




HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN







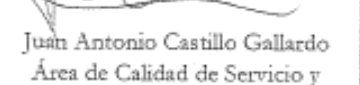

REGLAMENTO INTERNO

2013

 <p>Hospital Clínico SAN BORJA ARRIARAN</p>	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	<p>Departamento de Atención y Gestión al Usuario</p>	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 2/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		


REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN

*QUE REGULA LA RELACIÓN CON NUESTROS USUARIOS Y PACIENTES E
INFORMA SOBRE SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE LA
INSTITUCIÓN*


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Margarita Valdés Moya Jefe de Dpto. Atención y Gestión al Usuario		
 COORDINADOR DE ESTUDIOS Y PROCESOS DE INFORMACIÓN Coordinadora Estudios y Procesos de Información	 Nimetta Baschona Moraga Jefe de Depto. de Calidad de Atención al Paciente	
 COORDINADORA CALIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN COMUNITARIA Coordinadora Unidad Calidad de Servicio		 Claudio Robles Tapia Director del Establecimiento Hospital Clínico San Borja Arriarán
 COORDINADOR OIRS Nimetta Hernández Parra Coordinadora Espacios de Atención y Gestión Social		
 Juan Antonio Castillo Gallardo Área de Calidad de Servicio y Atención al Usuario	 Orlando Claudio Singer Jefe Dpto. Jurídico	

Avenida Santa Rosa #1234
Santiago de Chile
Julio 2013


Contenido

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 3/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

INTRODUCCIÓN	6
OBJETIVO	7
ALCANCE.....	7
RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	7
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	7
HOSPITAL AMIGO	8
DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN	9
CARTERA DE SERVICIOS CLÍNICOS.....	11
CENTRO ASISTENCIAL DOCENTE	13
HORARIOS DE ATENCIÓN	14
y Atención de Urgencia	14
PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	14
LOS SERVICIOS DE URGENCIA	15
A. EN GENERAL	15
B. SERVICIO DE URGENCIA INFANTIL.....	16
C. SERVICIO DE URGENCIA MATERNIDAD Y GINECOLÓGICA	17
LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AMBULATORIA	19
A. Procedimiento y Modalidad para Agendar Horas.....	19
B. ESTADÍA Y EGRESO DE LA ATENCIÓN ABIERTA.....	21
LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN HOSPITALARIA CERRADA Y AMBULATORIA	21
A. INGRESO A LA ATENCIÓN HOSPITALARIA CERRADA Y AMBULATORIA	21
A.2 NORMAS DE INGRESO	21
1. VISITA O SUPERVIGILANCIA MÉDICA DE RUTINA	23
E. CUIDADOS COTIDIANOS Y ALIMENTACIÓN DE LAS PERSONAS.....	23
VALORES Y ARANCELES DE PRESTACIONES, MEDICAMENTOS E INSUMOS	24
NORMAS A RESPETAR POR TUTORES Y VISITAS.....	24
1. Registro	27
REFERENCIAS GENERALES.....	28
HORARIOS DE VISITAS Y ACOMPAÑAMIENTO	28
PROCEDIMIENTO DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN SEGÚN SERVICIO DE DERIVACIÓN.....	30
PSIQUIATRÍA CORTA ESTADÍA.....	32
UCI ADULTO	33
UCI CORONARIA.....	34


	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 4/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

UCI PEDIÁTRICA.....	35
PENSIONADO.....	35
TRASLADO DE PACIENTES FUERA DE JURISDICCIÓN.....	37
DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE SALUD	37
ALTA MÉDICA.....	37
ALTA DISCIPLINARIA.....	38
ALTA VOLUNTARIA	39
NORMATIVA INTERNA PARA TRASLADO DE FALLECIDOS.....	39
NORMAS DE IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONARIOS	40
SOBRE LOS COMITÉS DE ÉTICA	41
COMITÉ DE ÉTICA CLÍNICA	41
COMITÉ DE ÉTICA CIENTIFICO.....	41
OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	41
MODALIDAD PARA PRESENTAR Y TRAMITAR REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	43
FLUJOGRAMA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	44
SOLICITUD INFORMACIÓN LEY DE TRANSPARENCIA (N°20.285).....	44
PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ASISTENCIA RELIGIOSA.....	45
CONSEJO CONSULTIVO	45
NORMAS RELATIVAS A EMERGENCIAS HOSPITALARIAS Y SUS VÍAS DE EVACUACIÓN	45
SISTEMA DE ALERTA Y ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DE EMERGENCIA (CLAVE AZUL).....	47

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 5/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

BIENVENIDA

Para este hospital clínico auto gestionado en red y referente nacional del sistema público, lo más importante es brindar a sus usuarios atenciones en salud ambulatoria y de hospitalización de alta complejidad, en ambiente acogedor y de confianza, con equipos competentes y comprometidos con la calidad, seguridad, eficiencia e innovación.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 6/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

INTRODUCCIÓN

El Hospital Clínico San Borja Arriarán como Establecimiento Autogestionado en Red es un órgano funcionalmente desconcentrado del Servicio de Salud Metropolitano Central, SSMC, siendo el hospital base de esta Red Asistencial, la cual comprende las comunas de: Santiago, Estación Central, Cerrillos, Maipú y Pedro Aguirre Cerda.


El Hospital tiene por visión ser un hospital de alta complejidad centrado en el paciente y su familia reconocido por la excelencia en la atención, la calidad de sus procesos y desarrollo de las personas. En virtud de ésta visión, es que el presente Reglamento Interno, fija los requerimientos, procedimientos y mecanismos de información a nuestros pacientes sobre las distintas prestaciones, tanto clínicas como administrativas que ofrece nuestra Institución.

El énfasis de formular un Reglamento Interno, responde a los requerimientos que impone la *Ley de Derechos y Deberes del Paciente*, así como la *Ley de Acceso a la Información Pública*, pero es por sobre todo, propio de los valores institucionales, el entregar información certera a los pacientes y funcionarios para resguardar y reforzar la confianza, la excelencia, la calidad, el compromiso y la participación con el fin de mejorar o resguardar los índices de satisfacción usuaria al fijarse, informarse, publicarse y respetarse los procedimientos internos del Hospital velando por el control de éstos desde los ciudadanos y usuarios, como del equipo funcionario.

El presente Reglamento Interno señala y define los procedimientos de referencia y contrarreferencia de la red asistencial, establece las normas para el ingreso a la atención abierta, cerrada y de emergencia, así como la estadía y egresos de éstas últimas, regula los procedimientos relacionados con las visitas y supervigilancias médicas de rutina, entre otros, requeridos por el Reglamento aprobado en el marco de la Ley de Derechos y Deberes del Paciente, No. 20.584.

El documento está organizado según área de atención:

- Atención Ambulatoria
- Atención Hospitalizados
- Urgencias

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 7/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

OBJETIVO

Regular el cumplimiento de los derechos de los usuarios y de sus obligaciones, reconocidos en la ley 20.584 en el Hospital Clínico San Borja Arriarán

ALCANCE

El presente Reglamento Interno debe ser conocido y aplicado por todos los Funcionarios del Hospital.

Debe estar disponible para todos los usuarios que consulten en las distintas dependencias con atención directa de público. El contenido de este documento debe ser aplicado en todos los usuarios que consulten en nuestro hospital

RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN

Director: Aprueba y difunde este Reglamento. Asegura la Coordinación y recursos necesarios para la correcta aplicación de este documento.

Subdirectores y jefes de Centros de Responsabilidad, Clínicos y Administrativos, Profesionales Supervisores, Jefaturas Administrativas difunden y velan por el cumplimiento de este Reglamento.

Funcionarios en general y Personal Externo que presta servicios en el Hospital: conocen el documento y realizan las actividades que se requieran para el oportuno cumplimiento de los Derechos y Deberes del Usuario.


Usuarios del Hospital: Informarse sobre los Derechos y Deberes que tienen respecto de su atención dentro del hospital. Exigir sus derechos y cumplir sus Deberes de acuerdo a lo establecido en el Reglamento.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

De acuerdo a la Ley 20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones que tienen acciones vinculadas a su atención de Salud.

En dicha normativa, se reconocen y regulan los siguientes derechos:

1. Derecho a una atención segura
2. Derecho a un trato digno

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 8/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

3. Derecho a tener compañía y asistencia espiritual
4. Derecho a la información
5. Derecho a la reserva de información de salud
6. Derecho a la autonomía en la atención de salud
7. Derecho a la protección de la autonomía en las investigaciones científicas
8. Derechos de las personas con discapacidad psíquica o intelectual
9. Derecho a contar con mecanismos de participación
10. Derecho a información u cobros relacionados con medicamentos e insumos

Así mismo, la ley establece los deberes que tienen las personas en relación a acciones vinculadas a la atención de salud, las cuales son las siguientes:

1. Deber de informarse
2. Deber de cuidado
3. Deber de trato respetuoso
4. Deber de informar


HOSPITAL AMIGO

El Hospital Amigo es parte de las líneas programáticas del Ministerio de Salud, en el marco de la Reforma Sanitaria, que establece la implementación de un Modelo de Atención de Salud Integral, con enfoque en el usuario, su familia y la comunidad.

La Ley de Derechos y Deberes de los Usuarios, adquiere especial relevancia en la atención de salud amigable y con calidad de servicio de acuerdo a las expectativas de satisfacción de los usuarios.

Este Plan considera las siguientes medidas:

- Servicios Clínicos con camas básicas cuentan con un mínimo de seis horas de visita
- Servicios clínicos con camas pediátricas cuentan con autorización para acompañamiento diurno y nocturno de niños y niñas
- Servicios clínicos cuentan con horario determinado para la entrega de información a familiares de personas hospitalizadas.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 9/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		


- Servicios clínicos de camas básicas adulto cuentan con autorización y protocolo de alimentación asistida
- Servicios clínicos con camas de adultos y pediátricas cuenta con un sistema visible de identificación de las personas hospitalizadas
- Partos cuentan con acompañamiento de persona significativa durante el parto, parto y postparto.
- Las Unidades de Emergencia de los establecimientos de mayor complejidad cuentan con sistema de información a la familia según orientaciones técnicas específicas.
- Servicios clínicos con camas de adulto cuentan con sistema de incorporación de la familia al egreso hospitalario del adulto mayor
- Los funcionarios cuentan con identificación.

DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

El Hospital Clínico San Borja Arriarán, como Establecimiento Autogestionado en Red es un órgano funcionalmente desconcentrado del Servicio de Salud Metropolitano Central, SSMC, siendo el hospital base de esta Red Asistencial, comprende las comunas de: Santiago, Estación Central, Cerrillos, Maipú y parte de Pedro Aguirre Cerda.

La Red del SSMC, según los datos del Departamento de Estadísticas e Información de Salud, DEIS, está integrada por las siguientes instituciones:


- Hospital Clínico San Borja Arriarán, HCSBA
- Hospital de Urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río, HUAP
- Centro de Referencia de Salud, CRS, de Maipú
- Centro Comunitario de Salud Familiar, CECOF, Bueras
- Centro Comunitario de Salud Familiar, CECOF, El Abrazo
- Centro Comunitario de Salud Familiar, CECOF, Europa
- Centro Comunitario de Salud Familiar, CECOF, Futramapu
- Centro Comunitario de Salud Familiar, CECOF, Lo Errázuriz
- Centro Comunitario de Salud Familiar, CECOF, Villa Francia
- Centro de Salud Familiar, CESFAM, Clotario Blest
- Centro de Salud Familiar, CESFAM, Dr. Carlos Godoy
- Centro de Salud Familiar, CESFAM, Dr. José Eduardo Ahués Salame
- Centro de Salud Familiar, CESFAM, Dr. Norman Voulliéné
- Centro de Salud Familiar, CESFAM, Dra. Ana María Juricic
- Centro de Salud Familiar, CESFAM, Enfermera Sofía Pincheira
- Centro de Salud Familiar, CESFAM, Ignacio Domeyko

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 10/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

- Centro de Salud Familiar, CESFAM, Iván Insunza
- Centro de Salud Familiar, CESFAM, Lo Valledor Norte
- Centro de Salud Familiar, CESFAM, Maipú
- Centro de Salud Familiar, CESFAM, No. 1 Dr. Ramón Corbalán Melgarejo
- Centro de Salud Familiar, CESFAM, San José de Chuchunco
- Consultorio No. 5 Unión Americana
- Consultorio Los Nogales
- Consultorio Padre Orellana
- Consultorio San Vicente (Ex Santiago Watt)
- Consultorio Dr. Benjamín Viel
- Consultorio Presidenta Michelle Bachelet
- Consultorio Dr. Luis Ferrada
- Consultorio de Salud Mental Cerrillos
- Consultorio de Salud Mental Estación Central
- Consultorio de Salud Mental Maipú
- Consultorio de Salud Mental Santiago
- Posta de Salud Rural Rinconada de Maipú
- Servicio de Atención Primaria de Urgencia, SAPU - Consultorio No. 1
- Servicio de Atención Primaria de Urgencia, SAPU - Maipú
- Servicio de Atención Primaria de Urgencia, SAPU - Dr. Norman Voullieme
- Servicio de Atención Primaria de Urgencia, SAPU - San José de Chuchunco
- Servicio de Atención Primaria de Urgencia, SAPU - Dra. Ana María Juricic

El HCSBA está emplazado en Avenida Santa Rosa #1234, comuna de Santiago, presta atención de alta complejidad a 721.248 personas aproximadamente. El HCSBA es un complejo hospitalario que alberga: el Centro de Diagnóstico y Tratamiento, CDT; los Servicios de Urgencia Infantil y Maternal.

Entre las entidades externas en convenio en áreas de docencia, investigación y colaboración se encuentran, la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile (Campus Centro), Universidad Mayor, Universidad Finis Terrae, Universidad de Los Andes; Instituto Caritas, AIEP, Instituto de Investigaciones Materno Infantil de la Universidad de Chile (IDIMI), y las personas jurídicas sin fines de lucro Fundación Arriarán, Instituto Chileno-Japonés de Enfermedades Digestivas, Asociación de Voluntariados y el Consejo de Desarrollo Local, CODESBA.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 11/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

CARTERA DE SERVICIOS CLÍNICOS

El Hospital Clínico San Borja Arriarán atiende en todas las modalidades del proceso asistencial, ambulatorios, hospitalizaciones, emergencias infantil y materno ginecológicas, cuenta con una cartera de servicios concentrada en las especialidades de Pediatría, Quirúrgico Infantil, Quirúrgico Adultos, de Maternidad, Ginecológicas, en Medicina, Dental, Salud Mental, excepto en radioterapia. Con unidades de apoyo de alta complejidad: camas críticas, pabellones quirúrgicos, unidad coronaria y neonatología, UCI Adultos y Uci Pediátrica. Diagnóstico por imágenes, TAC y laboratorio Clínico. Atiende 66 patologías GES, además de la unidad de diagnóstico anatómo patológico.

En general, las especialidades que otorga este centro hospitalario se enuncian a continuación:


a) Atención Ambulatoria o Abierta (en Centro de Diagnóstico y Tratamiento, CDT):

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| - Alto Riesgo Obstétrico | - Medicina Interna |
| - Broncopulmonar | - Medicina Materno-Fetal |
| - Cardiocirugía | - Nefrología y Diálisis |
| - Cardiología | - Neurocirugía |
| - Cirugía Oncológica | - Neurología |
| - Cirugía Plástica | - Nutrición |
| - Cirugía Vascular | - Oftalmología |
| - Cuidados Paliativos | - Oncología Ginecológica |
| - Dermatología | - Otorrinolaringología |
| - Endocrinología y Genética | - Patología Mamaria |
| - Gastroenterología | - Plástica y Quemados |
| - Ginecología | - Psiquiatría |
| - Hematooncología | - Reumatología y Fisiatría |
| - Hemodinamia | - Servicio Dental |
| - Infectología | - Traumatología |
| - Infertilidad | - Ultrasonografía |
| - Inmunología | - Unidad de Columna |
| - Máxilo Facial | - Urología |

b) Servicios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico

i) Servicios de Apoyo Diagnóstico:

- Anatomía Patológica
- Imagenología

 <p>Hospital Clínico SAN BORJA ARRIARAN</p>	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 12/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

- Infertilidad
- Laboratorio

ii) Servicios de Apoyo Terapéutico:

- Alimentación, Nutrición y Servicio Dietético de Leche (SEDILE)
- Banco de Sangre
- Esterilización
- Farmacias
- Infertilidad en Instituto de Investigación Materno Infantil
- Kinesiología
- Terapia Ocupacional

c) Atención en Hospitalizados:


- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Cirugía General Adulto - Cirugía General Infantil - Ginecología y Maternidad - Medicina General Adulto - Neonatología - Neuropsiquiatría Infantil - Pediatría - Apoyo Terapéutico | <ul style="list-style-type: none"> - Servicio Social - Pensionado - Psiquiatría de Corta Estadía - Unidad de Cuidados Intensivos Adultos - Unidad de Cuidados Intensivos Coronaria - Unidad de Cuidados Intensivos Infantil |
|--|---|

d) Atención de Urgencia

- Urgencia de Maternidad y Ginecológica
- Urgencia Infantil

e) Especialidades que efectúan Procedimientos clínicos

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Broncopulmonar - Cardiología - Cirugía Adultos - Cirugía Infantil | <ul style="list-style-type: none"> - Inmunológicos - Microbiología a Parásitos - Oftalmológicos - Orina - Otorrinolaringológicos |
|--|---|

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 13/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

- Dermatología
- Emergencia Adultos (Referencia de APS, Interconsultas de la Red Asistencial)
- Endocrinología
- Gastroenterología
- Hematología Infantil
- Medicina Física y Rehabilitación
- Medicina Interna
- Radiológicos Complejos
- Radiológicos Complejos Ultrasonografía
- Radiológicos Complejos, Tomografía Computarizada (TAC)
- Radiológicos Simples
- Sanguíneos a Donantes
- Vasculares

g.- Cirugías At. Cerrada y Ambulatoria

- Neurología Adultos
- Neurología Infantil
- Oncología Adultos
- Patología Mamaria
- Psiquiatría Adultos
- Psiquiatría Infantil
- Reumatología
- Terapia Ocupacional
- Traumatología
- Urología
- Ginecología
- Obstetricia
- Patología Cervical
- Hemodiálisis
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Infectología Adulto
- Infectología Infantil
- Cirugía Plástica Reconstructiva
- Cirugía Reparadora, Tegumentos y quemados
- Cirugía Urológica
- Coloproctológica
- Columna
- Digestiva Adultos
- Digestiva Infantil
- Ginecológica
- Máxilo Facial
- Neurocirugía
- Obstétrica
- Oftalmología
- Ortopédica
- Otorrinolaringológica
- Patología Mamaria
- Tiroideas
- Tórax
- Traumatológica
- Vasculares

f.- Exámenes


- Anátomo Patológicos
- Biología Molecular
- Deposiciones, exudados, secreciones y otros líquidos.
- Gineco Obstétricos y Patología Cervical
- Hormonales

h.- Apoyo Clínico

- Farmacia Ambulatoria
- Farmacia Hospitalizados
- Banco de Sangre
- Banco de Tejido

CENTRO ASISTENCIAL DOCENTE

El Hospital Clínico San Borja Arriarán es un Hospital Asistencial-Docente, lo que implica que participan del proceso de atención, docentes y alumnos de los centros formadores con los que se tiene

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 14/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

convenio, siempre que se cuente con el consentimiento del paciente o representante legal de acuerdo a lo establecido por las normativas legales vigentes.

En caso de requerir información sobre los Centros formadores en convenio con nuestra institución, puede ingresar a la página web de nuestro establecimiento (www.hcsba.cl) o consultar en las oficinas OIRS de nuestro establecimiento.

HORARIOS DE ATENCIÓN

Tipo de Atención	Horario	Días de la semana
Abierta o Ambulatoria y Oficinas Administrativas	08:00 hrs – 17:00 hrs 08:00 hrs – 16:00 hrs	Lunes a Jueves Viernes
Cerrada u Hospitalizados y Atención de Urgencia	24 hrs del día en forma continua	Lunes a Domingo


El acceso a los distintos servicios clínicos del Hospital Clínico San Borja Arriarán se rige siguiendo el proceso de referencia y contrarreferencia del modelo de Salud Pública chileno según corresponda desde establecimientos de menor complejidad y Hospital de Urgencia de Asistencia Pública propios de la Red Asistencial del Servicio de Salud Metropolitano Central, así como aquellos establecimientos públicos correspondientes a su jurisdicción o aquellos privados que mantengan convenio con el Hospital o Servicio e incluyendo las derivaciones desde la X a la XII preferentemente o de la macro red asistencial según corresponda.

Tal proceso se detalla en el presente apartado:

PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

SOBRE INGRESO, ESTADÍA Y EGRESO DE LOS SERVICIOS

Cada área de atención ha desarrollado un marco normativo de acuerdo a sus características específicas. A continuación se presentará el proceso de Referencia y contrarreferencia sobre ingreso, estadía y egreso de las áreas Urgencia, Ambulatoria y Hospitalización cerrada y ambulatoria.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 15/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

LOS SERVICIOS DE URGENCIA

A. EN GENERAL

La Ley de Urgencia No. 19.650 y la Circular Superintendencia de Salud No. 108 de Enero 20 del 2010 son las normas que se aplican para aquellos pacientes beneficiarios del sistema de previsión en salud, ya sea público por medio del Fondo Nacional de Salud (FONASA) o privado mediante las Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES), que presentan una condición de salud o cuadro clínico que involucra un estado de riesgo vital o riesgo de secuela funcional grave, requiriendo atención médica inmediata e impostergable, y que no ha recibido atención médica por esa causal previamente ni ha sido derivado de otro Centro Asistencial.


La condición de salud o cuadro clínico de emergencia o urgencia debe ser determinada en la primera atención médica en la cual el paciente es atendido, sea en una unidad de urgencia pública o privada.

Para los casos de pacientes trasladados desde otro Centro Asistencial, sea público o privado, se considerará como atención de emergencia o urgencia sólo aquellos casos en que dicho Centro Asistencial no posea las condiciones idóneas para estabilizarlo, situación que debe ser certificada o notificada por el encargado autorizado de la Unidad de Urgencia que lo remita.

No se consideran como atención de emergencia o urgencia aquellos traslados solicitados por terceros ajenos al establecimiento público o privado donde el paciente se encuentra recibiendo la primera atención.

Las atenciones otorgadas por la Ley de Urgencia no son gratuitas y el paciente debe cancelarlas a través de su sistema previsional, o bien, deberá hacerlo de forma directa si no califica previsionalmente o es denegado por FONASA o ISAPRE.

El Hospital Clínico San Borja Arriarán cuenta con Servicios de Urgencia Infantil y Maternal, los casos de urgencia para personas desde los 15 años de edad y que no se correspondan con los servicios y prestaciones que ofrece el Hospital serán atendidos en su urgencia para casos de diagnóstico o estabilización, pero serán derivados al Hospital de Urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río con dirección en Avenida Portugal No. 125.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 16/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

B. SERVICIO DE URGENCIA INFANTIL

El Servicio de Urgencia Infantil(SUI), se ubica en el Zócalo 1 del Hospital con dirección en Calle Amazonas # 689. El horario de atención a pacientes en este servicio es durante las 24 horas, los siete días de la semana y los 365 días del año.

El Servicio de Urgencia Infantil atiende a personas menores de 15 años de edad, es decir hasta los 14 años 11 meses y 29 días de edad.

La atención en salud que se brinda en este servicio se relaciona con aquellas consultas cuya resolución aborda el ámbito clínico y los requerimientos de apoyo diagnóstico y terapéutico, que permitan un mejor diagnóstico y una adecuada resolución.

El SUI resuelve consultas de pediatría, cirugía y traumatología, cuenta con servicios de observación, nebulización, aislamiento, reanimación y terapia.

B.1 NORMAS DE INGRESO


El procedimiento de ingreso a la atención de urgencia inicia cuando los acompañantes y el paciente hacen su entrada al Servicio de Urgencia y en el mesón de Admisión/Recaudación el acompañante, padre, madre o tutor del menor entrega sus datos, para su identificación y verificación de su derecho previsional.

El Admisor/Recaudador entrega los antecedentes al Enfermero de Turno, quien llamará al paciente en un plazo no superior a 2 horas para que ingrese al Box Selector de Demanda donde se lleva a cabo el primer *triage* o selección y se categoriza la urgencia del paciente, la cual se clasifica según la oferta del Hospital en:

C1: Situación Clínica de Riesgo Vital que requiere de intervenciones y reanimación en forma inmediata para su estabilización. Requiere manejo médico y de enfermería en forma inmediata. Habitualmente se pesquisan en forma evidente.

Se incluyen en esta clasificación los pacientes que presentan: signos de paro cardiorespiratorio (PCR), signos de obstrucción de la vía aérea alta, compromiso de conciencia (no responde al dolor), síndrome convulsivo y hemorragia masiva.

C2: Situación de Urgencia que requiere intervención inmediata. Es una situación clínica de potencial riesgo vital o secuela funcional total. Requiere de evaluación médica inmediata y probablemente intervenciones inmediatas. Su pesquisa se realizará luego de obtener motivo de consulta, antecedentes y habitualmente luego del control de signos vitales.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 17/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

Se incluyen en esta categoría los pacientes con: hipotensión, bradi o taquicardia severa, bradi o taquipnea severa, dolor torácico, hipoglicemia, politraumatizado, amputación, lactante menores de 3 meses febril, y recién nacido.

C3: Situación de Urgencia, sin necesidad de intervención inmediata. Es una situación clínica de eventual riesgo vital o secuela funcional total. Motivos de consulta que no sugieren emergencias y con signos vitales estables. Debe proporcionarse evaluación e intervención médica oportuna, pero estará supeditada a la disponibilidad de boxes de atención.

Se incluyen en esta categoría aquellos pacientes con descompensación de patología crónica sin elementos C2, síndrome febril en población de riesgo, dolor moderado y paciente dependientes.

C4: Para esta categoría se incluyen aquellos pacientes con menos gravedad, que pueden acudir a una consulta médica, pero prefieren el Servicio de Emergencia porque tienen una respuesta integral a su estado.

Luego de pasar por el box selector de demanda, el paciente obtiene su categorización de urgencia y de acuerdo a eso se procederá, ya sea, esperando en sala de espera, en caso de que no sea prioritario, o bien se llama a la unidad de terapia para luego derivarlo a la especialidad.

B.2 NORMAS DE ESTADÍA Y EGRESO

Las normas de este apartado sólo aplican para las especialidades de Cirugía y Traumatología y Ortopedia.


Los pacientes tendrán un régimen de visitas de 9 horas comprendidas entre las 10:00 hrs y las 19:00 hrs, pudiendo ingresar sólo una visita cada una hora, debiendo rotarse al finalizar este período.

Los pacientes de urgencia de éste Servicio se quedan en la Unidad de Observación con un máximo de 72 hrs. de estadía al cabo de las cuales se le dará el alta, o bien, se derivará a los Servicios de Hospitalizados en los pisos tercero de UCI Pediátrica y/o Quemados u octavo de Pediatría, dependiendo de los requerimientos del estado de salud del paciente.

C. SERVICIO DE URGENCIA MATERNIDAD Y GINECOLÓGICA

El Servicio de Urgencia de Maternidad y Ginecológica, se ubica en el Zócalo 1 del Hospital, en su acceso con dirección en Avenida Santa Rosa # 1234. El horario de atención a pacientes en este servicio es durante las 24 horas, los siete días de la semana y los 365 días del año.

El Servicio de Urgencia de Maternidad y Ginecología atiende a mujeres en urgencias relativas a su estado de embarazo y problemas ginecológicos.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 18/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

La atención en salud que se brinda en este servicio se relaciona con aquellas consultas cuya resolución aborda el ámbito clínico y los requerimientos de apoyo diagnóstico y terapéutico, que permitan un mejor diagnóstico y una adecuada resolución.

C.1 NORMAS DE INGRESO

El procedimiento de ingreso a la atención de urgencia inicia cuando los acompañantes o el paciente entran al Servicio de Urgencia de Maternidad y Ginecología pasando por el mesón de Admisión/Recaudación para la entrega los datos que permitan la identificación del paciente, así como su derecho previsional.


C.2 NORMAS DE ESTADÍA Y EGRESO

La atención del servicio de emergencia se realiza durante las 24 horas del día durante los 7 días de la semana. Recibe usuarias en condición de embarazo, Puérperas o patologías ginecológicas. Inclusive Neonatos o Recién nacidos de menos de 28 días nacidos en el establecimiento.

Cuando se trate de una primera atención en este servicio, deberá presentar además de la cedula de identidad, los antecedentes clínicos de la Unidad clínica de referencia (APS, Policlínico de Ginecología, Alto Riesgo, ETC).

En el caso de mujeres que se encuentren en trabajo de parto podrán ser acompañadas por el tutor preferentemente el futuro padre, antes, durante y después del parto, salvo que la condición de salud o de infraestructura eventualmente no lo permitan.

Dependiendo de la evaluación diagnóstica de la paciente, podrá ser establecida su hospitalización y ser ingresada en alguno de los servicios clínicos dependiendo del estado de la paciente. De lo contrario podrá ser referida a su casa y/o a control en policlínico más cercano a su domicilio.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 19/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

Los pacientes referidos a esta área de atención, Afiliados y/o beneficiarios de FONASA, pueden provenir referidos con Interconsulta desde la atención primaria, CRS de Maipú, HUAP o de otro establecimiento de salud de la Macrored asistencial según corresponda.

A. Procedimiento y Modalidad para Agendar Horas

A.1 Flujo Paciente nuevo derivado a HCSBA

Interconsulta emanada desde la RED ASISTENCIAL

- ✓ Atención Primaria
- ✓ CRS Maipú
- ✓ HUAP
- ✓ Policlínicos y Emergencias del HCSBA
- ✓ Establecimientos Públicos correspondientes a la Jurisdicción del SSMC (Penitenciaria e Instituciones de Caridad)
- ✓ Derivaciones desde la macro red según corresponda

Dependiendo de la especialidad se agenda una hora en la recaudación más cercana al policlínico de referencia, en el caso que no haya disponibilidad de hora la Interconsulta queda en lista de espera en Agenda Médica del HCSBA.

Agenda Médica del HCSBA entrega horas a pacientes nuevos derivados desde la red y macro red del SSMC y del propio HCSBA.

A.2 Flujo Paciente en Control



Hospital Clínico San Borja Arriarán

Edición: 01

Departamento de
Atención y Gestión al Usuario

Fecha: Julio 2013

Páginas: 20/47

Vigencia: Julio 2018

REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN

Una vez realizada la atención en la especialidad el paciente (referido desde la macrored, de otra especialidad o post alta) se retira del policlínico con las siguientes indicaciones si corresponde:

- ✓ Indicaciones médicas.
- ✓ Ordenes de exámenes de laboratorio y o RX.
- ✓ Si es pertinente con indicación de control y o con interconsulta para otra especialidad.

La hora para toma de exámenes de laboratorio e Imagenología se otorga con hora de control médico agendado, así mismo para Ecografías y Endoscopía


Para solicitar hora de control existen tres modalidades:

1. Libro de registro de control disponible en el policlínico.
2. De acuerdo a la calendarización programada de las fechas de apertura de la agenda para la dación de horas.
3. Agenda abierta horas disponibles en las admisiones que son dadas mensualmente hasta agotar stock.

1. Dación de Horas en Admisión/Policlínico*

Ortopedia y Traumatología infantil
Traumatología adulto
Ginecología infantil
Endocrino Infantil
Genética
Urología Infantil
Quemados
Prematuros
Reumatología Infantil
Neurocirugía Adulto e infantil
Nutricionistas
Fonoaudiología
Neuropsiquiatría Infantil
Psiquiatría adulto e infantil
Otorrino
Oftalmología
Maxilofacial
Infectología Adulto Infantil
Psicología
Oncología Adulto e infantil
Ginecología Patología mamaria, cervical e infertilidad
Matrinería
Enfermería
Tecnólogo Medico
Cirugía Cardiaca
Gastroenterología Hepático
Polic. Alto Riesgo
Policlínico del Dolor y Oncología Paliativa
Kinesiología adulto e infantil
Terapia Ocupacional adulto e infantil
Nefrología Adulto
Cirugía Alta Cirugía Baja
Gastroenterología Adulto
Neurología Adulto
Vascular
Ginecología general
Urología
Unidad de Columna
Terapias Alternativas
Otorrino Adulto e infantil
Pediatria
Medicina Interna
Broncopulmonar Adulto e infantil
Cirugía Infantil
Gastroenterología Infantil
Dermatología
Cardiología adulto e infantil
Cirugía Oncológica
Cirugía Plástica
Endocrinología Obesidad

*Para consultar modalidad de Dación de Horas se sugiere consultar en cualquier OF. OIRS del Hospital, al fono 25748726 o a través de www.tramiteenlinea.cl

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 21/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

B. ESTADÍA Y EGRESO DE LA ATENCIÓN ABIERTA

Se entenderá por estadía la prestación recibida entre la primera atención de salud y la correspondiente al alta.

Desde el momento de la primera atención, el paciente puede continuar con evaluación clínica que considera exámenes y procedimientos según corresponda, cuya resolución podría ser Hospitalización, derivación a otros especialistas, alta para retomar controles en APS, control periódico programado por policlínico o el alta a su domicilio.

El alta clínica se producirá cuando el especialista determine su contrareferencia al establecimiento de origen o a su domicilio.

Al momento de alta médica, quedará registrada en sistema informático dicha resolución. El usuario recibirá las indicaciones específicas del profesional dependiendo de la condición de alta, que podrían implicar control en Atención Primaria, en plazo determinado por especialista o derivado a su casa.

Todo paciente en control que no haya recibido atención por un período igual o superior a 1 año, deberá retomar sus atenciones a través de una nueva interconsulta referido desde la atención primaria, salvo citación médica que indique control anual.

El Hospital Clínico San Borja Arriarán entregará todas las prestaciones de acuerdo a la disponibilidad de sus recursos.

LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN HOSPITALARIA CERRADA Y AMBULATORIA

Los pacientes se hospitalizan de manera Electiva (Programada) o derivado de un centro de asistencia de la Macrored.


A. INGRESO A LA ATENCIÓN HOSPITALARIA CERRADA Y AMBULATORIA

- Derivaciones de Urgencia (Intrainstitucional): Son todas las hospitalizaciones generadas desde la Unidad Clínica Ambulatoria o de Urgencia infantil o Gineco-obstetrica.
- Derivaciones desde otros Hospitales: Son todas las hospitalizaciones enviadas a través de la Red de Urgencias de la Macrored.
- Hospitalizaciones programadas: Corresponde al plan de atención de acuerdo a protocolo que podría considerar hospitalización.

A.2 NORMAS DE INGRESO

Todo usuario que inicie proceso de hospitalización deberá presentar dicha solicitud en el módulo de Gestión de Camas, oportunidad en que el médico tratante presenta al usuario el consentimiento informado (Clínico), además de órdenes de exámenes de pre-hospitalización, de acuerdo a protocolo.

Indicaciones preoperatorias Infantil (UCA)

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 22/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

El día de la cirugía el niño debe cumplir con las siguientes indicaciones:

Ayuno:

- -Los niños menores de 2 años, pueden tomar leche o pecho, 4 horas antes de la operación.
- -Los niños de 2 a 6 años pueden tomar líquidos claros, hasta 4 horas antes de la operación.
- -Los niños mayores de 6 años, deben comer liviano hasta las 00:00 horas del día anterior.
- -No podrá ingerir nada por boca.

Baño:

Debe ser realizado la noche anterior o el mismo día en la mañana, incluir lavado de pelo, corte uñas de pie y manos.

Vestuario:

- Debe venir con ropa cómoda y amplia.
- Los lactantes y niños pequeños deben traer pañales, muda de ropa y mamadera.

Otros:

- -No puede traer elementos de ortodoncia.
- -Debe traer medicamentos que esté tomando, anti convulsionantes, inhaladores.
- Traer un jugo individual.

Indicaciones preoperatorias Adulto (UCA)


- -Debe venir acompañado de un adulto.
- Debe venir en ayunas desde las 22:00 horas del día anterior.
- No debe consumir alcohol ni fumar 48 horas antes de la intervención.
- Debe venir con ropa cómoda, sin maquillaje, ni barniz de uñas, joyas u objetos de valor, sin lentes de contacto, sin piercing. Duchado y lavado.
- -Debe traer exámenes y radiografías, inhalador y medicamentos si toma.
- Desde 10 días antes de la cirugía no debe tomar Aspirina, Ginkgobiloba o ajo como tratamiento.

Hospitalización Cerrada Electiva

El paciente debe presentarse en Admisión- Recaudación Hospitalizados, calle Amazonas N° 619, Primer piso, de lunes a Viernes 7:30 a 18:30 horas, sábado de 9:00 a 14:00 horas. Horario no hábil presentarse en Admisión- Recaudación Urgencia Infantil o Maternidad, según corresponda a paciente pediátrico o adulto.

Requerimientos:

- Todo paciente menor de 60 años con previsión Fonasa tramo C, D, Particular, convenio o Previsión pendiente, debe traer fotocopia de Carnet de Identidad y/o pasaporte. Pacientes mayores de 60 años que estén afiliados al Seguro de Salud FONASA, adquieren la clasificación tramo B.
- Traer todos los exámenes que tenga en su poder.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 23/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

- Presentarse bañado.
- Traer útiles de aseo.
- -Si es necesario traer dadores de sangre de cualquier grupo extendido por Banco de Sangre.
- Si ingresa a cirugía, no tomar aspirina (excepto procedimientos de Hemodinámica) dejar de fumar 15 días antes de la hospitalización, traer medicamentos en caso de tratamiento.
- Si ingresa a Servicio de Medicina o Servicio Quirúrgico Adulto, se le informará telefónicamente.
- Si ingresa a la Unidad de Cirugía Ambulatoria (U.C.A.), se le cobrará el copago del arancel el mismo día de la intervención.
- Si al paciente le corresponde cancelar (según previsión) y estando Hospitalizado, aporta con algunos insumos, medicamentos, exámenes y/o procedimientos realizados en otra institución, debe presentar en módulos de Admisión- Recaudación Hospitalizados, boleta o factura correspondientes, para su ingreso y posterior descuento de la cuenta generada.
- El paciente designará un tutor para recibir información en pabellón, este deberá presentarse en oficina de informaciones, ubicada en la entrada principal por calle Santa Rosa.

Las estadías hospitalarias se rigen por las siguientes normas:


1. VISITA O SUPERVIGILANCIA MÉDICA DE RUTINA

Los pacientes hospitalizados tienen derecho a visita médica diaria por médico tratante y/o residente de turno. Los tutores o representantes legales deben ser informados del nombre de su médico tratante y del horario de atención. Sin perjuicio de lo anterior, los pacientes deben recibir atención médica en cada oportunidad que su condición de salud lo requiera, conforme a las normas políticas y procedimientos establecidos por el hospital.

E. CUIDADOS COTIDIANOS Y ALIMENTACIÓN DE LAS PERSONAS

Los pacientes hospitalizados deben recibir los cuidados de enfermería y de las otras disciplinas que conforme a su atención de salud y a las pautas diagnósticas requieran. Siempre se encontraran disponibles los cuidados de enfermería o Matronería durante toda su estadía hospitalaria.

Los pacientes hospitalizados por norma general deben recibir 4 raciones de alimentación diaria. Las condiciones y restricciones de alimentación se determinan de acuerdo a la condición de salud del paciente. La alimentación de los pacientes siempre debe ser supervisada por un profesional nutricionista.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 24/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

VALORES Y ARANCELES DE PRESTACIONES, MEDICAMENTOS E INSUMOS

El Hospital clínico San Borja Arriarán cuenta con un listado de precios o arancel de prestaciones que varía dependiendo de la previsión social del paciente:

- 1) Paciente con seguro público (FONASA) atendidos bajo modalidad institucional.
- 2) Paciente con seguro público (FONASA) atendidos bajo modalidad libre elección
- 3) Particulares (Sin previsión e ISAPRE).

Estos aranceles se encuentran disponibles, así como el listado de medicamentos e insumos en <http://www.hcsba.cl> y en las oficinas de admisión hospitalizados, que funciona de lunes a jueves de 08:00 a 17:00 Hrs y viernes de 08:00 a 16:00 Hrs., salvo festivos.

Otro medio para acceder a este tipo de información, es a través de la plataforma www.tramiteonlinea.cl la que funciona las 24 horas del día.

MODALIDAD DE PAGOS E INTERESES

Los pacientes FONASA A y B, atendidos estos últimos bajo modalidad institucional, no deberán efectuar copagos por las atenciones recibidas en el establecimiento de salud, salvo aquellas prestaciones no cubiertas por FONASA. En cuyo caso, el financiamiento de las mismas corresponderá exclusivamente del paciente.

Los pacientes FONASA C y D, los pacientes ISAPRE y particulares, deberán realizar los pagos copagos de las prestaciones que le otorgue el hospital.

Los pacientes FONASA, cuando corresponda, deberán efectuar los copago de las atenciones de salud con garantías explícitas (GES) directamente al fondo nacional de salud. De este modo el establecimiento no tiene facultades de cobro respecto de estas prestaciones.

PACIENTES EXTRANJEROS (MIGRANTES)


En el caso de pacientes Extranjeros que tengan regularizada su estadía en el país, tienen derecho a la atención en similares condiciones que los Chilenos. Para aquellos que no la tengan regularizada, pueden acceder a atenciones de urgencia y, para el resto de las atenciones, serán atendidos como pacientes sin previsión social, por lo que los cobros serán realizados como paciente particular.

Puede recibir información general para guiarle en este trámite en las Oficinas OIRS del establecimiento y para mayores antecedentes, puede dirigirse a la unidad de Servicio Social.

NORMAS A RESPETAR POR TUTORES Y VISITAS

Las siguientes normas, así como los horarios antes indicados han sido definidos por cada Servicio Clínico aludido y por lo tanto, no es necesario que sean vinculantes entre uno u otro. A continuación se presenta el Protocolo de inducción a Tutores, que determina los mecanismos de relación entre tutor, paciente y equipo

Identificación del Paciente

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 25/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

Tras reconocer el usuario su capacidad y compromiso para designarse como tutor, el Ejecutivo pedirá la cédula de identidad para verificar la identidad de la persona, el usuario completará el documento, mientras el Ejecutivo registrará la inducción en un libro como respaldo.

Es necesario e ideal indagar en la relación del usuario con el paciente, para evitar que quién se designe como tutor no sea una persona idónea para resguardar la seguridad del paciente o de sus antecedentes clínicos, ya que en la inducción es el primer filtro para evitar eventos que puedan comprometer al Hospital o a su deber de cuidar al paciente. En todo caso, el documento llevará firma del paciente, sin embargo, puede que ésta sea con posterioridad al nombramiento, dejando un espacio de tiempo donde pudiesen suscitarse circunstancias problemáticas que den motivos desde reclamos a demandas.

La identificación del paciente por parte del usuario, así como de sus conocimientos sobre el por qué está hospitalizado es clave, ya que indica o da señales generales sobre la relación existente entre futuro tutor y paciente, y por lo tanto del compromiso que pudiese tener como también el uso de prudencia y discreción en el manejo de los antecedentes clínicos que el equipo médico le entregará.

Concluida la indagación, y completado el formulario se realiza la inducción de la tutoría.


a) Inducción del Tutor

El usuario que ya ha completado el documento de tutoría, deja de ser un usuario normal y es desde entonces tutor de un paciente hospitalizado. En este sentido, se le informará sobre:

- Funciones y actividades que realizará (con quién, qué y cuándo le comunican)
- Horario de acompañamiento del tutor.
- Horario de visitas generales.
- Administración de pases de visitas.
- Requisitos de las visitas, es decir, desde 14 años de edad o más.
- Identificación del tutor.

b) Designación del Tutor

La designación del tutor comienza al explicarse al tutor el medio que tiene para ser identificado, es decir, por medio del uso y porte del brazalete de tutor, con el cual el personal administrativo, técnico, médico y guardias lo identificarán.


	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 26/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

El Ejecutivo indicará al tutor la ubicación del servicio donde se encuentra el paciente.

c) Despedida del Tutor

Finalizado el proceso de inducción se hace, naturalmente, la despedida. La despedida es importante porque es la última impresión que tendrá la persona del servicio que se le ha entregado. Se señala a la persona por su nombre y se le invita a visitarnos nuevamente, para cuando desee o egrese el paciente, junto a ello, es ideal invitar al paciente a contestar la encuesta de satisfacción que se aplica en el servicio explicándole que la idea es evaluar nuestras prestaciones para seguir mejorando.

El registro mensual del proceso de inducción e inscripción de tutores se reporta al Coordinador de Espacios de Atención y Participación Ciudadana, quien preparará el Registro Estadístico Mensual, REM 21, vinculado a este proceso y a las metas del Hospital Amigo comprometidas por la Institución.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 27/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		


En síntesis:

- El Protocolo de Atención para la Designación de Tutores de Pacientes Hospitalizados define las formas en que será atendido el usuario cuando requiera la inducción de tutoría en nuestras Oficinas de Atención al Usuario.

- El proceso de inducción y designación del tutor comprende cuatro etapas y en cada una se requiere la atención acogedora tanto verbal como corporal, entre las que se incluye y debe poner énfasis en identificarse e identificar al usuario, mirar al usuario mientras se le hable, tratar al usuario por su nombre y con respeto, indagar en la relación con el paciente para el resguardo y seguridad de éste, informar y resolver dudas del tutor, saludo y despedida cordial y personalizada.

1. Registro

Primera Edición (Junio, 2013): Elaboración de Protocolo.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 28/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

REFERENCIAS GENERALES

i. Sobre el Tutor:

El Tutor tiene como función comunicarse con el médico tratante del paciente sobre: el estado del paciente, la evolución respecto a la entrevista anterior, los procedimientos y exámenes practicados así como de sus resultados, y pronóstico del paciente.

El tutor será un medio de comunicación entre el médico y el resto de los familiares o interesados del paciente, éstos últimos sólo podrán conocer sobre el estado del paciente por medio de su tutor, considerando que nuestro personal no está autorizado a entregar información sobre el estado de salud del los pacientes, en el marco de la Ley No. 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal y No. 20.584 sobre Derechos y Deberes del Paciente.

Los horarios de entrevista entre tutor y médico, horarios de visita, entre otros, serán estipulados en protocolos de atención correspondientes a cada servicio clínico del Hospital.


La calidad de tutor se pierde si:

- a) El paciente no da el consentimiento que aprueba a una persona como su tutor, para este caso basta que el paciente exprese su deseo de nombrar otro tutor o bien, que no desee firmar el Documento de Tutoría, la firma del paciente para este documento será requerida por el Ejecutivo de Atención al Usuario durante el levantamiento del respectivo Censo de Camas del Servicio Clínico.
- b) El tutor incurre en actos indisciplinados, atenta contra la seguridad de los funcionarios, del paciente, o no se adscribe a las normas internas del Hospital.


*** Sobre el Acompañamiento Espiritual:** El tutor podrá solicitar acompañamiento espiritual en todo horario y no encontrará obstáculo para hacer ingreso de la persona que sea autorizada previamente o se encuentre inscrita en los registros del Hospital para dicho efecto.

HORARIOS DE VISITAS Y ACOMPAÑAMIENTO

Los horarios de visitas y acompañamiento serán según los servicios, los siguientes:

 <p>Hospital Clínico SAN BORJA ARRIARAN</p>	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 29/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

Servicio	Horario de Visitas	Horario de Acompañamiento
Cirugía Adulto	12: 30 – 14:00 hrs	12:00 – 18:00 hrs
Cirugía Infantil	Solo Tutores	11:00 – 19:00
Ginecología	15:00 – 16:00 hrs	12:00 – 13:00 / 16:00 – 20:00 hrs
Maternidad	15:00 – 16:00 hrs	12:00 – 13:00 / 16:00 – 20:00 hrs
Medicina	17:00 – 18:00 hrs	12:00 - 18:00 hrs
Neonatología	Solo Padres	Invierno: 11:00 – 15:00 Verano: 11:00 – 17:00
Neuropsiquiatría Infantil	Solo Padres	11:00 – 13:00 / 15:00 – 18:30
Observación (SUI)	Solo Padres	De acuerdo a Condición del Paciente
Pediatría	Solo Padres	11:00 – 13:00 / 15:00 – 17:00/ 18:00 - 18:30
Pensionado	11:00 – 19:00 hrs	No Aplica
Psiquiatría Corta Estadía	Lunes a viernes de 17:00 a 19:00 Hrs. Sabado, domingo y festivos de	No aplica.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 30/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		


	16:00 a 19:00 Hrs	
UCI Adulto		
- Intermedio	17:30 – 18:30 hrs	12:30 – 18:30 hrs
- UPC Adulto	17:30 – 18:30 hrs	12:30 – 18:30 hrs
UCI Coronaria		
- Cirugía Cardíaca	17:30 – 18:30 hrs	12:30– 18:30 hrs
- Unidad Coronaria*	17:30 – 18:30 hrs	12:30 – 18:30 hrs
UCI Pediátrica	No Aplica	11:00 – 19:30 hrs

(*) Servicios Clínicos con distinción de horarios de visitas durante sábados, domingos y festivos.

PROCEDIMIENTO DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN SEGÚN SERVICIO DE DERIVACIÓN

PEDIATRÍA

El paciente, acompañado por uno de sus padres o tutor, recibirán la primera atención de la enfermera(o) de la unidad clínica, quien recepcionará sus antecedentes clínicos y les indicará la ubicación de la cama asignada, para que proceda a preparar al niño con vestuario de cama, a continuación recibirán la primera visita del médico, quien se presentará, y en un ambiente de privacidad los entrevistará, para registrar antecedentes relacionados con el problema de salud del niño, que podrían considerar además datos de la historia de salud de los padres y familiares directos. Todos los días en la mañana del primer día de hospitalización la Enfermera Encargada del Programa de Participación Materna en la Atención del Niño Hospitalizado, realizará un taller de inducción a los padres del niño, en primer término para darles la acogida, entregarles información y orientación para el buen cuidado del menor durante su estadía, considerando además mecanismos de comunicación con el equipo de salud en el marco del respeto mutuo, para estos efectos les entregará un díptico informativo, además todos los viernes a las 14:00Hrs. la madre o tutor podrá

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 31/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

asistir a talleres educativos sobre etapas del desarrollo del niño y los martes a talleres de formación de vínculos y desarrollo del apego a las 14:00Hrs.

Diariamente, entre las 11:00 y las 13:00Hrs, el médico tratante le entregará información a la madre, sobre el estado de salud del niño.

Respecto de las visitas en horario diurno se han organizado en forma alternativa con los padres, en la siguiente distribución: Madres 11:00 a 13:00Hrs; 15:00 a 17:00Hrs y de 18:00 a 18:30 Hrs., Madres con niños lactantes: se agrega desde las 09:00 a las 10:00Hrs. Los padres ingresan desde las 17:00 hasta las 18:00 Hrs.

Para complementar información al tutor y familiares acompañantes, durante el día la Ejecutiva OIRS de hospital, colabora facilitando información correspondiente a los traslados eventuales de los pacientes pediátricos, con apoyo del sistema informático institucional (N° de cama, e informa además del horario de atención de los médicos consultados y se les orienta respecto al horario de visita para familiares y tutores)

QUEMADOS Y CIRUGÍA PLÁSTICA INFANTIL, ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA INFANTIL Y CIRUGÍA INFANTIL

La madre o tutor del el niño hospitalizado, será recepcionado por Enfermera (o) del área pediátrica infantil, quien mediante entrevista realizará inducción que se complementará con la entrega de dípticos informativos con indicaciones específicas sobre acompañamiento durante la hospitalización de su hijo, visita para acompañamiento nocturno, El médico cirujano tratante realizará el ingreso del menor que considera entrevista a la madre.

Diariamente el médico cirujano realizará visita a pacientes hospitalizados, oportunidad que la madre o tutor podrá solicitarle un reporte diario del estado de salud de su hijo entre las 11:00 y las 13:00Hrs., información que proporcionará con vocabulario comprensible para la usuaria.

En el caso de requerirse contención mecánica para el niño(a), la enfermera de turno explicará el sentido de esta medida y solicitará su consentimiento informado por escrito y firmado por la madre o quien represente legalmente al niño(a)


El horario de visitas será desde las 11:00 hasta las 19:00Hrs y el acompañamiento nocturno desde las 23:00Hrs. hasta 07:30Hrs.

MEDICINA

Para el paciente hospitalizado la determinación de la unidad clínica de ingreso como del N° de cama, no son definitivos, UD. Podrá ser trasladado de la Unidad de atención y de cama, de acuerdo a sus necesidades de atención de salud.

Para mejorar la atención, se solicita mantener comunicación con su tutor, que la persona que usted designó para tal efecto. Ante la eventualidad de requerir contactar al tutor, puede ser solicitado a través de un ejecutivo de atención al usuario.

El horario de visita para el tutor es de 12:00 Hrs. A 18:00 Hrs. Para la visita general es de 17:00 a 18:00 Hrs. Cada paciente tendrá acceso a 2 pases de visita, con rotación dentro del horario establecido.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 32/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

En el caso de adultos mayores, discapacitados y/o enfermos terminales, el horario de acompañamiento nocturno del tutor se puede coordinar con Ejecutivo/a OIRS, siempre y cuando las condiciones clínicas y ambientales lo permitan.

El médico tratante entregará información clínica al tutor entre 10:00 y las 11:00 Hrs., la cual se puede coordinar con Ejecutiva/o OIRS. (Sexto Piso)

Con el objeto de prevenir el contagio de enfermedades infecto-contagiosas, la visita está restringida para niños menores de 14 años.

NEUROPSIQUIATRÍA INFANTIL

La madre o tutor del el niño hospitalizado, será recepcionado por Enfermera (o), quien mediante entrevista realizará inducción respecto de la organización de la atención en el servicio, con indicaciones específicas sobre acompañamiento durante la hospitalización de su hijo. El médico cirujano tratante realizará el ingreso del menor que considera entrevista a la madre.

Al momento del ingreso la madre o tutor podrá solicitar información entre las 08:30 y las 09:00Hrs, durante el período de hospitalización, diariamente el médico tratante realizará visita a pacientes hospitalizados, oportunidad que la madre o tutor podrá solicitarle un reporte diario del estado de salud de su hijo entre las 08:00 y las 17:00Hrs., información que proporcionará con vocabulario comprensible para la usuaria y cuando corresponda solicitará consentimiento informado de la madre para realizar determinados procedimientos invasivos.

En el caso de requerirse contención mecánica para el niño(a), la enfermera de turno explicará el sentido de esta medida y solicitará su consentimiento informado por escrito y firmado por la madre o quien represente legalmente al niño(a)

El horario de visitas será desde las 11:00 hasta las 19:00Hrs y eventualmente el acompañamiento nocturno desde las 23:00 Hrs. hasta 07:30Hrs, éste último en caso previamente autorizado por el equipo clínico.

PSIQUIATRÍA CORTA ESTADÍA


Al ingreso del paciente, los objetos que puedan significar un riesgo para el o para el resto de los pacientes, tales como cordones, Cinturón, Espejo, Tijeras, ETC. quedaran en custodia hasta que el paciente sea dado de alta, además, todo paciente que ingresa la tendrá una entrevista con Psicólogo y Asistente social.

Tendrán acceso a visitas todos los pacientes que cuenten con la indicación médica emitida por el médico tratante.

El horario de visita es de Lunes a Viernes de 17:00 a 19:00Hrs, sábado, domingo y festivos entre 16:00 y 19:00 Hrs.

El máximo de visitas que podrá tener cada paciente será de 2 personas mayores de 15 años, salvo excepción determinada por Médico tratante.

El horario de entrega de información de médico tratante a familiares es el día lunes de 14:00 a 16:00 Hrs, previa programación en el servicio.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 33/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

Al momento de la visita se debe evitar ingresar alimentos y bebestibles. Además, se debe evitar el ingreso de celulares.

Los pacientes pueden realizar llamadas por celular entre 18:00 y 19:00 Hrs, previa consulta y autorización del médico tratante.

Durante el horario de visita, los pacientes pueden ser autorizados para salir del servicio junto a sus familiares, pero siempre dentro del establecimiento, o bien en compañía del personal.

Los días jueves, podrán participar hasta dos familiares de cada paciente en una reunión junto a la psicóloga, asistente social y enfermera entre 14:30 a 15:30 Hrs.

UCI ADULTO

Al ingresar un paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos Adulto, el acompañante debe firmar un **consentimiento informado** donde se comunica y despejan dudas respecto a los procedimientos a realizar al paciente en la Unidad.

La Tutoría la ejerce una sola persona, quien queda debidamente registrada sin la posibilidad de delegar este beneficio a otro familiar o amigo.


El horario de acompañamiento para el tutor es de 12:30 a 18:30 hrs. El horario de visita general para familiares y amigos es de lunes a domingo de 17:30 a 18:30 hrs.

El acompañante podrá solicitar información durante el horario de visita, accediendo directamente al médico de turno de 17:30 a 18:30 hrs.

Los familiares podrán solicitar información telefónica al número 25749303 entre las 9:00 y las 23:00 Hrs.

Las normas para las visitas establecidas por el Servicio Clínico son las siguientes:

- Ingresará un número limitado de personas, pudiendo permanecer 2 a la vez en la Unidad del paciente.
- Se otorgará prioridad a las personas más cercanas al paciente.
- Se debe evitar el tránsito de familiares por las dependencias de la Unidad, ya que en ella se encuentran pacientes en estado crítico.
- En caso de que el paciente por su condición de salud requiera de equipos destinados a controlar infusiones de drogas, monitorizar signos vitales, mejorar la respiración, etc. Es de suma importancia no manipular aquellos equipos.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 34/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		


- Si el paciente se encuentra en aislamiento, lavar rigurosamente manos antes y después de tocar al paciente y/o lo que está alrededor.
- Frente a un procedimiento, si el personal solicita la salida de la Unidad, se deberá esperar en la sala de visita.
- La alimentación del paciente será proporcionada por el hospital luego de una adecuada evaluación nutricional, por ello no se deben ingresar alimentos ni bebestibles.
- Al ingreso del paciente se solicitará a la familia los siguientes útiles de aseo: Jabón, cepillo de dientes, pasta dental, enjuague bucal, máquina de afeitar, desodorante, peineta, aceite emulsionado, agua de colonia y pañales tipo mantilla cuando corresponda.

UCI CORONARIA

La Unidad Coronaria tiene un horario de visitas y de acompañamiento, ya antes señalado, sin embargo las visitas disponen de un horario distinto para sábados, domingos y festivos siendo éste entre 12:30 a 13:30 Hrs.

Las normas para las visitas establecidas por el Servicio Clínico son las siguientes:

- Lavado de manos antes de entrar en contacto con el paciente.
- Se admite la presencia de 2 personas a la vez dentro de la unidad del paciente.
- Evitar el ingreso de niños menores de 14 años.
- Evitar ingresar algún tipo de alimento o bebida que no haya sido indicada por el médico tratante.
- Retirarse cuando se le solicite para la realización de procedimientos clínicos del paciente.
- Podrán ingresar útiles de aseo, tales como: cepillo de dientes, pasta de dientes, papel higiénico, toalla nova, shampoo, jabón líquido, peineta, máquina de afeitar desechable, crema hidratante, pañales de adulto, si corresponde, etc.
- Aquellos artículos anexos podrán ingresar sólo con la debida autorización de la Enfermera Jefa de Turno, contándose entre éstos: televisores, radios, celulares, dispositivos de reproducción de música u otro. En todo caso, estos artefactos serán de responsabilidad del paciente y se libera al Servicio de responsabilidad en caso de pérdida o perjuicio, pues se entiende que el paciente no requiere de dinero ni de objetos de valor.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 35/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

UCI PEDIÁTRICA

En el Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrico no hay horarios de visita general y sólo son padre o madre o tutor legal quienes tienen permitido el acompañamiento al paciente en el horario establecido y antes indicado.

Deben entrar de a uno para visitar y acompañar al menor, a ello podrán ingresar personas para el apoyo espiritual, tales como sacerdotes, pastores, u otro según su creencia religiosa.


Las visitas (padre o madre):

- Deben respetar las normas que el Servicio Clínico les indique, tales como el cumplimiento a normas de aislamiento, prevención y control de infecciones asociadas a la atención de salud.
- Evitar ingresar con bolsos, carteras o mochilas, para ello se dispone en algunos servicios de un sistema de casilleros o *lockers*.
- Evitar ingresar algún tipo de alimento al paciente, dado que puede contravenir las indicaciones médicas.
- Sólo podrán ingresar aquellos útiles de aseo que el Equipo le solicite o encargue para la atención del paciente, tales como pañales, en caso de bebés.
- Deben considerar un máximo de hasta dos objetos, como juguetes, para ingresar al paciente, sin embargo, estos deben ser lavables y tienen que ser obligatoriamente entregados al personal de turno para su control y desinfección, sólo con su aprobación se les entregará al paciente.
- Debido a lo anterior, no está permitido el ingreso de globos para los pacientes.


PENSIONADO

El Servicio de Pensionado se organiza de acuerdo a su propio Reglamento Interno, el que indica:

- Todo paciente que ingrese al Servicio deberá cumplir previamente con los trámites administrativos correspondientes.
- Se solicita mantener conducta acorde a un Servicio Hospitalario, de acuerdo a esto:

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 36/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

- a) El número de visitas es de 2 a 3 personas por paciente, que deberán mantenerse en las áreas de descanso del Servicio Clínico o en la habitación del paciente.
 - b) Se solicita mantener silencio para favorecer la recuperación de los pacientes hospitalizados.
 - c) Se limita el ingreso de menores de 12 años al Servicio Clínico (en caso que no pueda cumplirse los padres o tutores de los menores de edad deben salvaguardar que no corran o jueguen en áreas de tránsito del Servicio). En caso contrario el Servicio Clínico cuenta con la autoridad para solicitar su retiro de éste a visitas que alteren la tranquilidad.
- Horarios de visita de 11:00 a 19:00 hrs diariamente.
 - En caso que el procedimiento quirúrgico se prolongue más allá del horario de visitas sólo podrá permanecer en el Servicio el familiar más directo de la o el paciente, entendiéndose como única visita permitida.
 - Todo paciente que ingrese al Servicio Clínico de Pensionado no deberá portar joyas, ni traer objetos de valor, puesto que la Institución no se hará responsable de eventuales pérdidas.
 - Todo medicamento o insumo clínico que sea traído por el paciente o por un familiar deberá ser informado ante matrona o enfermera a cargo del paciente para su registro en Ficha Clínica.
 - Se solicita no ingresar alimentos de ningún tipo al paciente, dado que puede contravenir las indicaciones médicas.
 - En la noche se permite sólo un acompañante en **habitación exclusiva**. Se informa que corresponderá el cobro de **Pase Acompañante** el cual será agregado al estado de cuenta. Además se hace presente que todo acompañante debe asumir la responsabilidad de respetar las instancias de trabajo y horarios establecidos de actividades con los pacientes.
 - Todo paciente pediátrico (menor de 14 años) deberá quedar acompañado por sólo uno de sus padres o tutores legales durante la noche, **sin costo adición alguno**.
 - El paciente puede solicitar Cuidadora de Enfermo particular si lo desea y/o profesional a cargo del paciente, Enfermera o Matrona, podrá solicitar a los familiares que contraten estos servicios si correspondiese según los requerimientos y características particulares del paciente. El pago de los honorarios a la Cuidadora será directamente de la familia con ella y de acuerdo al valor prefijado.
 - En la habitación con TV debe solicitar el control remoto en la Estación de Enfermería. Previo al alta debe realizar entrega de este aparato a Secretaria del Servicio o a Enfermera o Matrona a cargo de turno; si este equipo presenta daño será cobrado en su estado de cuenta.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 37/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

- Es de responsabilidad velar por el correcto uso de las instalaciones de la habitación. Cualquier avería se debe avisar con prontitud a su Matrona o Enfermera a cargo para solución del problema.

El egreso del Servicio Clínico se realizará una vez entregado el Documento de Autorización de Egreso Hospitalario dado por un funcionario del Servicio.

TRASLADO DE PACIENTES FUERA DE JURISDICCIÓN

Mientras el paciente se encuentra hospitalizado en nuestro establecimiento, podría requerir derivación para exámenes en centros que estén fuera de la jurisdicción. Para este efecto el traslado se podrá realizar mediante el servicio de ambulancias con solo la indicación del servicio clínico.

Los traslados por alta, de pacientes a domicilios fuera la jurisdicción podrán realizarse previa autorización del jefe de Centro de Responsabilidad.

DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE SALUD

Todo paciente que se hospitalice en el Hospital Clínico San Borja Arriarán puede ser derivado a otro centro de salud público o privado en razón de alguna de las siguientes circunstancias:

- 1) Cuando exceda nuestra capacidad resolutive
- 2) Cuando no haya disponibilidad de cama
- 3) Cuando pueda continuar su tratamiento en otro establecimiento de la red más cercana a su domicilio

Por otra parte, los usuarios podrán rechazar dicha medida y solicitar el traslado a otro centro asistencial. En este caso, deben asumir dicha atención como modalidad libre elección y el traslado al establecimiento que ellos dispongan como su transporte será de su propio financiamiento.


ALTA MÉDICA

Se produce cuando el médico tratante da por concluida la atención de acuerdo a protocolo clínico y no revista riesgo vital de acuerdo a las condiciones de salud del paciente.

El médico tratante es quien determine el alta. Esto será comunicado con antelación para preparar su egreso del hospital.

Una vez que se haya completado el proceso de Alta, el paciente deberá dejar disponible la habitación con brevedad.

Si el alta se produce por la mañana, la habitación debería quedar disponible antes de las 12:00 horas.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 38/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

Si por cualquier motivo tuviera que permanecer en el hospital, se le indicarán las zonas habilitadas al efecto.

El día del alta se le entregará la epicrisis, el cual consta con distintos antecedentes como la fecha de ingreso y egreso, hipótesis diagnóstica, procedimientos realizados y plan de tratamiento. El médico entrega al usuario y deja otra ingresada en Ficha Clínica.

Si en el informe de alta le indican la necesidad de volver a consultas externas del hospital, o de realizarse alguna prueba; le entregarán el impreso de citación con el día, la hora y el lugar al que debe acudir.

Antes de dejar el hospital, el personal de enfermería de su Unidad le informará sobre los cuidados que deba seguir realizando en su domicilio. Es muy importante para su salud conocer la forma de administración de su tratamiento, los cuidados que necesita y la dieta que precisa.


ALTA DISCIPLINARIA

El Alta Disciplinaria es ejecutada por el Director, Subdirector Médico, Médico Jefe Clínico o el Médico de turno de la Unidad de Urgencia, cuando el paciente o sus familiares no respeten o se nieguen a aceptar el Reglamento Interno o el marco regulatorio legal del Hospital o a la autoridad clínica de los profesionales, incurran en maltrato físico, verbal o psicológico, en contra de los integrantes del equipo de salud, su propia vida u otros pacientes, o bien, cuando no acepten las condiciones de cuidados para su seguridad, establecidas por la Institución o por cada Servicio Clínico.

El Alta Disciplinaria podrá efectuarse siempre y cuando ello no ponga en riesgo inminente o inmediato la vida del paciente, o tras la negación a rectificar sus malos actos o a exteriorizar su voluntad de arrepentimiento frente a los actos que pueden dar lugar al alta disciplinaria.

Previo a la medida disciplinaria, las acciones serán las siguientes:

- Conocida la versión del Funcionario, el ejecutivo OIRS escuchará la versión del Usuario, quien a su vez realizará las acciones necesarias para mediar en el conflicto y establecer compromisos con los involucrados.
- Si el conflicto se mantiene, el Médico jefe de turno resolverá de acuerdo a los antecedentes proporcionados por el Ejecutivo OIRS, respecto de una eventual Alta Disciplinaria si la responsabilidad recae en el Usuario, en el caso de ser un Funcionario, dicha jefatura deberá sugerir las medidas disciplinarias correspondientes.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 39/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

-Médico Jefe de turno registra en Ficha Clínica resolución del caso indicando la causa.

ALTA VOLUNTARIA


Se producirá cuando el Paciente en pleno uso de sus facultades y/o su Tutor legal manifieste la intención de egresar de la atención hospitalaria cerrada. Para este efecto, las acciones a realizar serán las siguientes:

- Médico tratante informará sobre la condición de salud actual y pronóstico del paciente, dando énfasis a las atenciones de salud pendientes que el paciente o tutor deberán considerar.
- Paciente y/o tutor legal formalizará solicitud registrando decisión en ficha clínica.
- El médico tratante emitirá epicrisis que considere los aspectos antes mencionados y eventuales indicaciones de control ambulatorio.

NORMATIVA INTERNA PARA TRASLADO DE FALLECIDOS

Procedimientos a realizar en el Hospital Clínico San Borja Arriarán en caso de fallecimiento de pacientes, relacionados con el retiro de cadáveres desde los Servicio Clínico y la entrega a sus familiares.

- 1) El fallecido debe trasladarse a la Morgue con el Formulario de Ingreso de fallecidos, el que debe contener los siguientes datos:
 - a) Nombre completo con sus dos apellidos, edad y RUT.
 - b) Identificación del Servicio Clínico donde falleció.
 - c) Diagnósticos.
 - d) Especificar si se solicita o no autopsia
 - e) Nombre del familiar al cual se ha informado del deceso.
 - f) Nombre legible del Médico que certifica la muerte.
- 2) El fallecido debe llevar el brazalete de identificación según Norma de Identificación de pacientes.
- 3) Al ser retirado desde los servicios clínicos debe ser entregado limpio y con los taponamientos correspondientes.
- 4) El cadáver deberá ser dejado en la cámara conservadora con la sabana o bolsa plástica según corresponda. Y se inscribirá en el libro de registro de fallecidos.
- 5) Los funcionarios que hayan realizado este ingreso deberán revisar que las cámaras estén bien cerradas, dejar el recinto limpio y ordenado, apagar las luces y cerrar la puerta.


	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 40/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

- 6) Todo paciente fallecido en el establecimiento o que ingrese fallecido debe ser trasladado a Anatomía Patológica y desde ahí será retirado por el servicio funerario.
- 7) El Servicio de Anatomía Patológica cuenta con personal para retirar fallecidos entre las 08:00 y 16:50 horas los días de semana. Y los fines de semana y festivos entre las 08:00 a 18:00 horas.
- 8) Cuando el Servicio de Anatomía Patológica no cuente con el funcionario asignado a esta funciones, el Departamento de Servicios Generales asumirá el retiro y entrega de fallecidos.
- 9) La coordinación del retiro desde los servicios será realizada por las secretarías de Anatomía Patológica. A través del anexo 249230-249229
- 10) En horario no cubierto por el personal de Anatomía Patológica esta función será asumida:
 - Pacientes Pediátricos por el auxiliar del servicio de urgencia infantil.
 - Pacientes adultos por el auxiliar de Pabellones Centralizados.
- 11) El horario de entrega de fallecidos de Lunes a Domingo es:
 - En la mañana de 08:30 a 13:00 horas.
 - En la tarde de 14:00 a 18:00 horas.
- 12) Para ser retirado de la Morgue se debe presentar: certificado de defunción o pase de sepultación.
- 13) Se entrega a la funeraria un pase, el que debe ser presentado en portería al hacer abandono del hospital.
- 14) El retiro del fallecido debe quedar registrado en libro de fallecidos con los siguientes datos obligatorios:
 - a) Hora de retiro
 - b) Nombre de la persona que lo retira
 - c) Nombre de la funeraria
 - d) Firma y RUT de representantes de empresa funeraria

NORMAS DE IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONARIOS

De acuerdo a normativa legal, es obligatorio el uso de identificación del funcionario. Si el usuario solicita que el funcionario se identifique, este deberá presentarse indicando su nombre y dependencia administrativa.

Todos aquellos trabajadores y estudiantes que cumplan o entreguen servicios al interior del hospital deberán identificarse del modo que se describe en párrafo anterior.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 41/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

SOBRE LOS COMITÉS DE ÉTICA

COMITÉ DE ÉTICA CLÍNICA

El Hospital Clínico San Borja Arriarán cuenta con un Comité de Ética Clínica, su función es asesorar en la toma de decisiones respecto a la conducta frente a un caso clínico determinado, que conlleve algún dilema ético.

Pueden solicitar asesoría a este comité todos los funcionarios médicos, profesionales, usuarios y/o familiares de éstos vinculados por alguna prestación a la institución. Para acceder al Comité de Ética se deben presentar los casos clínicos a través de correo electrónico www.etica.sanborja@redsalud.gov.cl

La documentación solicitada tiene relación con:

- Médicos y profesionales de la salud presentan interconsulta señalando el dilema ético consultando y adjuntando un resumen del caso clínico.
- Pacientes o tutores legales hacen solicitud directamente al Comité, identificando al paciente, y señalando el dilema ético que motiva la intervención.

COMITÉ DE ÉTICA CIENTIFICO

La función del Comité de Ética Científico es evaluar, aprobar y controlar el correcto desarrollo de proyectos de investigación en seres humanos.

Pueden solicitar intervención el equipo de investigación, la Dirección del Hospital y el Comité de Ética Clínico.

Todo proyecto de investigación que se desarrolle en el Hospital, debe ser aprobado por el Comité de Ética Científico y autorizado por el Director del Hospital.


Para acceder al Comité se deben solicitar las instrucciones para la presentación del Proyecto de Investigación vía teléfono a la Secretaria Ejecutiva del Comité.

El número de contacto es 25746943, anexo 246943.

OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El Departamento de Atención y Gestión al Usuario, es la división administrativa que tiene a su cargo las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS, también llamadas Oficinas de Atención al Usuario por medio de su Área de Espacios de Atención y Participación Ciudadana.


El Decreto Supremo sobre las Oficinas de Información, señala que “toda persona que recurra a la Administración del Estado debe encontrar información orientadora, atención oportuna y rápida, y la

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 42/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

posibilidad de colaborar a un mejor servicio mediante la reclamación o la sugerencia” (DS No. 680, 1990).

Para lo anterior, el Hospital Clínico San Borja Arriarán dispone de una Red de Oficinas de Atención al Usuario o Red OIRS que cuenta con cinco oficinas dispuestas en:

- 2 Oficinas de Atención al Usuario del Área Cerrada u Hospitalizados, la primera ubicada una en el Sexto Piso del Establecimiento, en el Servicio de Medicina Indiferenciada (25748623), y la segunda ubicada en el Séptimo Piso correspondiente al Servicio de Maternidad y Ginecología (25748717);
- 1 Oficina de Atención al Usuario del Área Abierta o Ambulatoria ubicada en el Centro de Diagnóstico y Tratamiento, CDT, del Primer Piso del Establecimiento, cuyo acceso es por Calle Amazonas # 619. (25748726)
- 1 Oficina de Atención al Usuario del Área de Urgencia Infantil ubicada en el Servicio de Urgencia Infantil, con dirección en Calle Amazonas # 689. (25749177)
- 1 Oficina de Atención al Usuario del Área de Urgencia de Maternidad ubicada en el Zócalo del Establecimiento cuyo acceso es por Avenida Santa Rosa # 1234. (25749003)
- 1 Oficina de Atención al Usuario para dar derivación telefónica a los distintos servicios del establecimiento. (25749000)
- 1 Oficina de Atención al Usuario para solicitar información relacionada con las leyes 19.880 y 20.285. (5748793)

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 43/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

MODALIDAD PARA PRESENTAR Y TRAMITAR REQUERIMIENTOS CIUDADANOS


Los usuarios tienen el derecho de presentar reclamos según se estipula en la Ley No. 20.584 además de otras Solicitudes Ciudadanas, tales como sugerencias, consultas, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información pública.

Lo anterior se ejerce de forma presencial a través de las OIRS, de forma telefónica a través de Salud Responde llamando al número 600 360 7777 y una tercera vía es por medio de la plataforma electrónica Sistema Trámite en Línea ingresando al sitio www.tramiteenlinea.cl donde se ingresan aquellas solicitudes que se hayan presentado en las OIRS del Hospital.

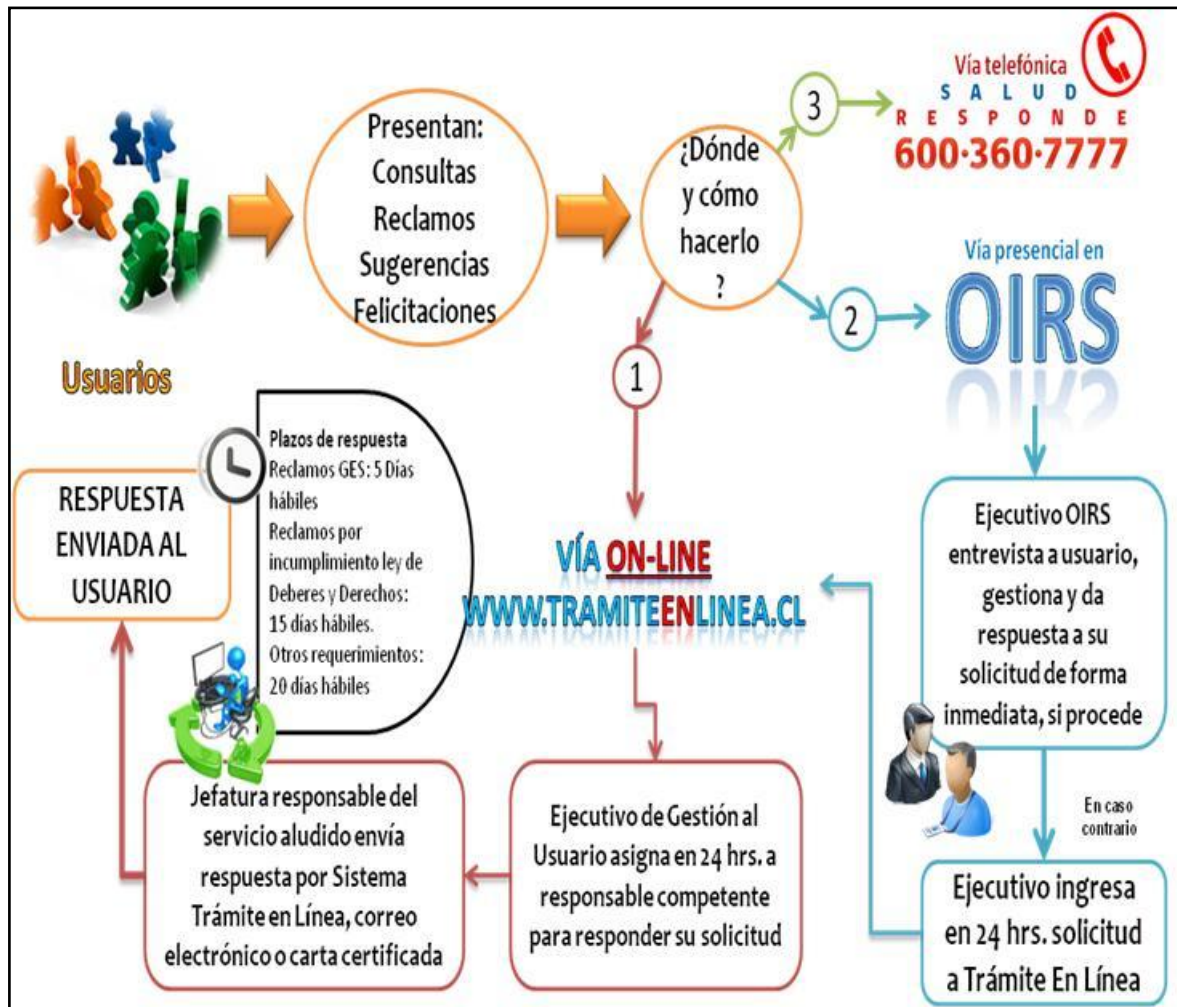
Las Solicitudes Ciudadanas son procesadas y estudiadas por el Área de Estudios y Procesos de Solicitudes Ciudadanas dependiente del Departamento de Atención y Gestión al Usuario, que tiene por función asignar los responsables competentes para la dación de una respuesta al usuario velando por el cumplimiento de los plazos legales establecidos para la tramitación.

Los reclamos tendrán un plazo para su contestación de 15 días hábiles desde su ingreso al Sistema de Trámite en Línea, mientras que las otras solicitudes tienen un plazo de 20 días hábiles según se define en la Ley No. 19.880 que establece las bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

Para presentar una Solicitud Ciudadana se requiere la cédula de identidad y alguna forma de contacto para recibir la respuesta, ya sea por correo electrónico, teléfono y domicilio.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 44/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

FLUJOGRAMA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS




SOLICITUD INFORMACIÓN LEY DE TRANSPARENCIA (N°20.285)

Todos los pacientes tienen derecho a solicitar información referente a su tratamiento médico, copia de antecedentes clínicos, informes, ETC.

Para solicitar estos antecedentes, el usuario debe acreditar ser el titular de la información de salud, considerando los siguientes requisitos:

- 1) Ser mayor de edad
- 2) Ser los padres o representantes legales de los pacientes menores de edad.
- 3) Los pacientes que no se encuentren en alguna de las siguientes circunstancias:
 - a) Los que por su edad o madurez no sean capaces de recibir la información
 - b) Cuando su condición a juicio del médico tratante no le permita recibir la información directamente o padezca de dificultades de entendimiento, o se encuentre con alteraciones de conciencia.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 45/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

- 4) En caso de ausencia de los padres o representantes legales y en los casos señalados en las letras a) y b) precedentes, la persona que acompañe al menor.
- 5) Los terceros autorizados por representante legal a través de poder notarial.

Cada uno de estos requisitos, debe ser acreditado al momento de solicitar la información.

PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ASISTENCIA RELIGIOSA

El Hospital Clínico San Borja Arriarán cuenta con distintas Organizaciones de Voluntariado, que corresponden a 3 ámbitos:

- Autoayuda
- Asistencia Religiosa
- Asistencial

La nómina y los puntos de contacto de cada una de estas organizaciones se encuentran publicadas en página web del establecimiento (www.hcsba.cl)

En relación a la Asistencia Religiosa, la institución otorga facilidades a los familiares del paciente para la entrada del sacerdote, pastor u otro similar al servicio de hospitalizados, previa coordinación con oficina OIRS.

CONSEJO CONSULTIVO


Es una entidad de participación y control social, integrada por representantes de la comunidad usuaria, funcionarios, miembros de la sociedad civil y directivos del establecimiento, cuyo objetivo principal es contribuir al desarrollo de esta institución de servicio público.

El funcionamiento de este consejo consultivo se encuentra establecido mediante el reglamento correspondiente que determina las funciones, integrantes y procedimientos que se relacionen al correcto desarrollo de las tareas que competen al consejo.

NORMAS RELATIVAS A EMERGENCIAS HOSPITALARIAS Y SUS VÍAS DE EVACUACIÓN

Existe un plan de emergencia a nivel hospitalario que considera 4 tipos de emergencia:

- Sismos o Terremotos
- Amago de incendio o incendio
- Atentados Policiales

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 46/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

- Fugas y Derrames

Frente a lo anterior, existen 2 tipos de evacuación:

Vías de Evacuación: Se entiende por vía de evacuación horizontal o vertical, la que a través de zonas comunes dentro del hospital, debe seguirse desde cada Unidad o Departamento hasta la salida a la vía pública o espacio abierto comunicado con la vía pública (zonas de seguridad).



Evacuación Interna: Los usuarios deberán seguir las instrucciones entregadas por el personal del sector donde ocurra el evento y dirigirse a las zonas de seguridad internas y señalizadas.




Evacuación Externa: Los usuarios deberán seguir las instrucciones entregadas por el personal del sector donde ocurra el evento y dirigirse a las zonas de seguridad Externa según instrucciones.



En caso de ser testigo de una emergencia dentro de la institución Ud. Deberá avisar a:

- Vigilancia del Hospital (25749001)
- Vigilancia Centro de Diagnóstico y Tratamiento, CDT (25748726)
- Al funcionario más cercano al lugar del evento.

	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Edición: 01
	Departamento de Atención y Gestión al Usuario	Fecha: Julio 2013
		Páginas: 47/47
		Vigencia: Julio 2018
REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN		

SISTEMA DE ALERTA Y ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DE EMERGENCIA (CLAVE AZUL)

Se debe activar la **CLAVE AZUL** ante cualquier situación de **EMERGENCIA VITAL** con las siguientes características:

- La persona no se mueve
- La persona no responde
- La persona no respira
- La persona está convulsionando

Procedimiento:

Si se es testigo de una situación de emergencia vital, se debe permanecer junto a la persona asistiéndola con RCP (Reanimación Cardiopulmonar) básica y comunicar a un funcionario que active CLAVE AZUL llamando al anexo **249070** o al Fono **25749070**. Si se está solo, se activa clave azul antes de comenzar reanimación.

Al realizar llamado siempre se debe indicar lo siguiente:

1. Nombre completo de quién da el aviso
2. Lugar de ocurrencia
3. Señalar si la persona es adulto o niño

Para apoyar, llegará al lugar un **equipo médico de avanzada** con la implementación e insumos necesarios.