

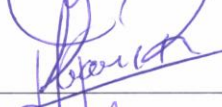

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	1 de 26	Dirección CABL

# REGLAMENTO INTERNO COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO

	Nombre	Cargo	Firma
Realizado por:	Merica Leiva Muñoz	Representante Comité Encargado	
Revisado por:	María Chamorro Briceño	Representante Consejo Consultivo	
	María Elvira Peñaloza Arce	Jefe DAP	
	Jessica Zamora Rubio	Jefe Unidad Calidad y Seguridad del Paciente	
Aprobado por:	Luis Leiva Peña	Director CABL	



 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	2 de 26	Dirección CABL

## INDICE

INTRODUCCION.....	3
OBJETIVO.....	3
DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES .....	4
ALCANCE Y RESPONSABLES .....	5
DEFINICIONES .....	5
CAPITULO I .....	5
DE LOS ANTECEDENTES GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO .....	5
CAPÍTULO II .....	10
DE LAS NORMAS SOBRE INGRESO, ESTADÍA Y EGRESO DEL ESTABLECIMIENTO Y ALTA DISCIPLINARIA.....	10
CAPITULO III .....	15
DE LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA VISITA O SUPERVIGILANCIA MEDICA DE RUTINA, DE GESTION DE CUIDADOS COTIDIANOS Y ALIMENTACION SEGÚN LA CONDICION MEDICA DE LA PERSONA.....	15
CAPITULO IV .....	16
DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y LOS PROFESIONALES DE SALUD RESPONSABLES DE PROPORCIONAR A LAS PERSONAS, A SU REPRESENTANTE LEGAL O A LA PERSONA A CUYO CUIDADO SE ENCUENTRE, SEGÚN CORRESPONDA, LA INFORMACIÓN SOBRE SU ESTADO DE SALUD.....	16
CAPITULO V .....	17
DE LOS DOCUMENTOS E INFORMACION NECESARIA PARA LLEVAR A CABO EL PROCESO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, CONFORME A LA REGLAMENTACION PERTINENTE. ....	17
CAPITULO VI .....	17
DE LOS MECANISMOS IMPLEMENTADOS PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCION DE SALUD QUE SE APRUEBEN MEDIANTE RESOLUCION DICTADA POR EL MINISTRO DE SALUD.....	17

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	3 de 26	Dirección CABL

## INTRODUCCION

El Complejo Asistencial Barros Luco (CABL) es uno de los establecimientos más grandes del país y el de mayor complejidad dentro de la red asistencial del Servicio de Salud Metropolitano Sur. Atiende una población cercana a 1.200.000 millones de habitantes y es centro de referencia para patología compleja para todo el sur de Chile.


La Visión del CABL es llegar a “Ser el mejor Hospital Público del País” y su Misión es “Contribuir a elevar el nivel de Salud de la Población, trabajando humanizadamente para otorgar una atención integral de calidad, prestigiada, con enfoque docente, con la participación activa de la comunidad, con funcionarios competentes y motivados, optimizando el uso de su patrimonio tecnológico y financiero al servicio de la continuidad asistencial y centrada en el usuario”.

El Complejo Asistencial Barros Luco (CABL) es un establecimiento clínico de carácter Asistencial Docente y se clasifica como un establecimiento de alta complejidad, de acuerdo a su capacidad resolutive.

En este contexto y en conformidad con la ley N° 20.584, que regula los Derechos y Deberes de las Personas en Acciones Vinculadas a su Atención en Salud, y de acuerdo al Título III, Artículo 33, en relación con el Decreto Supremo N°40 de 2012, que Aprueba Reglamento Sobre Requisitos básicos que Deberán contener los Reglamentos Internos de los Prestadores Institucionales Públicos y Privados Para la Atención de Salud de Las Personas, se establece el Reglamento Interno del Hospital Barros Luco Trudeau, que define el marco institucional en el que se dará cumplimiento a las normas referidas.

## OBJETIVO

El presente documento tiene como propósito dar a conocer los requisitos para la atención de los usuarios en el Complejo Asistencial Barros Luco (CABL), entregando información acerca de los procedimientos asociados al funcionamiento, normas de ingreso, estadía, visitas y egresos, en sus distintas áreas de atención, así como promover y velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones que lo rigen.

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	4 de 26	Dirección CABL


## DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

### DERECHOS

- ✚ Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
- ✚ Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
- ✚ Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
- ✚ Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
- ✚ Ser informado de los costos de su atención de salud.
- ✚ No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
- ✚ Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
- ✚ Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
- ✚ Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
- ✚ Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
- ✚ A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza, expresando su voluntad en forma previa, libre, informada, personal y constando por escrito.
- ✚ Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.
- ✚ Que el personal de salud porte una identificación.
- ✚ Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.
- ✚ Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.
- ✚ Presentar su caso al Comité de Ética del Hospital para opinión ético clínica.
- ✚ Autorizar que docentes y alumnos conozcan su estado de salud y conozcan sus antecedentes clínicos, así como negarse a ello

### DEBERES

- ✚ Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- ✚ Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.
- ✚ Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
- ✚ Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
- ✚ Tratar respetuosamente al personal de salud.
- ✚ Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.
- ✚ Comprometerse con su tratamiento e indicaciones asistiendo a citaciones , controles , exámenes u otros

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	5 de 26	Dirección CABL

## ALCANCE Y RESPONSABLES

Este Reglamento Interno debe ser conocido, respetado y acatado por:

- Todo el personal que realice actividades vinculadas con la atención de usuarios.
- Por todos los pacientes que reciben dicha atención.
- Por todos los apoderados responsables.
- Por todos los familiares y/o personas significativas de los usuarios.
- Por todas las personas que visiten la institución.

## DEFINICIONES


- Atención Abierta: la o las acciones de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud que se otorgan a las personas en forma ambulatoria.
- Atención Cerrada : la o las acciones de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud que se otorgan a las personas en régimen continuado de atención, es decir ; hospitalización

## CAPITULO I

### DE LOS ANTECEDENTES GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO

**Art. 1.** El Hospital Barros Luco Trudeau y su Centro de Diagnóstico y Tratamiento (CDT), conforman el denominado Complejo Asistencial Barros Luco (CABL), es un Hospital autogestionado, de alta complejidad, de la red asistencial del Servicio de Salud Metropolitano Sur, y brinda atención, con los recursos asignados, a las personas beneficiarias del Régimen de Prestaciones de Salud Público - FONASA - Ley N° 18.469.

A partir del 04 de noviembre de 2013, y por tres años, ha sido acreditado en calidad por haber cumplido los estándares mínimos fijados por el Ministerio de Salud en la materia, y se encuentra inscrito en el Registro Público de Prestadores Institucionales Acreditados de la Superintendencia de Salud.

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	6 de 26	Dirección CABL

**Art. 2.** Al Hospital le corresponde otorgar, con los recursos humanos y materiales de que dispone, las prestaciones de salud que se le asignen por el Director del Servicio de Salud, para la recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de personas enfermas y de acuerdo a las normas, planes y programas del Ministerio de Salud, considerando su complejidad y rol en la red asistencial del Servicio.

**Art. 3.** El establecimiento está a cargo de un Director del que dependen Unidades y Comités Asesores y se organiza, para cumplir sus funciones, en: Subdirección Médica de Atención Abierta, Subdirección Médica de Atención Cerrada, Subdirección Médica Gestión Clínica, Subdirección de Unidades de Apoyo, Subdirección Administrativa, Subdirección de Gestión de Usuarios, Coordinación de Enfermería de Atención Abierta y Coordinación de Enfermería de Atención Cerrada. De estas Subdirecciones dependen los Servicios Clínicos, Departamentos y Unidades que realizan las prestaciones. La organización y funciones de las distintas dependencias del Hospital se encuentran descritas e informadas en la página web [www.hospitalbarrosluco.cl](http://www.hospitalbarrosluco.cl), banner Gobierno Transparente.

El Hospital colabora en la formación de los futuros profesionales y técnicos que constituirán los equipos de salud del sector; fomenta la investigación científica, el desarrollo y conocimiento de la medicina. Para el desarrollo de la actividad asistencial docente, el Hospital ha celebrado convenios con Universidades, Institutos Profesionales y Técnicos. Los convenios se encuentran regulados por las normas del Hospital, del Servicio de Salud y Ministerio de Salud en la materia.

Para las investigaciones en seres humanos la autorización se hace desde el Comité de Ética de la Investigación del Servicio de Salud., Se requiere para esto contar con consentimiento previo, expreso, libre, informado personal y por escrito del paciente y/ o representante según corresponda velando porque su participación en el estudio no vulnere sus derechos esenciales e integridad física y psíquica.

**Art. 4.** El hospital permanentemente está siendo evaluado por organismos ministeriales de salud u otro gubernamental, en este proceso el procedimiento de revisión de fichas clínicas se realizará con el debido resguardo de la confidencialidad de los datos contenidos en ellas de acuerdo a lo dictaminado por la Ley de Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación a las acciones vinculadas a su atención en salud.

**Art. 5.** En el Hospital se otorgan prestaciones de salud en forma de atención abierta o ambulatoria y atención cerrada u hospitalaria.

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luce</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	7 de 26	Dirección CABL

Se otorga **atención de urgencia** de adultos, permanentemente durante las 24 horas del día en la Unidad de Emergencia General, las atenciones otorgadas son: médica, quirúrgica, psiquiátrica y odontológica. Esta atención es para todas las personas que consulten independiente de su previsión y nacionalidad. La atención se prioriza de acuerdo a una categorización que es realizada posterior a la confección del Dato de Atención de Urgencia (DAU)

También cuenta con el Servicio de Urgencia de Maternidad, en que se brinda en forma permanente, durante las 24 horas del día, atención médica y quirúrgica en la especialidad de Obstetricia y Ginecología.

**La atención ambulatoria** se realiza mayoritariamente en el edificio denominado **CDT**, Centro de Diagnóstico y Tratamiento y en centros externos al CDT.


Este edificio consta de 4 pisos, en donde se ubican los box de atención de profesionales médicos, no médicos, de procedimientos clínicos e imagenológicos. También se encuentran unidades de apoyo clínico correspondientes a la atención cerrada y también alberga las unidades de soporte administrativo a la atención.

Distribución por piso de los centros y unidades:

a) Zócalo: Psiquiatría Infantil, Oncología, Quimioterapia, Endocrino, Reumatología y Alivio del Dolor, Diabetes e Hipertensión, Cardiovascular y Medicina Interna, Archivo, Farmacia ambulatoria y Trabajo Social. Urgencia de Maternidad, sala de Pre-parto y Parto y el Servicio de Neonatología con el Policlínico de Prematuros, UCI y UTI neonatológica.

b) Primer piso: Kinesiología, Dación de Hora de Toma de Muestra, Traumatología, Neurología, Neurocirugía, Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias ( OIRS ) del CDT, Ventanilla de Unidad de Red, Admisión Central, Módulo de Adulto Mayor, Prestaciones Externas, Imagenología, Pre - Hospitalización, Farmacia de Nefrología y Oncología, Unidad de Convenios, Unidad de Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos Cardiológicos, Esterilización, Scanner Multicorte, el Resonador Nuclear Magnético y sala Angiografía.

c) Segundo piso: Farmacia de Centros del segundo y tercer piso y Traumatología, Unidad de Medicina Transfusional, Hematología, Psiquiatría Adulto, Cardiología, Gastroenterología, Broncopulmonar, Dermatología, Unidad de Atención y Tratamiento de Enfermedades Sexuales (UNACCES), Infectología, Laboratorio Clínico, Unidad Tratamiento Intermedio (UTI) y Unidad Cuidados Intensivos(UCI).

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	8 de 26	Dirección CABL

d) Tercer piso: Otorrinolaringología, Oftalmología , Urología, .Nefrología, Centro de Enfermería Ambulatoria (CEA), Cirugía, Trasplante Renal, Hemodiálisis, Peritoneodiálisis, Unidad de Cirugía Ambulatoria (UCA) y Centro de Estudios Digestivos y Tratamiento ( CEDIT) y Pabellones de la Placa Técnica correspondiente a todas las especialidades quirúrgicas excepto Cirugía.

e) Centros Externos: Unidad de Patología Mamaria (UPM), Centro de Enfermedades Odontológicas (CEO)<sub>i</sub>-Dental), Centro de Alto Riesgo Obstétrico y Perinatal, Ginecología, Alto Riesgo Reproductivo, Toma de Muestra, Dependencia, Rehabilitación, Hospital de Día y Programa de Reparación y Atención Integral de Salud (PRAIS.), Banco de Sangre y Anatomía Patológica.

**La atención cerrada u hospitalaria** se brinda en el edificio denominado Hospital Trudeau que cuenta con 710 camas distribuidas en los diferentes servicios clínicos.

a) Servicios y Unidades ubicados en Pasillo de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del Trudeau: Otorrinolaringología, Oftalmología, Neurología, Farmacia Hospitalizados, manga al CDT, Unidad de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud, Puerperio, Unidad (UMMF) Pasillo de Alimentación y Ropería y al fondo el Servicio de Medicina.


b) Servicios y Unidades ubicados en pasillo a la izquierda de la OIRS Trudeau: Secretaria del Comité de Ética, Trabajo Social, Psiquiatría Corta Estadía que tiene su ingreso por el costado, Camas del Auditorium Barros Luco, Urología, Neurocirugía, Traumatología, Pabellón Central y al fondo el servicio de Cirugía.

**Art. 6.** Forman parte de las prestaciones de salud que se brindan en forma ambulatoria, hospitalizada y de urgencia, los cuidados y procedimientos de Enfermería.


## **DE LOS SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPEUTICO Y DE SOPORTE ADMINISTRATIVO**

**Art. 7.** Para el otorgamiento de las prestaciones de salud en forma ambulatoria, hospitalizada o de Urgencia, el Hospital cuenta con los siguientes servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico y de soporte administrativo:



 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	9 de 26	Dirección CABL

- Laboratorio Clínico con toma de muestra de exámenes de laboratorio y de exámenes en aéreas de bioquímica, endocrinología, hematología, inmunología, parasitología, bacteriología, VDRL, Koch.
- Imagenología, con exámenes de radiología simple, radiología compleja, ecografía, tomografía axial computada, resonancia magnética, scanner, exámenes neurológicos y de cuerpo y exámenes de angiografía y procedimientos en angiografía intervencional.
- Apoyo diagnóstico de Banco de Sangre
- Anatomía Patológica, que realiza procedimientos de citodiagnóstico; diagnóstico histopatológico (biopsias) y necropsia (autopsias); recepción y entrega de fallecidos.
- Unidad de Medicina Transfuncional) y Centro de Donantes ( Banco de Sangre)
- Farmacia, con dispensación de medicamentos del arsenal farmacológico, dispensación de soporte nutricional, preparación y dispensación de quimioterapias, preparados magistrales y asesoría farmacoterapéutica.
- Apoyo clínico de nutrición y alimentación, con elaboración de raciones alimenticias, fórmulas lácteas y fórmulas enterales.
- Apoyo kinesiológico,
- Esterilización
- Apoyo de Trabajo Social, consulta biopsicosocial y gestión social con informes y coordinación de ayudas sociales para los usuarios.
- Unidad de Equipos Médicos
- Unidad de Operaciones
- Unidad de Mantenimiento de Infraestructura
- Unidad de Admisión
- Unidad de Archivo
- Departamento de Atención a las Personas
- Departamento de Gestión de Garantías GES y Lista de Espera Quirúrgica.
- Unidad de Red
- Subdirecciones

 <p>Complejo Asistencial Barros Luco</p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO  DEL COMPLEJO ASISTENCIAL  BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	10 de 26	Dirección CABL

**CAPÍTULO II  
DE LAS NORMAS SOBRE INGRESO, ESTADÍA Y EGRESO DEL  
ESTABLECIMIENTO Y ALTA DISCIPLINARIA  
INGRESO A LA ATENCION EN UNIDAD DE EMERGENCIA, ATENCIÓN  
AMBULATORIA Y HOSPITALIZADA**

**Art. 8.** El establecimiento otorga atención de urgencia en la Unidad de Emergencia, para acceder a esta atención, las personas deben acercarse a la ventanilla de recaudación de la unidad presentando su cédula de identidad, donde se elaborará el Dato de Atención de Urgencia (DAU). A la vez el número de la cédula de identidad será ingresado al sistema informático que está el línea con FONASA para determinar si es beneficiario. Se exceptúa de este procedimiento la persona que llega en riesgo vital cuyo ingreso es de inmediato.

Para la atención ambulatoria en especialidades la persona debe presentar su cédula de identidad en la respectiva Sección de Admisión, y debe presentarse con 30 minutos de anticipación a la hora citada. Esta atención es programada y la derivación es desde el Consultorio de Atención Primaria o Centro de Salud Familiar (CESFAM) en que se encuentra inscrita. El equipo de salud del Consultorio la derivará prioritariamente a través de cupos otorgados por el hospital con una “Solicitud de interconsulta”, para la evaluación por los especialistas.


**Art. 9.** La persona que consulta en condición de adulto mayor, adolescente o con enfermedad mental pueden ser acompañados durante la atención por un familiar o persona significativa. Se exceptúa en casos de riesgo vital.

**Art. 10.** El ingreso de pacientes a la atención hospitalizada será exclusivamente a través de la Unidad de Emergencia, la Unidad de Pre-Hospitalización y la Unidad de Gestión de Camas.

El ingreso a hospitalización a través de la Unidad de Emergencia es para cualquier paciente que tenga esa indicación.

El ingreso a hospitalización a través de Pre –Hospitalización, es para intervención quirúrgica o procedimiento, el paciente lleva la indicación de ingreso a lista de espera quirúrgica, al presentarla, debe mostrar su cédula de identidad. Se le entregará el comprobante de recepción de ingreso. Este comprobante tiene las indicaciones escritas de lo que debe traer al momento de hospitalizarse:

- Traer Cédula de Identidad
- Traer dadores de sangre, dos para todas las especialidades excepto Urología que requiere 3.
- Traer útiles de aseo

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	11 de 26	Dirección CABL

- Traer pijama
- Traer un Apoderado Responsable.

El comprobante además tiene la fecha de ingreso, el horario de la atención, los teléfonos de la unidad para consulta de dudas, el horario del Banco de Sangre y el nombre de la persona que lo atendió

Cuando el paciente llega a hospitalizarse, debe mostrar su cédula de identidad, se le entrega el brazalete de identificación de color celeste que no deberá sacar hasta que se vaya de alta. A los pacientes con alergias se lo entregan en la estación de enfermería y este brazalete es de color Rojo. También se le entrega un Boucher para retirar tarjeta de visitas en la OIRS. A los pacientes pediátricos se les hace firmar documento para que los padres permanezcan con ellos.

El ingreso a hospitalización a través de la Unidad de Gestión de Camas, tiene la condición de ser traslado o rescate de pacientes y la coordinación será entre instituciones de salud pública o privada.


## **PERMANENCIA EN LA UNIDAD DE EMERGENCIA, ATENCION AMBULATORIA Y HOSPITALIZADA**

**Art. 11.** Durante la permanencia en el hospital en cualquiera de sus dependencias, las personas que reciben atención de salud, sus representantes legales, familiares y acompañantes deben cuidar las instalaciones y equipamiento del establecimiento.

Deben respetar las normas del Hospital referentes al uso de los espacios, al trato, procedimientos, horarios y todas las instrucciones que se les indiquen y que permiten organizar y mantener la atención de salud y la seguridad de las personas que reciben atención así como de aquellos que los representan o acompañan.

**Art. 12.** Las personas deben tratar en forma respetuosa al equipo de salud, a las demás personas atendidas y a las personas que se encuentren en el establecimiento.

En caso de trato irrespetuoso o de actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas, o de otras personas, la Jefatura del establecimiento solicitará la presencia de la fuerza pública para limitar el acceso a las personas que alteran el normal desarrollo de las actividades del establecimiento.

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luce</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	12 de 26	Dirección CABL

Asimismo, el Hospital solicitará el auxilio de la fuerza pública ante conductas que puedan presentar caracteres de delito, y que el personal del Hospital está obligado a denunciar dada su calidad de funcionarios públicos.

**Art. 13.** Durante la permanencia en el CABL, los familiares o acompañantes podrán consultar sobre su paciente en la OIRS correspondiente al sector donde se encuentra en atención.

**Art. 14.** En caso de que la persona quede hospitalizada, el familiar tendrá derecho a visitarlo en los horarios de visita y en el tiempo estipulado para ello. La visita está restringida a familiar o persona significativa para el paciente.

**Art. 15.** En caso de que la persona quede hospitalizada, el familiar tendrá derecho de recibir información médica sobre el estado de salud de su paciente, previa solicitud de Entrevista Médica en las OIRS o secretarías del sector donde esté hospitalizado el familiar.

**Art. 16.** Los pacientes hospitalizados deberán encarecidamente respetar la normativa en relación al uso de aparatos tecnológicos, tamaños y horarios de funcionamiento que le serán instruidos al momento de ser hospitalizados.

**Art. 17.** El hospital dispone de 6 horas de visitas para pacientes hospitalizados en camas básicas las que serán reguladas por los servicios clínicos de acuerdo a normativa de atención de pacientes.

**Art. 18.** Los niños pueden ser acompañados por uno de los padres o figura significativa durante las 24 horas en servicios de camas básicas.


**Art. 19.** Se dará facilidad para la Alimentación Asistida en pacientes con dificultad para alimentarse previa autorización del servicio clínico, en jornada de día.

**Art. 20.** Los funcionarios deberán realizar las atenciones a los pacientes con su tarjeta de identificación visible.

**Art. 21.** Se dará toda la facilidad para la presencia del familiar o figura significativa de la paciente en el Pre- Parto, en el Parto y en el Post Parto, siguiendo las instrucciones del Servicio de Ginecología y Obstetricia.

**Art. 22.** Se dará la facilidad para recibir siempre, cuando lo soliciten, asistencia espiritual, mientras se encuentre hospitalizado. Podrá ser solicitada por el paciente, el apoderado responsable o representante legal.

**Art. 23.** En caso de que el paciente se encuentre en estado de salud terminal tiene el derecho a vivir con dignidad hasta el momento de su muerte y el establecimiento le proporcionará los cuidados paliativos que le permitan hacer más

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	13 de 26	Dirección CABL

soportable los efectos de la enfermedad, así como tiene derecho a contar con la compañía de sus familiares y personas a cuyo cuidado estén con un número máximo de dos personas por vez, sin alterar el normal funcionamiento de la atención de los otros pacientes hospitalizados considerando que las salas son compartidas con más de un paciente.

### **EGRESO DE LA ATENCION DE URGENCIA, ATENCIÓN AMBULATORIA Y HOSPITALIZADA**

**Art. 24.** Al egreso de la Unidad de Emergencia del paciente a su casa deberá recibir el original del documento “Dato de Urgencia” (DAU) con las indicaciones y derivaciones escritas en este documento, las placas de radiografías que le fueron tomadas durante su atención y el documento de licencia médica elaborado si corresponde. Si se le indica derivación a especialidad, debe presentarse en ventanillas Centrales de Admisión del CDT, con el DAU. al día hábil siguiente en la mañana a primera hora.


**Art. 25.** En aquellos casos en que un paciente deba ser trasladado del establecimiento a otro centro de atención, ya sea de la red pública o privada, tendrá garantizada la continuidad de la atención.

**Art. 26.** Al egreso de la Unidad de Emergencia del paciente por fallecimiento deberá ser trasladado al servicio de Anatomía Patológica con la solicitud correspondiente y ser entregado al familiar el certificado de defunción.

**Art. 27.** En el caso de la atención ambulatoria en el CDT, una vez atendido, deberá pasar nuevamente a la ventanilla de Admisión para ingresar al registro informático, para continuar con sus atenciones de acuerdo a indicación del médico tratante

**Art. 28.** El medico tratante podrá requerir evaluación para especialidad en caso necesario para lo que elaborará una interconsulta (IC), la que el paciente deberá entregar en ventanilla de Admisión Central, la IC será ingresada al sistema informático y le será entregado al paciente un comprobante de recepción con la fecha. La hora se asigna de acuerdo a la priorización realizada por la especialidad.

**Art. 29.** Para acceder a atención en Kinesiología, Trabajo Social o Consulta Nutricional, las personas deben ser derivadas con IC por el médico tratante del CDT la que deberán presentar en Admision Central para su gestión :.

 <p>Complejo Asistencial Barros Luco</p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO  DEL COMPLEJO ASISTENCIAL  BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	14 de 26	Dirección CABL

**Art. 30.** Para la realización de transfusión, la solicitud de tal procedimiento debe ser emitida por los profesionales médicos de atención ambulatoria o de atención hospitalizada del establecimiento.

**Art. 31.** Para la realización de los exámenes de laboratorio, la persona debe ser enviada desde el especialista del CDT o del Hospital, con un documento denominado "Orden de examen", que realiza el profesional de salud tratante.

**Art. 32.** Para la realización de radiografías u otros exámenes de imagenología las personas deben ser derivadas por el especialista del CDT u Hospital con la indicación de los respectivos exámenes, En el caso de exámenes Scanner, Ecografía y Resonancia nuclear magnética, la persona será derivada con el formulario "Solicitud de Interconsulta" para su realización.


**Art. 33.** El paciente atendido en el CDT en condición de alta médica será derivado a través de un documento de Contrarreferencia y enviado a su Consultorio o Centro de Salud Familiar de origen a través de la Unidad de Red. A la persona se le entregará una de las copias y la tercera queda en la ficha clínica del hospital.

**Art. 34.** Al alta de hospitalización se le deberá entregar al paciente los siguientes documentos: informe médico o Epicrisis, carné de alta, interconsultas si corresponde, por escrito la fecha de la próxima citación, las indicaciones de cuidado general y los medicamentos indicados.

**Art. 35.** Durante su hospitalización, el paciente tiene derecho a expresar su voluntad de no ser tratado, interrumpir el tratamiento o negarse a cumplir las prescripciones médicas pudiendo solicitar su alta voluntaria. Asimismo, en estos casos, la Dirección del establecimiento, a propuesta del profesional tratante y previa consulta al comité de ética, podrá decretar el alta forzada.

**Art. 36.** Alta Disciplinaria La Jefatura del establecimiento, o el funcionario autorizado, podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurre en maltrato o actos de violencia, verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas, o de otras personas, siempre que esta medida no ponga en riesgo su vida o su salud. Al indicarse el alta disciplinaria, el paciente cesará en las atenciones de salud que le entrega el Hospital.

El paciente podrá presentar ante la misma autoridad que dictó la medida, un recurso de reposición destinado a que se revise la situación y quede sin efecto la medida de alta disciplinaria. En ese mismo acto, el paciente podrá solicitar que en caso de no ser acogido su recurso, conozca de los antecedentes el Director del

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	15 de 26	Dirección CABL


Servicio de Salud, a través del recurso jerárquico. El paciente tiene un plazo de cinco días, desde que se le informó el alta disciplinaria, para presentar el recurso de reposición y ante el superior jerárquico. El recurso debe presentarse por escrito en la OIRS. La autoridad del Hospital recibirá los antecedentes y conocerá del recurso de reposición, y resolverá acoger el recurso, poniendo fin al alta disciplinaria, o bien lo rechazará, confirmando la medida. En este último caso, y si así se hubiere solicitado, se enviarán los antecedentes al Director del Servicio de Salud, para conocimiento y decisión definitiva.

### **CAPITULO III**

#### **DE LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA VISITA O SUPERVIGILANCIA MEDICA DE RUTINA, DE GESTION DE CUIDADOS COTIDIANOS Y ALIMENTACION SEGÚN LA CONDICION MEDICA DE LA PERSONA.**

**Art. 37.** En cada Servicio clínico se organiza la visita médica de pacientes por el equipo de salud tratante. Se realizan de manera continua las primeras horas de la mañana, en forma individual o por un equipo de salud multidisciplinario, o bien por subespecialidad. De acuerdo a la evaluación del paciente se dan las indicaciones para continuar con su atención y tratamiento por el equipo de salud. Ante modificaciones en la condición de salud del paciente en el resto de la jornada, la atención médica es realizada por el médico residente del respectivo Servicio o de la especialidad en turno en la Unidad de Emergencia. De esta forma se asegura la evaluación por médico las 24 horas del día.

**Art. 38.** La Atención de Enfermería que acompaña al paciente durante toda su estadía, se organiza de forma que el personal que ingresa al turno, toma conocimiento de la evolución y condición del paciente en la jornada previa, según información que entrega el personal de enfermería saliente y los registros que se conservan en la respectiva ficha clínica. La entrega de turno es realizada por las enfermeras y matronas clínicas al comienzo y finalización de cada turno, paciente por paciente, por cada enfermera o matrona saliente y entrante para informarse sobre las novedades del turno, curaciones, tratamientos, monitorización, parámetros vitales, exámenes realizados y pendientes, entre otros, con lo cual se garantiza la continuidad de los cuidados que se otorgan al paciente.

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	16 de 26	Dirección CABL

Posteriormente, cada paciente queda asignado a una enfermera que realiza la programación de gestión de cuidados diaria que involucra integralmente al paciente basado en su diagnóstico, riesgo dependencia y necesidades especiales. Esta programación queda anotada en la Hoja de Enfermería que conforma la historia clínica del paciente.

**Art. 39.** La alimentación de la persona hospitalizada se realiza de acuerdo a la indicación médica. A través del Servicio de Apoyo de Alimentación y Nutrición se organiza la preparación de alimentos y su distribución a las personas hospitalizadas, conforme a minutas tipo y regímenes especiales, según los requerimientos biológicos y siguiendo las normas técnicas que corresponden. También se preparan y distribuyen las fórmulas lácteas y enterales para la alimentación de pacientes que lo requieran.


**Art. 40.** Toda la alimentación que necesita la persona hospitaliza será proporcionada por el Hospital, por lo que no se debe ingresar alimentos a los pacientes hospitalizados, a menos que éstos estén autorizados por el equipo de salud.

**CAPITULO IV  
DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y LOS PROFESIONALES DE  
SALUD RESPONSABLES DE PROPORCIONAR A LAS PERSONAS, A SU  
REPRESENTANTE LEGAL O A LA PERSONA A CUYO CUIDADO SE  
ENCUENTRE, SEGÚN CORRESPONDA, LA INFORMACIÓN SOBRE SU  
ESTADO DE SALUD.**

**Art. 41.** La información sobre el estado de salud de la persona solamente puede ser entregada de manera directa por el médico o equipo a cargo del paciente hospitalizado, al propio paciente, a su representante legal o bien a la persona a cuyo cuidado se encuentre. La información sobre el horario y modalidad para la entrevista médica de cada Servicio Clínico puede consultarse en la OIRS Trudeau, y en cada Servicio de manera particular.

**Art. 42.** En las Oficinas de Informaciones (OIRS) únicamente se informa en caso de personas hospitalizadas su ubicación física y proceso de atención en el que se encuentra.



 <p>Complejo Asistencial Barros Luco</p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO  DEL COMPLEJO ASISTENCIAL  BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	17 de 26	Dirección CABL

**Art. 43.** Entrevista Médica, deberá ser solicitada con anticipación en la secretaria de los servicios clínicos y su realización se efectuará de acuerdo a la disponibilidad horaria del médico tratante.

## CAPITULO V

### DE LOS DOCUMENTOS E INFORMACION NECESARIA PARA LLEVAR A CABO EL PROCESO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, CONFORME A LA REGLAMENTACION PERTINENTE.

**Art. 44.** El Documento de Consentimiento Informado firmado es la aceptación de una persona, o de quien la represente, para que le sea efectuada una intervención y/o un procedimiento diagnóstico o terapéutico durante su proceso de atención.


**Art. 45.** Son los profesionales que efectúan estas actividades o aquellos que pertenecen al mismo equipo clínico, los responsables de explicar en qué consiste el procedimiento y/o intervención, explicar los riesgos y beneficios de ellos; solicitar al paciente o representante la aceptación o rechazo, y la firma del documento de Consentimiento Informado (DCI), antes de efectuar las actividades según corresponda; consignar su nombre, apellido y firmar el formulario; y aclarar dudas al paciente o representante.

**Art. 46.** Constituyen excepciones para la obtención del consentimiento informado las situaciones en que haya riesgo para la Salud Pública (terremoto, pandemia, etc.); riesgo vital inmediato para la vida del paciente o ausencia de representante de un paciente con incapacidad de manifestar su voluntad.

**Art. 47.** Cuando el paciente no sabe escribir o se encuentra imposibilitado para firmar, puede estampar su huella digital en el Formulario.

## CAPITULO VI

### DE LOS MECANISMOS IMPLEMENTADOS PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCION DE SALUD QUE SE APRUEBEN MEDIANTE RESOLUCION DICTADA POR EL MINISTRO DE SALUD.

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	18 de 26	Dirección CABL

**Art. 48.** El Hospital ha incorporado la gestión de la calidad en su planificación estratégica y ha definido una política de calidad, la cual pone especial énfasis en la seguridad del paciente y en el mejoramiento continuo de los procesos y resultados de las acciones de salud que desarrolla.

**Art. 49.** El Hospital ha conformado la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente, la cual se coordina estrechamente con la unidad de Auditoría, Programa de Control de Infecciones Asociadas a la atención de Salud, Unidad de Gestión del Cuidado, Unidad de Fármaco Vigilancia y Unidad de Prevención de Riesgos. A esta Unidad le corresponde definir los indicadores de calidad, la periodicidad de las mediciones y umbrales de cumplimiento y realiza mediciones y evaluaciones de los indicadores de calidad definidos.

**Art. 50.** El Hospital dispone de un plan de trabajo anual en Calidad, el cual contempla como ámbitos de acción la Acreditación, la Autorización Sanitaria y la Seguridad de la atención.


## **CAPITULO VII**

### **DE LOS HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO, MODALIDAD DE AGENDAMIENTO DE HORAS Y EL MEDIO POR EL CUAL ELLO SE COMUNICA A LOS USUARIOS.**

**Art. 51.** Los horarios de funcionamiento del Hospital son los siguientes:

- a) Unidad de Emergencia Maternidad, Atención continuada las 24 horas del día, todos los días del año.
- b) Unidad de Emergencia Adultos, Atención continuada las 24 horas del día, todos los días del año.
- c) Centro de Diagnóstico y Tratamiento CDT, Atención de Lunes a Jueves desde las 8:00 am a las 17:00 horas y el día Viernes de 08:00 a 16:00 hrs. Cabe destacar que de manera excepcional existe disponibilidad de extensión horaria cuando un programa ministerial así lo requiere. Esto es informado de manera directa a los usuarios que correspondan para resguardar su atención.

**Art. 52.** Las horas para consulta con especialista se organizan y disponen en una agenda informatizada con 45 días de anticipación al mes correspondiente, según las horas medicas disponibles.

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	19 de 26	Dirección CABL

Los cupos Agendados son distribuidos en

- a) Pacientes Nuevos: los cupos son entregados a Atención Primaria
- b) Pacientes nuevos con problemas de salud con garantía explícita – GES –: los cupos se entregan a Unidad AUGÉ del Hospital.
- c) Urgencias: Se disponen cupos diariamente, según especialidad y se otorgan en Admisión Central.
- d) Pacientes con atención previa: los cupos se destinan para pacientes en control que se otorgan en Admisión correspondiente, según lista de espera.

En caso de pacientes dados de alta y Post operados: los cupos son otorgados a los pacientes de alta de Hospitalización por secretarías de los Servicios Clínicos o Admisión correspondiente, en el CDT


**Art. 53.** Las horas de atención asignadas se informan a los usuarios en forma personal, en las ventanillas de admisión; en forma telefónica, según los datos registrados por la persona en el Hospital, o a través del Consultorio de origen, que a su vez toma contacto con la persona para informarle de su fecha y hora de atención. También puede enviarse carta certificada al domicilio registrado de la persona, si no ha sido posible confirmarle la hora de atención programada.

## **CAPITULO VIII**

### **DE LOS HORARIOS DE VISITA Y ACOMPAÑAMIENTO DE LAS PERSONAS EN EL CASO QUE CORRESPONDA Y LAS NORMAS QUE DEBERÁN RESPETAR.**

**Art. 54.** De acuerdo al Programa Ministerial Hospital Amigo, el Hospital cuenta con un sistema de visita de seis horas diarias, para apoderado responsable y Familiares en general. Estas seis horas son únicamente en servicios con camas básicas, situación en la cual el paciente se ve beneficiado con la estimulación y compañía de sus seres queridos por un periodo de horas prolongadas.

**Art. 55.** Para visitar a las personas hospitalizadas es preciso contar con la tarjeta de visita que se entrega en las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, (OIRS). Se entregará dos tarjetas por paciente, una de ellas para el apoderado responsable que puede iniciar su visita desde las 12:00 hrs; y la segunda, para visita general, desde las 17:00 hrs. Estas tarjetas deben mostrarse al ingreso al Hospital al personal de seguridad de los accesos.

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	20 de 26	Dirección CABL

**Art. 56.** Las visitas deben ser mayores de 12 años. La edad límite indicada tiene por finalidad resguardar la salud de los niños menores de esa edad.

**Art. 57.** Las visitas deben respetar las indicaciones sobre la alimentación de las personas hospitalizadas que realiza el equipo de salud, y no deben ingresar alimentos y bebidas para consumo de los pacientes.

**Art. 58.** El ingreso de equipos tecnológicos como Notebook, celulares, televisores, reproductores de música, entre otros, para uso de la persona hospitalizada, debe ser conocida y autorizada por la Enfermera jefa de turno. El Hospital no asume responsabilidad por la pérdida o extravío de estos equipos. Al iniciar la hospitalización se informará por escrito acerca de estas disposiciones.

**Art. 59.** Las visitas deben mantener una conducta respetuosa con los demás personas y el equipo de salud. Las conductas de maltrato serán sancionados y se exigirá el abandono del recinto.

**Art. 60.** En camas básicas se permitirá únicamente una visita por cama desde las 12:00hrs. que corresponde al **apoderado responsable**. Posterior a ello, desde las 17:00hrs a 18:00hrs, podrán estar presentes dos visitas por cama.


**Art. 61.** El horario de término de la visita general es a las 18:00hrs, y los acompañantes deben abandonar los servicios clínicos en ese horario, lo que se recordará por el personal de seguridad del Hospital.

**Art. 62.** El acompañante o el apoderado responsable deberá permanecer junto al paciente en todo momento.

**Art. 63.** Con el fin de respetar el derecho de intimidad de los otros pacientes, el equipo de salud podrá pedirle a la visita que salga de la habitación temporalmente, cuando se requiera.

**Art. 64.** Si de acuerdo a la condición de salud del paciente, su acompañante requiere apoyarlo en su alimentación asistida, o bien cuando necesite acompañamiento nocturno especial ante el estado de salud crítico, debe solicitar autorización a la Enfermera de turno, quien otorgará un pase especial para acompañar al paciente fuera de los horarios de visita indicados.

**Art. 65.** Los cuartos de baño y las camas de las habitaciones son para uso exclusivo de los pacientes. En todo momento deben ser respetadas las normas de cada Servicio, así como las indicaciones de los profesionales del mismo.

 <p>Complejo Asistencial Barros Luco</p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO  DEL COMPLEJO ASISTENCIAL  BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	21 de 26	Dirección CABL

**Art. 66.** Durante la permanencia en el Hospital, los visitantes o acompañantes deben abstenerse de realizar ruidos molestos y no les está permitido fumar.

## CAPITULO IX

**DE LA FORMA DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Y DE LOS FUNCIONARIOS QUE INTEGRAN EL EQUIPO DE SALUD DEL ESTABLECIMIENTO QUE LO ATIENDE, LA QUE DEBERÁ INCLUIR LA FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA, YA SEA EN EL ORDEN DOCENTE, DE FORMACIÓN O ASISTENCIAL.**

### CON RESPECTO A IDENTIFICACION DEL USUARIO:

**Art. 67.** En relación a la identificación correcta de los usuarios, para resguardar la seguridad y la calidad de la atención que se les brinda, se ha implementado el uso de un brazalete obligatorio, que lo identifica con su nombre y apellidos y cedula de identidad desde el momento de su hospitalización, y evita problemas asociadas a errores en la atención.

**Art. 68.** El brazalete institucional es de uso obligatorio en recién nacidos, pacientes cirugía infantil, pacientes con compromiso de conciencia, pacientes que ingresan a pabellón, pacientes hospitalizados en servicios clínicos del Hospital.


**Art. 69.** El brazalete en neonatos registra el primer nombre y dos apellidos de la madre, día y hora de nacimiento, sexo del recién nacido y número de gemelo si corresponde.

**Art. 70.** En la eventualidad de que la identidad de la persona no sea conocida (paciente NN), se instala el brazalete, registrando su número de ficha y sexo. Una vez conocida la identidad de la persona se completa la información en el brazalete.

**Art. 71.** A los pacientes derivados de otro establecimiento y que portan el brazalete del hospital de origen, se les instala el brazalete institucional y se les retira el que portan.

**Art. 72.** En los pacientes alérgicos a medicamentos o sustancias químicas, se utiliza un brazalete de identificación de color rojo como medida de prevención de eventos adversos, por lo que se debe anotar además el agente que causa la alergia.

**Art. 73.** El brazalete de identificación es implementado en el momento del ingreso al Hospital, y se ubica en una de las cuatro extremidades, de preferencia en brazo izquierdo.

 <p>Complejo Asistencial Barros Luco</p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO  DEL COMPLEJO ASISTENCIAL  BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	22 de 26	Dirección CABL

**Art. 74.** El brazalete de identificación no debe ser removido hasta el egreso del paciente, y en caso de que se deteriore o la información que contiene se encuentre borrosa y sea ilegible, se efectúa inmediatamente su recambio.

### **CON RESPECTO A LA IDENTIFICACION DEL FUNCIONARIO**

**Art. 75.** La atención a pacientes será entregada por funcionarios del Hospital, debidamente identificados mediante credencial que contenga:

- Logo Institucional;
- Fotografía;
- Nombres y apellidos;
- Cargo;
- Unidad de Trabajo.

**Art. 76.** Los alumnos, becados, docentes y cualquier persona que realice o participe en la atención a pacientes del establecimiento, deberá portar credencial de cada **institución formadora**, que contenga:


- Logo Institucional;
- Fotografía;
- Nombres y apellidos; y
- Tipo de Actividad (Docente- Alumno, Becado)

## **CAPITULO X**

### **DEL DERECHO A LA ASISTENCIA RELIGIOSA O ESPIRITUAL, EN EL CASO DE SER ESTA REQUERIDA**

**Art. 77.** En el Hospital se reconoce el derecho de las personas para acceder a servicios religiosos de cualquier confesión, respetando las creencias y prácticas religiosas y espirituales de cada uno.

**Art. 78.** Cuando la persona hospitalizada, su representante o la persona a cuyo cuidado se encuentre requieran contar con asistencia religiosa o espiritual, o de atención con pertinencia cultural, debe informarle a la enfermera de turno del servicio en el cual se encuentra hospitalizada. De esta manera, ella tomará contacto con el representante de la Iglesia u organización espiritual que el paciente le ha indicado para su acompañamiento, dándole las facilidades para su acceso, sin que ello menoscabe la atención en los cuidados que correspondan a las demás personas hospitalizadas.

 <b>Complejo Asistencial Barros Luco</b>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	23 de 26	Dirección CABL

## CAPITULO XI

### **DEL COMITÉ DE ETICA DE QUE DISPONE EL ESTABLECIMIENTO O AQUEL AL CUAL SE ENCUENTRA ADSCRITO Y LOS MEDIOS PARA ACCEDER A ÉL**

**Art. 79.** El Hospital cuenta con un Comité de Etica Clínica, que vela por el respeto de la dignidad de las personas que intervienen en la relación asistencial. Es un Comité que asesora, desde una perspectiva ética, en el proceso de toma de decisiones en aquellas situaciones que se planteen conflictos éticos. El Comité también propone protocolos, orientaciones o guías de actuación.


**Art. 80.** Al Comité de Ética clínica pueden consultar los integrantes del equipo de salud tratante, a través del Formulario de Interconsulta, también pueden consultar los pacientes o apoderados responsables o representantes legales, completando el formulario de Solicitud Ciudadana el que deberán dejar en cualquier OIRS o en el buzón de secretaría de ese Comité, situada en el pasillo central del sector Trudeau, cercano a la Oficina de Partes.

## CAPITULO XII

### **DE LA UBICACIÓN Y USO DEL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS, Y LAS MODALIDADES DE PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN DE RECLAMOS, SEGÚN LO ESTABLECE LA REGLAMENTACIÓN PERTINENTE.**

**Art. 81.** El Hospital cuenta con los mecanismos para asegurar al usuario el derecho a presentar solicitudes ciudadanas, ya se trate de reclamos, felicitaciones o sugerencias. Tiene a disposición de los usuarios:

- 5 OIRS donde se encuentran los “Formularios de Registro de Solicitud Ciudadanas” OIRS Trudeau, ubicada en el ingreso de usuarios del Hospital Trudeau, OIRS CDT, ubicada en el hall de ingreso al CDT, OIRS Urgencia General, ubicada en sala de espera de la Unidad de Emergencia, OIRS Urgencia Maternidad, ubicada en la sala de espera de la Urgencia de la Maternidad y OIRS de la Unidad de Pacientes Críticos ( UPC) que se encuentra en el sector de usuarios en la intersección de la UTI y la UCI.

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	24 de 26	Dirección CABL

- Buzones de captura de solicitudes distribuidos en el complejo hospitalario que cuentan con un formulario abreviado y receptáculo para ingresarlo, los formularios son rescatados todos los días para su ingreso a planilla de solicitudes.
  - Disponibilidad de realizar una solicitud ciudadana a través de la página web del hospital [www.hospitalbarrosluco.cl](http://www.hospitalbarrosluco.cl)
  - Otro mecanismo también aceptado de realizar solicitudes es a través de correos electrónicos o cartas.

**Art. 82.** La gestión de los reclamos se inicia con el ingreso del requerimiento al establecimiento por cualquiera de las vías mencionadas, se ingresa a la planilla de solicitudes que es la herramienta de seguimiento, se clasifican, se tipifican, se analizan, se gestiona la respuesta en forma directa a través de gestores de solicitudes, se informa a unidades y jefaturas comprometidas para toma de razón y respuesta.

**Art. 83.** El plazo para responder a las solicitudes es de 15 días hábiles


## **CAPITULO XIII**

### **DE LAS VIAS DE EVACUACIÓN EXISTENTES**

**Art. 84.** Son 3 los elementos fundamentales que se deben conocer con respecto a situaciones que constituyen una emergencia:

- Reconocer al líder de evacuación quien portará un brazalete identificador
- Conocer las vías de evacuación que están señalizadas en salas y pasillos mediante señalética con flechas que indica evacuar a derecha o izquierda.
- Conocer las zonas de seguridad que también están señalizadas:  
En el CDT las zonas de seguridad son: el frontis del CDT, el costado por Anatomía Patológica, patio de la UCIC y estacionamiento del Ex - PAE  
En los servicios hospitalizados todos tienen dos salidas
  - Cirugía hacia la calle oriente y hacia la calle sur.
  - Medicina tiene una salida hacia la calle sur y la otra hacia el poniente ( patio de la UCIC)
  - Maternidad hacia la manga y evacua por el CDT por cualquiera de sus salidas y por calle sur.



 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	25 de 26	Dirección CABL

- Todos los servicios hacia el patio interno del Trudeau , además de las vías indicadas en su propio servicio clínico.

#### **CAPITULO XIV**

#### **DE LOS COSTOS ARANCELADOS DE LAS PRESTACIONES QUE OTORGA Y LAS MODALIDADES DE SU PAGO, INTERESES U OTROS CONCEPTOS.**

**Art. 85.** El costo de las prestaciones de salud que otorga el Hospital bajo la modalidad de Atención Institucional (MAI), se sujetan a los aranceles publicados anualmente por el Fondo Nacional de Salud - FONASA y corresponde al Arancel Institucional.


**Art. 86.** El costo de las prestaciones de salud que se otorgan en el Hospital a personas afectadas por accidentes de tránsito, se fijan en el Arancel que cada año de dicta por el Hospital.

**Art. 87.** El Hospital cobrará el costo de las prestaciones realizadas conforme al Arancel Institucional, cuando al ser otorgadas, el paciente es afiliado o beneficiario del Fondo Nacional de Salud, en alguna de sus cuatro categorías (A, B, C o D). Dichas categorías determinan el porcentaje de copago que debe efectuar cada paciente.

<b>Categoría</b>	<b>% de Copago Atención Médica</b>	<b>% de Copago Atención Dental</b>
Fonasa A	0	0%
Fonasa B	0	30%
Fonasa C	10	50%
Fonasa D	20	80%

**Art. 88.** En el caso de personas que reciben atención en el Hospital, y que no se encuentran afiliadas al Fondo Nacional de Salud - FONASA - el valor de las prestaciones corresponderá al establecido cada año para el Arancel de Atención de Pacientes Particulares.

**Art. 89.** El detalle de la cuenta pormenorizada por gastos de atención que se han otorgado en la modalidad institucional debe solicitarla a los 15 días a contar de su alta en la oficina de Cobranzas, que se encuentra ubicada al lado de

 <p><b>Complejo Asistencial Barros Luco</b></p>	CODIGO: RI 01		Vigencia: 5 años Fecha de Aprobación: JULIO 2014 Fecha término de Vigencia JULIO 2019
	<b>REGLAMENTO INTERNO DEL COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO</b>		
	Versión : 1	26 de 26	Dirección CABL

Recaudación Central en el Hospital Trudeau. Luego tiene 10 días para cancelar en el mesón de la caja N° 2.

**Art. 90.** El copago de las prestaciones de salud con garantía explícita – GES - se realiza en forma directa por el Fondo Nacional de Salud - FONASA.

**Art. 91.** El pago de las prestaciones otorgadas por el Hospital puede hacerse en dinero en efectivo, cheque al día, tarjetas de crédito y vale vista. Igualmente, se le informará por la respectiva Oficina de Admisión o Recaudación la forma y oportunidad en que deben pagarse las prestaciones realizadas.

### **DIFUSION**

- A los funcionarios vía correo electrónico y circular de Director contra firma de recepción. Medio de verificación: documento con nómina de firmas de recepción Y en forma periódica en reuniones y diarios murales
- A los Usuarios por medio de cartillas , diarios murales , altoparlante y reuniones con representantes.
- Como mecanismo de difusión permanente este reglamento interno se encontrará publicado en pagina web del hospital [www.hospitalbarrosluco.cl](http://www.hospitalbarrosluco.cl),

### **EVALUACION**

Se evaluará difusión y comprensión mediante la incorporación de preguntas del Reglamento Interno en la encuesta de Satisfacción Usuaría que se aplica cada 3 meses a los usuarios.