

EJERCITO DE CHILE
COMANDO DE SALUD
Hospital Militar del Norte



REGLAMENTO INTERNO DEL HMN

Ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud

2018

| ÍNDICE | | PAG |
|--|---|-----|
| PREÁMBULO | | 3 |
| ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO | | 4 |
| RESPONSABLES DE APLICAR REGLAMENTO | | 4 |
| REGLAMENTO INTERNO | | |
| TITULO I | Disposiciones Generales | 5 |
| TITULO II | De las Atenciones Abiertas (Ambulatorio) | 14 |
| TITULO III | De las Atenciones Cerradas (Hospitalización) | 18 |
| TITULO IV | Del Comité de Ética Asistencial | 27 |
| TITULO V | De los procedimientos de Felicitaciones, Sugerencias y Reclamos | 28 |
| TITULO Final | De las Sanciones y Vigencia del Reglamento | 29 |



PREÁMBULO

En conformidad a lo previsto en el artículo 33° de la Ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud y dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 5° del Reglamento sobre requisitos básicos que deberán contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicas y privados para la atención en salud de las personas de la Ley 20.584, contenido en el Decreto N° 40 del año 2012 del Ministerio de Salud, el Hospital Militar del Norte (HMN) viene en dictar el siguiente reglamento interno que regulará las atenciones de salud de los pacientes, siendo de responsabilidad de todos los funcionarios del HMN la aplicación y velar por su cumplimiento.

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

1. Derecho a una atención de salud segura.
2. Derecho a trato digno.
3. Derecho a tener compañía y asistencia espiritual.
4. Derecho de información.
5. Derecho de reserva de la 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 y cobros relacionados con medicamentos e insumos.

Asimismo, la ley establece los deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a la atención de salud y son:

- 1.- Deber de respetar el Reglamento Interno.
2. Deber de informarse.
3. Deber de cuidado.
4. Deber de trato respetuoso.
5. Deber de informar.



ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO

Este Reglamento Interno deberá ser conocido y aplicado por todo el equipo de salud y que legalmente comprende a todo individuo que actúe como miembro de un equipo de personas, que tiene la función de realizar algún tipo de atención o prestación de salud en el Hospital Militar del Norte. Lo anterior incluye a profesionales y no profesionales, tanto del área clínica como del área administrativa.

Asimismo, esta normativa es vinculante a todos los usuarios del establecimiento; hospitalizados en cualquier servicio clínico y/o en atención ambulatoria de cualquier unidad clínica o de apoyo y del servicio de urgencia; sus representantes legales, familiares, visitas y acompañantes, durante toda su permanencia en el Hospital Militar del Norte.

RESPONSABLES DE APLICAR REGLAMENTO

Los usuarios del Hospital Militar del Norte (pacientes, representante legal, familiares, visitantes, acompañantes) tendrán que informarse sobre los derechos y deberes que tienen respecto de su atención dentro de nuestro Hospital, exigir sus derechos y cumplir sus deberes de acuerdo a lo definido en el Reglamento Interno del Hospital Militar del Norte.

El Director General del Hospital Militar del Norte es responsable de aprobar y difundir este reglamento.

Los Directores de áreas, Jefaturas de Servicios clínicos y administrativos, profesionales supervisores, son responsables de difundir y velar por el cumplimiento de este reglamento.

Los funcionarios en general, son responsables de conocer el Reglamento Interno y realizar las actividades de su quehacer aplicando las disposiciones de este Reglamento en cada una de sus actuaciones durante la atención de salud para el oportuno cumplimiento de los derechos y deberes del usuario.



REGLAMENTO INTERNO

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1: El presente instrumento tiene por objeto regular el funcionamiento del Hospital Militar del Norte, en relación con las acciones vinculadas a la atención en salud y que deben conocer y cumplir los funcionarios, pacientes, representante legal, familiares, visitantes y acompañantes de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 20.584 y sus disposiciones complementarias, además normas legales y políticas institucionales.

El presente reglamento se aplicará en el Hospital Militar del Norte, tanto para las atenciones abiertas (ambulatorias) como para las cerradas (hospitalizadas).

PÁRRAFO 1: DE LA CARTERA DE SERVICIOS

El Hospital Militar del Norte entrega las siguientes prestaciones de salud:

Ambulatoria:

Consultas ambulatorias, contando con el siguiente nivel de especialidades, 1° Nivel de atención: Medicina General, Pediatría General, Obstetricia y Ginecología, Control Niño Sano, Vacunatorio, Procedimientos de Enfermería. 2° Nivel de atención: Consulta de Especialidades con las que cuenta el Centro diagnóstico y terapéutico (CDT). Consulta Dental, contando con las siguientes especialidades; Operatoria General, Odontopediatría, Periodoncia, Ortodoncia, Endodoncia, Rehabilitación Oral, Implantes, Prótesis Fija, Radiología dental, Cirugía Oral.

Urgencia:

Atención de Urgencia Pediátrica, Adulto, Ginecología y Obstetricia.

Hospitalización:

Hospitalización para pacientes Médico Quirúrgicos Adultos, Pediátricos, Ginecológicas, subespecialidades de complejidad media, Unidad de tratamiento intermedio (UTI) Adulto y Pediátrica.

Servicios de Apoyo Clínico y Diagnóstico:

Pabellón, Laboratorio Clínico, Banco de Sangre, Imagenología y Kinesioterapia.

En el caso de los pacientes que requieran ser derivados, podrán ser trasladados a otros centros asistenciales que otorguen la prestación requerida, de acuerdo a previsión y convenios del paciente.



PÁRRAFO 2: DEL HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DEL HOSPITAL MILITAR DEL NORTE:

Los horarios de atención corresponden a los siguientes:

| Servicios | Horario |
|-----------------------|--|
| Admisión Central | Lunes a Viernes de 08:00 hrs. a 17:00 hrs. |
| Consultas Médicas | Lunes a Viernes de 08:00 hrs. a 17:00 hrs. |
| Consulta Odontológica | Lunes a Viernes de 08:00 hrs. a 17:00 hrs. |
| Laboratorio | Lunes a Viernes de 08:00 hrs. a 17:00 hrs. |
| Banco de Sangre | Lunes a Viernes de 08:00 hrs. a 17:00 hrs. |
| Sección Donantes | Lunes a Jueves de 8.30 a 12.00 y de 14.00 a 15.30 hrs. Viernes de 8.30 a 12.00 hrs. |
| Imagenología: | |
| Resonancia magnética | Lunes a Viernes de 08:00 a 22:00 hrs. / Sábado de 08:00 a 13:00 hrs. |
| Scanner | Lunes a Viernes de 08:00 a 20:00 hrs. / Sábado de 08:00 a 13:00 hrs. |
| Mamografía | Lunes a Viernes de 08:00 a 20:00 hrs. |
| Radiografía | Lunes a Viernes de 08:00 a 20:00 hrs. / Sábado de 08:00 a 13:00 hrs. |
| Ecotomografía | Lunes a Viernes de 08:00 a 20:00 hrs. |
| | Se debe solicitar hora excepto para el examen de Radiografía. |
| | Para mayor información contactarse con número de contacto de RESOMAG 55-2464646 |



| | |
|-----------------------|--|
| Kinesioterapia | Lunes a Viernes de 08:00 hrs. a 17:00 hrs. |
| Urgencia | Las 24 horas del día. |

Artículo 2: Para el acceso a este Reglamento los pacientes dispondrán de un ejemplar para consulta en los servicios clínicos y administrativos del Hospital, sin perjuicio de la publicación en la página web del Hospital Militar del Norte /www.hosmildelnorte.cl y en intranet.

Artículo 3: Para efectos de este reglamento se entenderá por:

- a) **Atenciones ambulatorias o cerradas:** se entiende por acciones de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud que se otorgan a las personas en forma ambulatoria o en régimen continuado de atención, respectivamente, comprendiéndose en tales acciones aquellas que constituyen apoyo diagnóstico y terapéutico a las mismas y que sean proporcionadas por el prestador.
- b) **Atención de Salud:** es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud que se otorga a las personas naturales, sea en forma ambulatoria (abierta) o en bien en régimen continuado de atención (cerrada). Queda comprendida en la atención de salud aquellas acciones que constituyen apoyo diagnóstico y terapéutico y que son proporcionadas por el Hospital Militar del Norte.
- c) **Alta Hospitalaria:** es el término de la etapa de la atención cerrada, ordenada por el médico tratante.
- d) **Alta por Defunción:** es aquella que se produce tras fallecer el paciente que recibía atención de salud.
- e) **Alta Disciplinaria:** es el término de la etapa de atención cerrada que se produce cuando el paciente o representante legal incurre en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes o cualquier persona, o contra las instalaciones y equipamiento de la instalación. También procederá cuando el paciente no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno. Esta medida podrá ser ordenada siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente. (Decreto N° 38, Reglamento de Los Derechos y Deberes de las personas, Título III artículo N° 26.)
- f) **Alta por Traslado:** es aquella que procede cuando el paciente es derivado a otro centro asistencial.



- g) **Alta Voluntaria:** es aquella solicitada por el paciente, o su representante legal, con pleno conocimiento de las consecuencias que este acto pudiere originar, en contra de la orden médica y bajo su propio riesgo.
- h) **Alta forzosa:** es aquella decretada por la Dirección del establecimiento, previa consulta al Comité de Ética Asistencial, a propuesta del profesional tratante, cuando la persona expresare su voluntad de no ser tratada, de interrumpir el tratamiento o se negare a cumplir las prescripciones del profesional tratante.
- i) **Acompañante:** persona designada por el paciente, su representante, familiares o quien lo tenga a su cuidado y autorizada por el establecimiento (familiar o cuidador), a permanecer con él durante su hospitalización de acuerdo a lo establecido en normativas de ingreso.
- j) **Beneficiario:** persona natural que recibe una atención de salud y que pertenece al Sistema de Salud del Ejército.
- k) **No beneficiario:** persona natural que recibe una atención de salud y que no pertenece al Sistema de Salud del Ejército.
- l) **Convenio:** acuerdo entre el Hospital Militar del Norte y personas jurídicas de derecho privado o derecho público, tales como empresas del sector público, servicios de salud y/o empresas privadas, para recibir prestaciones de salud.
- m) **Derivación interna:** es el requerimiento o solicitud que efectúa un profesional de esta instalación de salud para que un paciente sea evaluado por una especialidad, dentro de la misma instalación.
- n) **Derivación externa:** es el requerimiento o solicitud que efectúa un profesional de esta instalación de salud para que un paciente sea evaluado por una especialidad externa, ya sea porque no posee la prestación o porque ésta excede su capacidad de resolución.
- o) **Equipo de Salud:** estará conformado por toda persona que actúe como miembro de un equipo de personas que tenga como función la realización de algún tipo de prestación o atención de salud o participación directa o indirecta en aquellas prestaciones. Lo anterior incluye a profesionales y no profesionales, tanto del área clínica como otras que tengan participación en el quehacer clínico.
- p) **Interconsulta:** documento en el cual se registra la derivación interna o externa.
- q) **Interlocutor válido:** familiar o persona de confianza del paciente, designado por la propia familia, como nexa (entre el equipo de salud y paciente), de los temas relacionados con la condición de salud, toma de decisiones y representante para dar consentimientos.
- r) **Médico Tratante:** se entenderá por el profesional médico que está a cargo de atender y evaluar al paciente durante su periodo de hospitalización.



- s) **Orden de Hospitalización:** documento que emite el profesional tratante con el objeto de hospitalizar al paciente.
- t) **Objetos de valor** del paciente, acompañante, familiares y/o visitas: son aquellos que el Hospital Militar del Norte ha definido como tales en sus políticas o normativas, como: joyas, relojes, lentes, equipos electrónicos, teléfonos celulares, cheques, tarjetas de crédito, dinero, documentos, entre otros.
- u) **Recinto de Acceso Restringido:** es aquel, que debidamente señalado, sólo permite el acceso del personal autorizado del Hospital.
- v) **Representante Legal:** persona facultada por ley para obrar en nombre del paciente, recayendo en éste los efectos de tales actos. Dicha representación puede ser legal (como el caso de un tutor o un curador) o surgir por voluntad privada de las partes. La representación legal de una persona mayor de edad se acredita mediante escritura pública redactada por un Abogado, otorgada por la persona que desea que lo represente otra, la cual accede a dicha representación, lo que se materializa en una Notaría y recibe el nombre de Mandato. La representación de una persona menor de edad la tiene el padre, en caso que los padres se encuentren separados y la madre tenga el cuidado personal, ella es la representante del niño (art. 225 del Código Civil). Si un tercero tiene el cuidado personal del niño su derecho debe acreditarlo mediante sentencia del Tribunal de Familia que corresponda la cual debe encontrarse firme y ejecutoriada.
- w) **SISAE:** Sistema de Salud del Ejército.
- x) **Usuario:** persona natural que recibe una atención de salud.
- y) **Visitas:** personas que estando unidas al paciente, por un lazo sanguíneo o por afinidad concurren a visitarlo durante su hospitalización.

Artículo 4: Las personas integrantes del Hospital Militar del Norte observarán en su gestión el cumplimiento de los derechos de las personas en su atención de salud, previstos en el Título II de la Ley 20.584, el que incluye su forma de identificación y función, ya sea asistencial y/o docente. Para lo cual el personal debe estar identificado con su nombre y función cada vez que atienda a los pacientes portando la credencial institucional.

A su vez, los pacientes, representante legal, sus familiares, acompañantes y visitas, deberán observar durante todo el proceso de la atención de salud y en toda circunstancia, un trato respetuoso y digno hacia todos los integrantes del equipo de salud y administrativos que conforman el Hospital Militar del Norte y a los demás usuarios de ésta. También deberán cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, debiendo conservar la higiene y aseo del lugar, siguiendo las pautas de comportamiento que contiene este reglamento.



Toda acción, tales como insultos, contactos y acosos físicos, agresiones, comportamientos temerarios, u omisiones, que contravengan el presente Artículo por parte de los usuarios darán derecho a decretar su salida forzosa del establecimiento con auxilio de la fuerza pública, así como también impedir su ingreso. Esto quedará debidamente consignado en libros de novedades de cada unidad o servicio.

Lo dispuesto en el inciso anterior será exigible a cualquier persona que ingrese a las dependencias del Hospital Militar del Norte.

Artículo 5: El Hospital Militar del Norte respeta y protege la vida privada, honra y vela por la confidencialidad de las personas durante su atención de salud. No obstante lo anterior, durante la atención de salud, podría obtenerse imágenes para difusión médica, docente o social, en cuyo caso se informará oportunamente al paciente y/o representante y se solicitará previamente su autorización por escrito.

Artículo 6: Con el objeto de resguardar la confidencialidad, privacidad y pudor de los usuarios y del personal clínico y administrativo, queda estrictamente prohibido a los pacientes, representante legal, familiares y acompañantes, grabar, fotografiar y registrar por cualquier medio las instalaciones, a las personas que se encuentren desempeñando sus funciones, a otros usuarios, a sus acompañantes, así como tampoco registrar conversaciones e interacciones con el personal del Hospital Militar del Norte o profesional médico que concurre a este recinto.

Artículo 7: Con la misma finalidad señalada en los incisos precedentes, el Hospital Militar del Norte no entregará información telefónica referente tanto al estado del paciente como a atenciones de salud y/o hospitalizaciones anteriores, salvo que el paciente o su representante legal exprese por escrito lo contrario.

Artículo 8: El Hospital Militar del Norte mantiene en áreas de acceso público, conforme a las instrucciones emanadas por el Ministerio de Salud, la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes y usuarios en relación con la atención de salud.

Artículo 9: Todo profesional médico que otorgue atención de salud a una persona, en calidad de tratante, sea de atención abierta o cerrada, debe comunicar a su paciente de acuerdo con los antecedentes de que dispone, la situación o condición de salud que lo afecta, su diagnóstico de la misma, los tratamientos disponibles para su recuperación o para la mejor mantención de su vida, el pronóstico previsible, las posibles complicaciones o riesgos y costos personales y pecuniarios que implican dichos tratamientos y, en general, toda situación que considere relevante para que éste tenga conocimiento de su situación, de sus posibilidades de recuperación y de los eventuales riesgos que corre.

Esta información se proveerá en forma oportuna y comprensible para quien la recibe, teniendo en cuenta la edad de la persona, su condición personal, capacidad de comprensión y su estado emocional.

La información debe entregarse por regla general en forma verbal y se proporcionará en términos claros para la capacidad de comprensión del paciente considerando su edad y el entendimiento que demuestre de las materias técnicas involucradas. No obstante, podrá acompañarse de documentos escritos en que conste lo explicado, agregando, o no, mayores antecedentes, destinados a dejar constancia de la recepción de la información. Sin perjuicio de lo anterior, la información señalada debe quedar por escrito en el formulario de Consentimiento informado, en los casos de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, para la aplicación de procedimientos que conlleven un riesgo relevante y conocido para la salud del afectado, dejando constancia de la misma y del hecho de su entrega en la ficha clínica.

Artículo 10: Toda información que surja, tanto de la ficha clínica como de los estudios y demás documentos donde se registren antecedentes de la salud de las personas, será considerada como dato sensible, según lo dispuesto en la Ley N° 19.628. Sobre el resguardo del contenido de la Historia Clínica y dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto N° 41 Reglamento sobre Fichas Clínicas, esta permanecerá en el hospital por un periodo de al menos 15 años contados desde el último ingreso de información, en la forma y condiciones establecidas por el Ministerio de Salud. Podrán presentar la solicitud de copia de la ficha clínica las personas autorizadas por la ley, calidad que deberá ser acreditada por medios legales. La solicitud de copia de ficha clínica tendrá un costo y debe dirigirse formalmente por escrito a la Dirección Médica.

Artículo 11: El Hospital Militar del Norte tendrá a disposición de los usuarios la información actualizada sobre el arancel de sus prestaciones, este varía dependiendo de la previsión del paciente. Es así que se cuenta con un Arancel para:

- a) Pacientes o usuarios Institucional: Ejército, Armada, Aviación y Capredena.
- b) Pacientes o usuarios Dipreca, Carabineros, Investigaciones y Gendarmería.
- c) Pacientes o usuarios FONASA atendidos bajo modalidad Libre elección.
- d) Pacientes o usuarios Isapres, Particulares y otros convenios.

Por su parte, el paciente o usuario tiene el deber de informarse respecto de él, así como de los convenios contratados y de su cobertura previsional.

Artículo 12: La calidad asistencial y la seguridad del paciente son una responsabilidad ética y una exigencia de la práctica para el equipo de salud, es por ello, que durante su atención en el Hospital Militar del Norte, Hospital Acreditado por segunda vez consecutiva en estándares de calidad y seguridad del paciente, bajo resolución exenta IP/ N° 1632 del 05 de Octubre del 2017, Superintendencia de Salud, se aplican diversos protocolos los cuales tienen por finalidad garantizar la seguridad de la atención de salud.

Artículo 13: Los usuarios del Hospital Militar del Norte podrán recibir asistencia espiritual y/o religiosa conforme con su credo y/o religión. Además de existir un lugar físico “Oratorio” para estos fines de apoyo espiritual.

Artículo 14: El Hospital Militar del Norte reconoce y protege el derecho del paciente y/o usuarios a no ser discriminados arbitrariamente, a recibir un trato digno y respetuoso, en todo momento y en cualquier circunstancia. De este modo, el personal del hospital deberá durante la atención, utilizar un lenguaje comprensible que guarde consideración a su estado de salud, también deberá llamar al paciente por su nombre cuando haya sido oportunamente identificado, adoptando actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas.

Artículo 15: El Hospital Militar del Norte velará, por la privacidad de los usuarios en sus atenciones de salud. No obstante, en las áreas comunes tales como admisión, salas de espera, puestos de atención al público y otros, y atendido el servicio que en ellos se presten, no constituirá vulneración a su privacidad el agendamiento, la confirmación y/o cancelación de horas, y el llamado al paciente para recibir la atención de salud por cualquier medio, ni el uso de cámaras de seguridad para resguardar la integridad física y del personal.

Artículo 16: El Hospital Militar del Norte es una institución , que es campo clínico para la actividad asistencial –docente, para carreras del área de la salud, tanto de nivel técnico como profesional, por tanto, en las prestaciones de salud podrán participar alumnos en formación bajo la supervisión de un académico y/o profesional autorizado, de acuerdo al Protocolo de Regulación de uso de campo clínico para actividades de docencia del HMN, siempre que el paciente haya expresado su consentimiento por escrito, firmando el consentimiento de participación en actividades asistenciales –docentes.

Artículo 17: Los usuarios declaran estar en conocimiento que dentro de sus deberes se encuentra el pago de las prestaciones pecuniarias ocasionadas con motivo de la atención en salud que reciba por parte del Hospital Militar del Norte, las que constarán en la respectiva cuenta, factura o boleta de servicios.

Artículo 18: El Hospital Militar del Norte cuenta con ambulancias básicas las que apoyan al Servicio de urgencia y hospitalización.

Artículo 19: Los usuarios del Hospital Militar del Norte que reciban atenciones de salud tendrán derecho a ser visitados o acompañados por sus familiares y/o personas significativas de su entorno vital, de acuerdo a las indicaciones del servicio, a la autorización del paciente o normativas de infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS), a menos que su comparecencia signifique un riesgo para su tratamiento, obstaculice el normal desarrollo de las acciones clínicas y administrativas o el resguardo de los bienes institucionales.

Artículo 20: El Hospital Militar del Norte mantendrá a disposición de los usuarios los horarios de funcionamiento, de visita y las señales de vías de evacuación existentes.

Artículo 21: Las acciones de los menores de edad, en su calidad de paciente o visita, en el lugar de atención, áreas comunes y habitaciones, son de responsabilidad de sus padres o representantes, debiendo velar para que mantengan en todo momento un comportamiento acorde con una institución de salud. El Hospital Militar del Norte recomienda evitar, en la medida de lo posible, la concurrencia en calidad de visita y/o acompañante, de niños menores de 12 años y de menores de edad convalecientes de una enfermedad.

Artículo 22: Los usuarios, acompañantes, familiares y visitas no podrán circular por las dependencias del Hospital Militar del Norte con ningún tipo de animal o mascota. Se exceptúan los perros guías, de señal, de servicio y de respuesta consignados en la Ley 19.284 y su respectivo reglamento.

Artículo 23: Los pacientes que no dominan el idioma español, además, deberán designar a un tercero que apoye el proceso de comunicación entre los funcionarios y el paciente, especialmente en cuanto a la recepción de la información relativa a su estado de salud y alternativas de tratamiento ofrecidas.

Sin perjuicio de lo anterior, si existiere algún funcionario del hospital que domine el idioma del paciente, se procurará entregar por intermedio de éste la información correspondiente.

Artículo 24: El Hospital Militar del Norte no se hace responsable por pérdidas y hurtos de objetos personales, que sean ingresados por los usuarios al momento de su atención y que no hayan sido informados y/o registrados previamente.

Artículo 25: Está estrictamente prohibido fumar en las dependencias internas y externas del Hospital Militar del Norte.

Artículo 26: Los estacionamientos adyacentes a esta instalación hospitalaria no son administrados por el Hospital Militar del Norte. Por lo tanto, la institución no se hace responsable por hurtos y daños en los vehículos. Tampoco cuenta con estacionamientos para bicicletas y/o motos y no responde por hurtos ni daños en ellas.

Artículo 27: Se prohíbe a los usuarios cualquier comportamiento que contravenga al orden público, la moral y las buenas costumbres. Se prohíbe, asimismo, las actividades sexuales de cualquier tipo, consumo de drogas ilícitas, alcohol, tabaco, porte de armas, práctica de juegos de azar y cualquier actividad que atente contra la dignidad e integridad física y psicológica de otros usuarios y personal del Hospital Militar del Norte.

La contravención a este Artículo por parte del paciente, autorizará a decretar su alta disciplinaria; por su parte la vulneración de este Artículo por otros usuarios, dará derecho a decretar su salida forzosa del establecimiento con auxilio de la fuerza pública, así como también impedir su ingreso.

Lo dispuesto en el inciso anterior será exigible a cualquier persona que ingrese a las dependencias del Hospital Militar del Norte.

Artículo 28: El presente reglamento se entenderá conocido y aceptado por el personal del Hospital Militar del Norte y por los usuarios que accedan a las prestaciones o ingresen a sus instalaciones.

Artículo 29: El Hospital Militar del Norte cuenta con Plan de Evacuación para casos de sismo, tsunami, incendio e inundaciones, los que deberán ser acatados por los usuarios.

TITULO II

DE LA ATENCIÓN ABIERTA (AMBULATORIO)

PÁRRAFO 1: GENERALIDADES

Artículo 30: Para acceder a la atención ambulatoria, todos los usuarios deberán acreditar su identidad, mediante la exhibición de la respectiva cédula de identidad, incluyendo los menores de edad.

Artículo 31: La solicitud de horas para consultas, consulta dental o procedimientos ambulatorios deberá efectuarse por los medios de contacto que dispone el Hospital Militar del Norte. Es responsabilidad del usuario dar datos veraces y un medio de contacto que permita al Hospital Militar del Norte confirmar la hora solicitada. Es responsabilidad exclusiva del usuario dar aviso oportuno, por lo menos 24 hrs de anticipación, de la imposibilidad de asistir a la hora agendada previamente.

Artículo 32: La ausencia de un paciente institucional a una atención clínica (médico y/o dental), sin previo aviso o posterior justificación, dentro de un plazo no superior a 24 horas hábiles siguientes, constituirá una “Falta a sesión Sin Aviso”, haciendo efectivo el cobro de la prestación.(of: COSALE DEPTO. II b/1 (R) N° 11000/3407/SD 22.ABR.2013, Ref: Dictamen N°15.438 de la CGR de 08.MAR.2013)

Artículo 33: Para acceder a la consulta ambulatoria de especialidades, los pacientes Sistema de salud del Ejército (SISAE) se deberán registrar por el “Protocolo de referencia y contrareferencia del primer al segundo nivel de atención SISAE en HMN”, a través de interconsulta ya sea externa o en forma interna desde atención cerrada y/o abierta, o derivaciones desde el Servicio de Urgencia.

Artículo 34: El Hospital Militar del Norte velará porque los pacientes referidos desde otras unidades de la red norte del SISAE (al 2° y 3er nivel de atención) sean derivados (contrareferencia), a su instalación de origen, con la indicación de tratamiento y seguimiento.

Artículo 35: Los menores de dieciocho años deben concurrir a consulta y/o procedimiento acompañados por un adulto responsable, salvo las excepciones calificadas que se le indicarán cuando corresponda en cada servicio. El Hospital Militar del Norte no se hace responsable del cuidado ni entretención de los menores que permanezcan en la sala de espera.



PÁRRAFO 2: DE LA CONSULTA AMBULATORIA PROGRAMADA

Artículo 36: El paciente deberá llegar con la anticipación previamente indicada al momento de solicitar su hora. Por respeto al resto de los pacientes y no afectar su atención oportuna, el servicio podrá decidir no atender a quienes lleguen con retraso y no cumplan con las reglas de puntualidad requeridas. En este caso, el servicio podrá ofrecer alternativas de atención. Si por motivo de caso fortuito o fuerza mayor, no se pudiera llevar a cabo las consultas o procedimientos agendados, el Hospital Militar del Norte coordinará con el usuario una nueva hora.

Artículo 37: El paciente podrá ser acompañado durante la consulta por una persona adulta, siempre que esto no perjudique la seguridad, la calidad y la confidencialidad de la atención.

Artículo 38: Durante el proceso de atención, es deber del paciente efectuar las consultas y preguntas que sean pertinentes para una adecuada comprensión respecto de su diagnóstico, tratamiento y otras indicaciones y es deber del profesional que lo atiende, informar respecto del diagnóstico, tratamiento, otras indicaciones y de asegurarse que el paciente ha comprendido.

Artículo 39: No se realizarán exámenes y/o procedimientos, sin la presentación de la orden médica en original. Asimismo, el paciente deberá dar cumplimiento a la preparación previa exigida para la realización de exámenes y/o procedimientos específicos, lo que será sometido a comprobación como requisito para ser atendido.

Artículo 40: Toda consulta médica, sea ésta la primera o control médico o post-operatorio, debe ser pagada de acuerdo a los aranceles, planes, seguros y sistemas de salud que corresponda. Además, se cobrarán los insumos necesarios para los procedimientos asociados que correspondan.

Artículo 41: Los presupuestos, que por su naturaleza tienen el carácter de estimativos y preliminares, podrán ser objeto de modificaciones de acuerdo con la evolución de los tratamientos, insumos y medicamentos utilizados respectivamente, condiciones que deberán ser informadas a los pacientes o sus representantes, ya sea por el personal clínico o el administrativo.

PÁRRAFO 3: DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

Artículo 42: La atención odontológica se inicia con un examen clínico y radiográfico realizado por un Odontólogo con el fin de obtener un diagnóstico y generar el plan de tratamiento que corresponda. El plan de tratamiento sólo se iniciará una vez que el usuario lo acepte por escrito y realice los pagos correspondientes de acuerdo al presupuesto. Este último, tendrá una validez de 60 días pudiendo experimentar variaciones respecto a los procedimientos clínicos y a los costos de laboratorio.

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



- a) Incumplimiento de las instrucciones dadas por el profesional.
- b) El no pago de las obligaciones pecuniarias contraídas.
- c) Situaciones que afecten la correcta ejecución del plan de tratamiento.
- d) La inasistencia sin aviso, de dos citaciones seguidas.

PÁRRAFO 4: DE LA ATENCIÓN EN LABORATORIO Y TOMA DE MUESTRAS

Artículo 43: Los pacientes que accedan a estos servicios, deberán presentar la solicitud emitida por su médico tratante, realizar los procesos administrativos y de pago correspondientes, cumplir con los requisitos de preparación específicos y presentarse a la hora exigida y debidamente informada al momento de solicitar la atención.

Artículo 44: Con el objeto de garantizar la seguridad e integridad del paciente con capacidades diferentes y/o menor de edad, se solicitará la presencia de un acompañante mayor de dieciocho años, durante todo el proceso de toma de muestras quien deberá responsablemente cuidar del paciente.

Artículo 45: Para dar cumplimiento a la reserva de la información contenida en la ficha clínica, al principio de la confidencialidad y las normas contenidas en la Ley 19.628 y en la Ley 20.575, en la entrega de los resultados de los exámenes se solicitará junto a la respectiva boleta la siguiente documentación:

Cédula de identidad

En caso de un tercero, poder simple, cédula de identidad de quien retira y fotocopia de cédula de identidad del paciente.

En caso de menores de edad:

- Copia de certificado de nacimiento o cédula de identidad del paciente y cédula de identidad del padre que retira el examen.
- En caso de no ser los padres, además de la copia del certificado de nacimiento o cédula de identidad del paciente, un poder simple de alguno de los padres autorizando el retiro de exámenes y cédula de identidad de la persona que retira.

Artículo 46: Para los resultados críticos que requieren notificación, se aplicarán los Procedimientos establecidos y validados por el HMN.

Artículo 47: El retiro de los exámenes asociados a la Ley 19.779 y su respectivo Reglamento, se ajustará estrictamente a lo previsto en ellos.



Artículo 48: El Hospital Militar del Norte no tiene responsabilidad alguna de las consecuencias derivadas de las interpretaciones que los pacientes hagan de los resultados de los exámenes, los que deberán ser revisados e interpretados por un médico.

PÁRRAFO 5: DE LA CONSULTA AMBULATORIA DE URGENCIA

Artículo 49: La atención clínica de Urgencia se inicia con un sistema de “Categorización de Pacientes”, método preliminar que ordena y prioriza a los pacientes antes de la valoración diagnóstica y terapéutica que precisan, clasificándolos mediante la utilización de escalas validadas y estandarizadas permitiendo con ello identificar rápidamente a los pacientes que se encuentran en situación de riesgo vital y asegurar la atención de acuerdo a la gravedad. De ahí que la atención médica no es por orden de llegada al servicio o necesariamente inmediata.

Artículo 50: El paciente podrá ingresar al box de atención acompañado hasta por un familiar, quien deberá retirarse ante la realización de uno o varios procedimientos si así se requiere, el cual no deberá entorpecer las acciones clínicas que el paciente requiera tanto en el proceso de ingreso como en la evolución de la atención.

Artículo 51: En aquellos casos en que la salud del paciente excede la capacidad resolutive del servicio de urgencia; no hay disponibilidad de camas hospitalarias; situaciones de Salud Pública u otras causas de similar magnitud, el médico tratante podrá indicar la derivación del paciente a otro Centro de Salud ya sea público o privado, para lo cual realizará las coordinaciones con el establecimiento receptor e indicará las condiciones de traslado.

Artículo 52: Sólo se permitirá el ingreso de teléfonos celulares y aparatos electrónicos en modalidad de silencio dentro de las áreas de atención médica.

Artículo 53: Es deber del paciente o de su representante pagar la consulta de urgencia, los exámenes y procedimientos asociados.

Artículo 54: Los costos de atención y aranceles estarán a disposición para el usuario en la Admisión de Urgencia del hospital. Asimismo se recomienda consultar con su Sistema de Salud Previsional (Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Capredena, Dipreca, Isapre, Fonasa u otra aseguradora de salud) la cobertura correspondiente.

Artículo 55: Si el paciente, sus familiares y/o acompañantes tienen comportamientos que perturben, denigren o amenacen a otros usuarios, al personal administrativo y/o a los miembros del equipo de salud, el Jefe del Servicio de Urgencia de turno está facultado para pedir el auxilio de la fuerza pública con el objeto de restablecer el orden y solicitar el abandono inmediato del recinto.



Artículo 56: El Servicio de Urgencia del Hospital Militar del Norte no cuenta con la disponibilidad permanente de todas las especialidades, circunstancia que le será oportunamente informada al usuario, quien deberá comprender y aceptar estas exclusiones.

TITULO III

DE LA ATENCIÓN CERRADA (HOSPITALIZACIÓN)

PÁRRAFO 1: DEL INGRESO DEL PACIENTE

Artículo 57: El ingreso a la atención de hospitalización podrá ser vía urgencia, programada o derivación de otro centro asistencial. Este ingreso puede realizarse dependiendo del horario en las siguientes dependencias:

- a) Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 hrs, en Admisión de Hospitalización.
- b) Lunes a Viernes de 17:01 07:59 hrs, en Admisión del Servicio de Urgencia.
- c) Sábado, Domingo y festivos, en Admisión del Servicio de Urgencia.

Artículo 58: Dependiendo del tipo de previsión los requisitos administrativos de ingreso son los siguientes:

- a) El paciente del Sistema Salud de Ejército o su representante legal, deberán presentar la orden de hospitalización extendida por su médico, su cédula de identidad y tarjeta de identificación (TIM o TIFA).
- b) El paciente del Sistema de Salud; Armada, Fuerza Aérea, Capredena y Dipreca, o su representante legal, deberán presentar la orden de hospitalización extendida por su médico, su cédula de identidad, credencial de salud y carta orden de su institución, en su defecto firmará pagaré hasta regularizar situación.
- c) El paciente Fonasa, Isapres, Particulares y en convenios, o su representante legal, deberán presentar orden de hospitalización extendida por su médico tratante, su cédula de identidad y los documentos de respaldo financiero ya sea, mediante cartas de resguardo o a través de los medios de pago que la ley permite y contempla, que aseguren el pago de las prestaciones de salud otorgadas por el Hospital Militar del Norte y de los honorarios médicos respectivos.

Esta admisión estará sujeta a disponibilidad de cama y condiciones del paciente, lo que será evaluado e informado por el personal que realice la admisión o ingreso de Hospitalización.

En el caso de pacientes que requieran ser hospitalizados para manejo de morbilidad, la orden de hospitalización no deberá superar las 48 hrs. desde su emisión.



Artículo 59: Cuando el paciente se encontrare imposibilitado de tomar decisiones con respecto a su atención de salud deberá existir un representante, para los efectos de facilitar la comunicación con el equipo de salud tratante y eventualmente otorgar los consentimientos que pudieren ser necesarios en los términos previstos en el ordenamiento jurídico chileno vigente.

Artículo 60: Los pacientes, representante legal, sus familiares, acompañantes y/o visitas deberán evitar traer, portar y mantener en las habitaciones y dependencias objetos de valor, si ello no fuera posible, el paciente deberá entregarlos a quien lo acompañe al ingreso o consultar por el acceso a una caja de seguridad que se mantiene en cada servicio de hospitalización. Además deberán evitar dejar objetos de valor sobre el velador, la mesa de alimentación, el baño, la cama, repisas. También deberán tener especial cuidado con objetos como audífonos, teléfonos celulares y afines, placas dentales, lentes ópticos, de contacto y de sol. El Hospital Militar del Norte no se hace responsable por la pérdida de especies, objetos de valor o dinero que no hayan sido previamente declaradas o informadas.

Artículo 61: El trámite de Admisión además considerará:

- Entrega al paciente, familiar y/o representante, de documento que contiene entre otras informaciones, de las visitas y sus condiciones, restricciones, situaciones en la cuenta, plazos de egreso (normas de ingreso). Ni el paciente, ni sus familiares y/o visitas podrán alegar desconocimiento de ellas. Deberá ser firmada por el paciente o su representante.
- Informar al paciente que el HMN mantiene convenios docentes-asistenciales por lo que el paciente podrá autorizar o rechazar la atención por alumnos, con su firma en el formulario “Consentimiento de participación en actividades de Docencia”.
- Informar que la cuenta final será valorizada al séptimo día hábil a contar de la fecha del alta, para cancelación posterior.
- La instalación al paciente de un brazalete de identificación, el que deberá portar hasta el momento de su alta médica.
- Posteriormente, el paciente será dirigido a la estación de enfermería del servicio asignado, ahí lo recibirá el personal de enfermería quienes realizarán su ingreso y entregarán la información necesaria para la estadía en el hospital.

Artículo 62: El paciente, o su representante al momento de su ingreso y durante la estadía en el servicio de hospitalización, deberán recibir información por parte del personal de salud, que incluya a lo menos lo siguiente:

- a) Horario de visitas.
- b) Información general del funcionamiento del servicio en donde se encuentra hospitalizado.

- c) Normas de aislamiento si así lo requiere el paciente.
- d) Horarios y lugar de entrega de información por parte de los médicos tratantes.
- e) Procedimientos y lugar para hacer consultas, felicitaciones, sugerencias y reclamos.
- f) Vías de evacuación y procedimientos a seguir en caso de incendios o catástrofes.
- h) Reglamento Interno.

Artículo 63: La normativa y/o protocolo de Consentimiento Informado, forma parte de este reglamento, proporcionará información entregada por el médico, que permita al paciente y familiar, tomar conocimiento de las complicaciones y problemas derivados de la terapia, y sus respectivos riesgos.

PÁRRAFO 2: DE LA ESTADÍA DEL PACIENTE

Artículo 64: El paciente ingresado permanecerá hospitalizado hasta la indicación de alta entregada por el médico tratante.

Artículo 65: Cada paciente debe contar con médico tratante, el cual mantendrá comunicación con el paciente o representante legal y familia, dejando registro en la historia clínica de la evolución médica.

Artículo 66: Es de responsabilidad del médico tratante, las indicaciones diarias y por escrito del tratamiento del paciente. Cautelar lo anterior es responsabilidad del médico Jefe del Servicio. En caso de incumplimiento el Jefe de Servicio deberá comunicarse con el médico tratante. El médico tratante puede decidir no continuar como responsable del tratamiento o por fuerza mayor, siempre que asegure que otro profesional calificado asuma dicha responsabilidad.

Artículo 67: Será responsabilidad del equipo de Profesionales de Enfermería, Matronas, Kinesiólogos, Nutricionistas, Tecnólogos Médicos, de ejecutar las acciones necesarias para cumplir oportunamente las indicaciones médicas y gestión del cuidado en la que intervengan. El paciente será evaluado periódicamente por el equipo de salud tratante, según la complejidad y su estado lo requiera. La gestión de cuidados cotidianos será programada por la Enfermera según previa evaluación en consideración a la naturaleza y condición médica del paciente.

Artículo 68: Para disminuir al máximo los riesgos de caídas del paciente, éste y su acompañante (cuidador o familiar) deberán conocer el protocolo de “Medidas de Prevención de Caídas” HMN, 2017. Respetar estrictamente las medidas de seguridad que la enfermera les enseñará en la hoja de “Toma de Conocimiento de las Medidas Preventivas Universales y de Enfermería”.



Artículo 69: Los familiares, acompañantes y/o visitas de los pacientes deberán de abstenerse de concurrir a las dependencias del Hospital Militar del Norte en caso de presentar síntomas de enfermedades contagiosas que pongan en riesgo la salud y/o seguridad de los pacientes.

Artículo 70: Se prohíbe a los usuarios, familiares, visitas y/o acompañantes el ingreso y porte de armas, material inflamable, explosivos, sustancias peligrosas, alcohol, cigarrillos, y drogas ilegales.

Artículo 71: La alimentación de los pacientes durante la hospitalización es parte del tratamiento médico. Una vez realizada la indicación médica, ésta será revisada e implementada por el equipo profesional de nutricionistas del Hospital Militar del Norte.

La presencia de algún familiar o cuidador para colaborar en la alimentación del paciente será exigible en todo paciente dependiente o que requiera asistencia en su alimentación.

Se prohíbe a los usuarios, familiares, visitas y/o acompañantes ingresar y proveer alimentos y bebidas de cualquier clase al paciente hospitalizado, así como para el consumo personal de las visitas y familiares en las habitaciones, excepto en casos especiales previa autorización de enfermera de turno. Se prohíbe a los familiares, acompañantes y/o visitas ingerir o consumir los alimentos destinados al consumo y dieta del paciente.

Artículo 72: Los horarios de las comidas de los pacientes hospitalizados son los siguientes:

| Alimentación | Horario |
|--------------|--------------------|
| Desayuno | 08:00 a 09:00 hrs. |
| Almuerzo | 12:30 a 14:00 hrs. |
| Once | 16:00 a 17:30 hrs. |
| Cena | 19:00 a 20:00 hrs. |

PÁRRAFO 3: DE LOS HORARIOS DE VISITA Y ACOMPAÑAMIENTO DEL PACIENTE.

Artículo 73: Se solicita respetar los horarios de visita y las restricciones aquí contenidas. Sólo se permite un número de dos visitantes por paciente, autorizado por el paciente o su representante legal, previa consulta del personal de enfermería. El reposo es parte integrante del tratamiento médico, por lo que, en ocasiones, los pacientes tendrán prohibidas las visitas.



Artículo 74: Los familiares, acompañantes y/o visitas de los pacientes deberán respetar en su comportamiento, en todo momento, la privacidad, pudor y descanso de todos los pacientes hospitalizados tanto en sala compartida como en habitaciones privadas. Esta obligación incluye el abstenerse de generar ruidos que perturben el quehacer hospitalario y la tranquilidad de los pacientes.

Artículo 75: Está estrictamente prohibido el uso del baño de las salas de hospitalizados por parte de las visitas, por ser este de uso exclusivo de pacientes.

Artículo 76: En el caso de pacientes con precauciones especiales (aislamiento) la visita será informada y educada en el cumplimiento de las medidas de protección y control.

Artículo 77: No es recomendable traer niños menores de edad (12 años) a las visitas y su acceso a las áreas restringidas y aislamientos está prohibido.

Artículo 78: Los horarios de visitas a pacientes de lunes a viernes es el siguiente:

| Servicio | Jornada | Horario |
|-------------------------------------|---------|--------------------|
| Servicio UTI adulto | Mañana | 11:00 a 12:00 hrs. |
| | Tarde | 16:00 a 17:00 hrs. |
| Servicio Médico Quirúrgico | Mañana | 10:00 a 12:00 hrs. |
| | Tarde | 16:00 a 18:30 hrs. |
| Servicio Traumatología | Mañana | 10:00 a 12:00 hrs. |
| | Tarde | 16:00 a 18:30 hrs. |
| Servicio Pediatría y UTI pediátrica | Mañana | 10:00 A 12:00 hrs. |
| | Tarde | 16:00 A 18:30 hrs. |

Sábados, domingos y festivos el horario de la tarde es hasta las 19:00 hrs.



Artículo 79: En los siguientes casos el paciente deberá contar con acompañante responsable o cuidador (a) 24 horas:

- a) Menores de 15 años.
- b) Pacientes con alteraciones mentales o demencia senil.
- c) Pacientes con antecedentes de patología psiquiátrica o drogadicción.
- d) Pacientes con algún grado de discapacidad.
- e) Si la condición del paciente lo requiere.

Para lo cual, el acompañante o cuidador deberá ser una persona mayor de dieciocho años, del mismo sexo del paciente en el caso que este se encuentre en sala compartida, plenamente capaz y apta física y mentalmente para cumplir la función requerida. Esta persona deberá adecuarse a los horarios de la rutina hospitalaria.

Artículo 80: Si se requiere de la contratación de una asistente de enfermo, la solicitud y costo de contratación será asumido por el paciente o familiar quien deberá informar a la enfermera.

PÁRRAFO 4: DEL PACIENTE CRÍTICO

Artículo 81: El equipo de salud tratante se comunicará solamente con el representante designado por el paciente o bien con el que le corresponda en conformidad a la ley, cuyo nombre podrá constar en la ficha clínica. Las visitas deberán guardar en todo momento el silencio y respeto por los pacientes, no obstruir la libre circulación de las personas integrantes del equipo de salud, no distraerlos, no perturbar ni interrumpir la realización de sus labores, mantener el celular apagado y todo aparato electrónico.

PÁRRAFO 5: DEL PACIENTE PSIQUIÁTRICO

Artículo 82: En esta instalación No se hospitalizarán pacientes para tratamiento y manejo de la especialidad de Psiquiatría, salvo cuando por condición de riesgo vital deberá ingresar a la UTI, por lo que una vez dado de alta de este servicio serán trasladados al centro hospitalario de la especialidad según previsión o domicilio según indicación médica.

Artículo 83: Todo paciente con antecedentes de enfermedad Psiquiátrica diagnosticada que deba ingresar por patología médica o quirúrgica a un servicio clínico deberá ser siempre con un familiar o cuidador las 24 horas del día. Debido a que esta instalación no cuenta con la infraestructura en cuanto a seguridad requerida para este tipo de paciente.



PÁRRAFO 6: DE LA VISITA RELIGIOSA

Artículo 84: El paciente podrá tener compañía y asistencia espiritual, la visita deberá ser previamente coordinada con la Enfermera, con el objeto de no intervenir con los procedimientos o asistencia del paciente y previa autorización del paciente o familia.

PÁRRAFO 7: DE LOS MEDICAMENTOS

Artículo 85: Por razones de seguridad, el personal de enfermería sólo administrará los medicamentos prescritos por el médico, los cuales vendrán desde la farmacia interna del Hospital Militar del Norte, en caso de no contar con algún medicamento se permitirá al familiar o representante realizar compra externa. Los medicamentos que el paciente utilice en forma crónica deben ser informados al ingreso para su prescripción, entregándolos en su envase original al personal de enfermería. Por la misma razón los pacientes no podrán mantener medicamentos en su habitación, quedando estrictamente prohibido a los pacientes auto medicarse. Del mismo modo, queda estrictamente prohibido a los familiares, acompañantes y/o visitas proporcionar medicamentos a los pacientes.

PÁRRAFO 8: DE LAS NORMAS ESPECIALES DE ÁREAS QUIRÚRGICAS Y DE CIRCULACIÓN DENTRO DE LOS SERVICIOS

Artículo 86: El paciente, sus familiares y visitantes deben respetar las áreas restringidas y quirúrgicas dentro del hospital. Esta medida persigue proteger y dar mayor seguridad en la atención en relación a las infecciones asociadas a la atención de salud. En ocasiones los pacientes deben permanecer en aislamiento para su seguridad y la de sus visitas, en ese caso deberá seguir las instrucciones de como entrar y salir de las habitaciones. A las visitas se les solicita encarecidamente higienizarse las manos antes y después de tocar al paciente.

Artículo 87: Las áreas de Pabellón y Recuperación de Anestesia, son consideradas áreas críticas dentro de la atención clínica, por lo tanto el acceso de personas ajenas a dichas unidades es restringido. En estas áreas se podrá autorizar el ingreso de un acompañante sólo si el paciente lo necesita.

En pacientes menores de 15 años, deben ser acompañados por uno de sus padres, o representante entrando al servicio sólo uno a la vez hasta la sala de pre-cirugía, salvo que el anesesiólogo a cargo indique lo contrario, y bajo las normas de vestimenta del servicio. En el periodo de recuperación post-operatoria, los padres y/o representante legal, podrán ingresar a sala de recuperación de anestesia previa autorización del personal de Pabellón (Enfermera de Recuperación de Anestesia).

El familiar o representante legal deberá permanecer en sala de espera de pabellón hasta que el paciente regrese a sala de hospitalización.



Artículo 88: El ingreso de cualquier persona autorizada al recinto de pabellones deberá ser con vestimenta para uso exclusivo en pabellones y habiendo realizado higienización de manos previo. Se deben respetar todas las instrucciones que serán entregadas durante la estadía en el pabellón.

PÁRRAFO 9: DEL PACIENTE TERMINAL

Artículo 89: Todo paciente en condición de agonía tendrá flexibilidad de horario para sus visitas, que por mutuo acuerdo entre los profesionales de enfermería y la familia determinaran quienes van a visitar al paciente y la duración de la visita.

Artículo 90: El paciente terminal podrá obtener información veraz, franca y completa acerca de su diagnóstico, opciones de tratamiento y pronóstico y el derecho de aceptar o no el tratamiento propuesto.

PÁRRAFO 10: DEL PACIENTE FALLECIDO

Artículo 91: El aviso de fallecimiento se dará en forma inmediata a la familia la que puede ser telefónicamente o en forma personal si se encuentran en el hospital.

Artículo 92: El paciente recibirá en la unidad la atención primaria post mortem por el personal de enfermería. El médico de turno o tratante realizará el certificado de defunción el cual será entregado a la familia. Posteriormente el cuerpo será trasladado a la “sala de tránsito”, donde los familiares podrán vestirlo y acompañarlo hasta que llegue el servicio funerario.

PÁRRAFO 11: DEL ALTA DEL PACIENTE

Artículo 93: El paciente debe ser dado de alta por su médico tratante o por el médico que éste designe para tal efecto. Dicha alta será en la fecha consensuada entre el médico tratante y el paciente o su representante legal, no pudiendo extender su estadía por razones personales o ajenas a lo médico o institucional.

Artículo 94: Todo paciente tendrá derecho a que su médico tratante le entregue, al término de la hospitalización, previa su solicitud verbal o escrita, un informe claramente legible que indique:

- a) Identificación del paciente y de su médico tratante principal y período de hospitalización.
- a) Información comprensible sobre el diagnóstico de ingreso y de alta, con sus fechas, y los resultados mas relevantes de exámenes y procedimientos efectuados que sean pertinentes al diagnóstico, y las indicaciones que debe seguir el paciente en el futuro atendida su condición de salud.



- b) Lista de medicamentos, con sus dosis respectivas, suministrados durante la hospitalización y aquellos prescritos.

Artículo 95: Al momento del alta el personal de enfermería reforzará las indicaciones médicas y reforzará la educación de los cuidados de enfermería entregados al paciente, representante legal o familiar responsable durante su estadía, con el fin de mantener la continuidad de la atención en el hogar. Verificará además, que tenga en su poder la documentación correspondiente (epicrisis, receta, pauta de régimen, exámenes, entre otros).

Artículo 96: Luego de ser firmada el alta médica, el paciente tendrá un plazo de 2 hrs. para dejar la habitación, en caso contrario cancelará otro día de hospitalización.

Previo al retiro de ésta y en conjunto con el personal de enfermería, se revisará su habitación con el objetivo de no dejar objetos personales olvidados y asegurarse de la integridad de la instalación.

Por la propia seguridad del paciente, éste deberá abandonar la habitación en silla de ruedas. En caso de negarse a seguir esta indicación, deberá manifestar tal voluntad por escrito.

Artículo 97: El Hospital Militar del Norte tiene la facultad de dar el alta disciplinaria en el caso que el paciente o sus acompañantes no cumplan con las indicaciones del médico, cuando no respete las normas del Reglamento Interno o en caso de que incurra en un trato irrespetuoso, maltrato o en actos de violencia, hacia el personal, otros pacientes o su propia vida, o bien cuando no acepten las condiciones de seguridad establecidas por la institución, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud.

Artículo 98: En caso de que un paciente decidiera renunciar a su estadía en el establecimiento (entendiéndose con ello el rechazo a toda medida terapéutica que implicaba su estadía en este) se le solicitará dejar constancia de esta decisión en su ficha clínica registrando el carácter voluntario de esta, la cual debe ratificarse con su firma, pasando a constituir desde ese momento el carácter de alta voluntaria.

En aquellos casos cuando la persona expresare su voluntad de no ser tratada, de interrumpir el tratamiento, o se negare a cumplir las prescripciones del profesional tratante, se deberá contemplar la aplicación de un alta forzosa por parte de la Dirección del establecimiento, previa consulta al comité de ética asistencial del HMN.

Sin perjuicio de lo anterior en aquellos casos en que el paciente se negare a abandonar el establecimiento pese a tener indicada el alta por parte del médico tratante, tras haber completado todos los tratamientos requeridos para su recuperación, igualmente se debe contemplar el alta forzosa pero en este caso sin consulta al comité de ética.

PÁRRAFO 12: DE LA CUENTA DEL PACIENTE

Artículo 99: Durante la hospitalización el paciente o representante legal tendrá derecho a solicitar en la Sección Revisión Cobros Clínicos, un estado parcial de su cuenta con los cargos que a la fecha de solicitud se hayan realizado, por lo cual serán meramente referenciales.

Artículo 100: El Hospital Militar del Norte entregará por escrito, la información sobre los aranceles de las prestaciones otorgadas, información que incluirá en detalle el costo de los insumos empleados, medicamentos administrados, exámenes efectuados, derechos de pabellón, costo de los días de estadía, honorarios de quienes lo atendieren si procedieren, y cualquier otro cobro que efectúe.

TITULO IV

DEL COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL

Artículo 101: El Comité de Ética Asistencial es un órgano consultivo e interdisciplinar que analiza y asesora sobre conflictos ético-clínicos que pueden surgir como consecuencia de la labor clínica, velando por el respeto, dignidad y derechos de los pacientes. Se hace presente que este Comité no tiene dentro de sus funciones el conocimiento ni la resolución de reclamos, quejas o insatisfacciones de los pacientes, así como tampoco la realización de auditorías, ni imposición de sanciones. Las opiniones del Comité tendrán siempre el carácter de sugerencia o recomendación y no son vinculantes.

Artículo 102: Podrán solicitar la opinión del Comité de Ética Asistencial, los miembros del equipo de salud, pacientes o usuarios, sus familiares o sus representantes legales o tutores, a través de correo electrónico comitedeetica@hmn.cl o completando formulario de “Presentación de casos a comité de ética” en OIRS.

Artículo 103: Se solicitará el pronunciamiento u opinión del Comité de Ética en los siguientes casos:

- a) En caso de duda del profesional tratante acerca de la competencia de la persona para adoptar una decisión autónoma, siempre que previamente se haya realizado una evaluación clínica integral que no hubiese logrado aclarar dicha duda.
- b) En el caso que se estime que la decisión autónoma manifestada por la persona o su representante legal la expone a graves daños a su salud o a riesgo de morir, que serían evitables prudencialmente siguiendo los tratamientos indicados y siempre que el profesional tratante haya agotado todas las instancias de información que hubiesen permitido a la persona o a su representante alcanzar una decisión autónoma.



- c) En el caso de que la insistencia del profesional tratante en la indicación de los tratamientos o la limitación del esfuerzo terapéutico hayan sido rechazadas por la persona o su representante legal y siempre que se haya agotado todas las instancias de información que hubiesen permitido a las personas o a sus representantes alcanzar una decisión autónoma.
- d) En el caso de una posible aplicación de alta forzosa por parte de la Dirección del Hospital Militar el Norte, a propuesta del profesional tratante, cuando la persona expresare su voluntad de no ser tratada, de interrumpir el tratamiento, o se negare a cumplir las prescripciones del profesional tratante.
- e) En el caso de personas con discapacidad psíquica o intelectual, conforme a la reglamentación particular que regula la materia, que no se encuentren en condiciones de manifestar su voluntad, respecto de las cuales se analice la posible indicación y aplicación de tratamientos invasivos de carácter irreversibles.

TITULO V

DE LOS PROCEDIMIENTOS DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Artículo 104: El Hospital Militar del Norte cuenta con un procedimiento interno para gestión de opinión (felicitaciones, sugerencias y reclamos), cuyo texto está permanentemente a disposición de los pacientes, representante legal o familiares. Su recepción y tramitación están a cargo de personal habilitado.

Artículo 105: Podrán presentar al área o dependencia en que ocurran los hechos que generen un reclamo, el paciente por sí mismo o su representante legal cuando el paciente estuviere imposibilitado, o la persona que tiene al paciente bajo su cuidado, situaciones todas que deberán acreditarse.

Artículo 106: El Hospital Militar del Norte cuenta con buzones para la gestión de opinión ubicados en salas de acceso a usuarios, en donde se podrá presentar opinión por escrito, llenando el formulario pertinente, o a través de correo electrónico gestionopinion@cosale.cl, ambas modalidades serán recepcionadas por la Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias OIRS perteneciente al Departamento Gestión de Calidad y Seguridad del paciente.

Artículo 107: Todo reclamo debe indicar fecha, unidad o servicio de la cual se efectúa el reclamo, nombre, cédula de identidad y domicilio del reclamante, del representante legal o la persona que lo tiene bajo su cuidado, o su autorización para ser notificado a través del correo electrónico que indique, la indicación de los hechos que fundamentan su reclamo, la infracción a los derechos que contempla la Ley 20.584, peticiones concretas y firma.

Artículo 108: No se admitirán los reclamos que contengan lenguaje soez, ofensivo, insultos o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.

Artículo 109: Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10° del Decreto Supremo Número 35 del año 2012, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento sobre procedimiento de reclamo de la Ley 20.584, para mayor celeridad, el primer contacto con el usuario se hará por vía telefónica o a través de su correo electrónico.

Artículo 110: El plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción, dentro del cual, se responderá con los antecedentes de que disponga.

Si el reclamante estimare que la respuesta o que las medidas adoptadas por el HMN no son satisfactorias y que por ende no se ha dado solución a las situaciones reclamadas, es del caso señalar que puede hacer uso de los procedimientos de reclamo establecidos por la legislación vigente ante la Superintendencia de Salud en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de la notificación de la respuesta.

TITULO FINAL

DE LAS SANCIONES Y VIGENCIA DEL REGLAMENTO

PÁRRAFO 1: DE LAS SANCIONES

Artículo 111: El incumplimiento de las normas del presente Reglamento Interno por parte de los pacientes, representante legal, familiares o acompañantes autorizará a la autoridad respectiva del establecimiento a ordenar:

- a) Restricción de ingreso a las dependencias del Hospital Militar del Norte. En caso que el paciente, representante legal, familiares o acompañantes se negasen a acatar esta medida, se podrá requerir la presencia de la fuerza pública para hacerla cumplir.
- b) Análisis de solicitud de agendar hora respecto de aquellos pacientes que han incurrido en maltrato de palabra u obra hacia cualquier integrante del equipo clínico y/o personal administrativo del Hospital Militar del Norte, hechos consignados previamente como registro de incidentes.
- c) Salida inmediata de las dependencias del establecimiento con auxilio de la fuerza pública.

Artículo 112: Si el usuario cometiere actos de violencia física y/o verbal en contra de los integrantes del equipo de salud, de los usuarios y demás personas que se encontraren en las dependencias del Hospital Militar del Norte, ésta podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.



Artículo 113: Si el usuario ocasionare daño o destrucción en los bienes y dependencias del hospital Militar del Norte, ésta podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

Artículo 114: Las contravenciones al presente reglamento y los actos y/o hechos descritos en este párrafo quedarán consignados como Registro de Incidentes que cada área o servicio llevará para tales efectos en los libros de novedades.

PÁRRAFO 2: DE LA VIGENCIA DEL PRESENTE REGLAMENTO INTERNO

Artículo 115: El Reglamento Interno Hospital Militar del Norte comienza su vigencia desde la fecha de aprobación del Director General. A partir de esa fecha, el hospital a través de Jefaturas respectivas, realizará las acciones de difusión que estime pertinentes, de modo de asegurar su conocimiento y adhesión.

Artículo 116: Cualquiera modificación que pudiere introducir la Ley en materias relacionadas con este Reglamento, se entenderá incorporada de inmediato a este texto.

