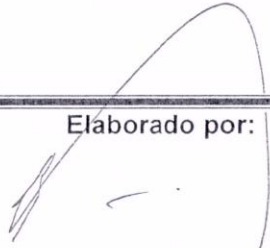
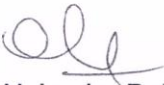
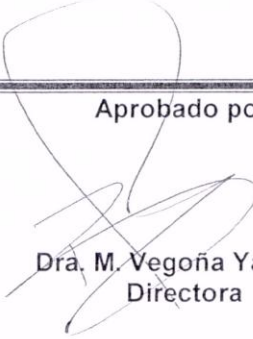
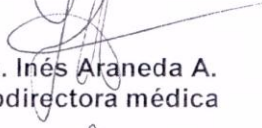
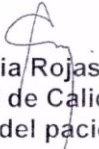
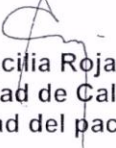



UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES


REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DR. EXEQUIEL
GONZALEZ CORTES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Ab. Andrea Martones R. Asesora Jurídica	 EU M. Alejandra Rojas V. Encargada de Calidad	 Dra. M. Vegoña Yarza S. Directora
 Dra. Inés Araneda A. Subdirectora médica	 Dra. Cecilia Rojas A. Jefa Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	
 Dra. Cecilia Rojas A. Jefa Unidad de Calidad y Seguridad del paciente		
Fecha: 14/09/12	Fecha: 21/09/2012	Fecha: 01/10/2012

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

INDICE

1. OBJETIVO.....	03
2. ALCANCE.....	03
3. DOCUMENTACION DE REFERENCIA.....	03
4. RESPONSABLE DE LA EJECUCION.....	03
5. DESARROLLO.....	04
6. DISTRIBUCIÓN.....	34
7. RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO.....	35

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

1. Objetivo:

Regular el ejercicio de los derechos de los usuarios y de sus obligaciones, reconocidos en la ley N° 20.584 en el hospital.

2. Alcance:

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los funcionarios del hospital.

Este documento debe estar disponible para todos los usuarios que consultan en las dependencias de nuestro hospital.

El contenido de este documento debe ser aplicado en todos los usuarios que consultan en nuestro hospital.

3. Documentación de Referencia:

Ley N° 20.584: Ley de Deberes y Derechos de las personas en acciones vinculadas a su atención en salud, vigente desde 01/10/2012.

4. Responsables de la ejecución:

Directora:

Aprobar y difundir este reglamento.

Asegurar la coordinación y recursos necesarios para la correcta aplicación del documento.

Subdirectores, jefes de CR clínicos y administrativos, profesionales supervisores:

Difundir y velar por el cumplimiento de este reglamento.

Funcionarios en general:

Conocer el documento.


Realizar las actividades que se requieran para el oportuno cumplimiento de los derechos y deberes del usuario.

Usuarios del hospital

Informarse sobre los derechos y deberes que tienen respecto de su atención dentro de nuestro hospital.

Exigir sus derechos de acuerdo a lo definido en el documento.

Cumplir sus deberes de acuerdo a lo definido en el documento.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

5. Desarrollo :

El Hospital Dr. Exequiel González Cortés, comprometido con sus usuarios, con el fin de actualizar la información y normativa existentes, de modo que ella se encuentre acorde con la nueva regulación, ha procedido sobre la base de un trabajo integrado de sus profesionales, a la confección del presente Reglamento Interno.

Título I: Del Hospital Dr. Exequiel González Cortés

Artículo 1°: Información sobre el hospital pediátrico Dr. Exequiel González Cortés.


El hospital Dr. Exequiel González Cortés, es un centro de alta complejidad asistencial y docente que atiende a la población infantil de 11 comunas del área sur de Santiago, auto gestionado en red desde el año 2007 y acreditado en calidad desde el año 2011. El equipo directivo está constituido por el Director, Subdirector Médico, Subdirector Administrativo, Subdirector de Gestión de cuidado, Jefe de la Unidad de Calidad y Seguridad del paciente y Jefe de Recursos Humanos. Su organización es a través de centros de responsabilidad: 13 en total, 6 clínicos, 2 apoyo y 5 administrativos. Su dotación es de 760 funcionarios. Ha realizado convenios docentes con instituciones universitarias y técnicas de pregrado y posgrado.

Artículo 2°: Derechos y Deberes de las personas en salud.

La ley N°20.584, regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.

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

1. Derecho a una atención 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.


	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

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 informarse.
2. Deber de cuidado.
3. Deber de trato respetuoso.
4. Deber de Informar.

Concordante con lo anterior, la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, ratificada por Chile, en 1990, reconoce derechos de los menores de edad que tienen relación con sus atenciones de salud, y son:

1. El derecho del niño a permanecer con sus padres.
2. El recién nacido tiene derecho a permanecer constantemente con su madre y a alimentarse exclusivamente de su leche.
3. El niño hospitalizado tiene derecho a ser amamantado por su madre.
4. Todo niño tiene derecho a un nombre. El niño hospitalizado debe llevar una identificación y ser llamado por su nombre.
5. El niño hospitalizado tiene derecho a permanecer en un lugar seguro y adecuado para la rápida mejoría de su enfermedad.
6. El niño hospitalizado tiene derecho a que se considere la opción de evitar la inmovilización y en caso de no poder lograrlo, hacerlo de la manera más adecuada.
7. Todo niño hospitalizado tiene derecho a recibir un manejo adecuado del dolor y a cuidados paliativos.
8. El niño hospitalizado tiene derecho a ser informado respecto a su enfermedad y la forma en que se realizará su tratamiento, conforme a su edad y madurez.
9. El niño tiene derecho a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que lo afectan, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño, en función de la edad y madurez del niño.
10. El niño hospitalizado tiene derecho a ser escuchado acerca de su bienestar o malestar tanto físico como psicológico, respondiendo a sus inquietudes.
11. El niño hospitalizado tiene derecho a la privacidad.
12. Todo niño tiene derecho a jugar.
13. El niño hospitalizado tiene derecho a mantener contacto con todos aquellos con los cuales tenía vínculo, previo a la hospitalización.
14. Todo niño tiene derecho a la educación.
15. Los exámenes deben ser solicitados solamente si van a contribuir a un diagnóstico más preciso que implicará un cambio de conducta terapéutica.
16. El niño hospitalizado tiene derecho a un re-análisis respecto a permanecer hospitalizado.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

El presente Reglamento regula estos derechos y deberes en el hospital Dr. Exequiel González Cortés.

Artículo 3°: Cartera de Servicios.

El hospital Dr. Exequiel González Cortés cuenta con atención de 26 especialidades médico quirúrgicas pediátricas, excepto las especialidades de neurocirugía y cardiocirugía. Atiende en todas las modalidades del proceso asistencial: hospitalizados, ambulatorios y hospitalizaciones diurnas tanto médico como quirúrgicas así como de salud mental. Cuenta con unidades de apoyo de alta complejidad: camas críticas, pabellones quirúrgicos, hemo y peritoneo diálisis, unidades para diagnóstico anatómo patológico, diagnóstico por imágenes y laboratorio clínico. Atiende los 22 problemas de salud pediátricos GES de atención hospitalaria. Recibe pacientes de otras regiones del país como centro de referencia nacional de los problemas de salud: Grandes quemados, Insuficiencia renal crónica terminal, Escoliosis, Cáncer infantil y Fisurados. La Cartera de Servicios en forma detallada, se encuentra disponible en la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias y en la página web www.hegc.cl.

Artículo 4°: Centro docente asistencial.


El hospital Dr. Exequiel González Cortés, es un hospital asistencial docente. Lo anterior implica que participan del proceso de atención, docentes y alumnos de los Centros Formadores con los que se tiene convenio, siempre que se cuente con el consentimiento de los padres o representantes legales de los pacientes, según se regula en el Título V de este Reglamento.

El detalle de los Centros Formadores con convenio vigente con este Hospital, se encuentra disponible en www.hegc.cl y en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, en los horarios que en este Reglamento se explicitan.

Artículo 5°: Horarios de Funcionamiento del Hospital.

El hospital Dr. Exequiel González Cortés, tiene el siguiente horario de funcionamiento:

1. Dirección y Unidades Administrativas: Lunes a Jueves de 8:00 a 17:00 horas y los días Viernes hasta las 16:00 horas, sin atención los días festivos.
2. Policlínico de Especialidades: Lunes a Jueves de 8:00 a 17:00 horas y los días Viernes hasta las 16:00 horas, sin atención los días festivos.
3. Servicios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico: Lunes a Jueves de 8:00 a 17:00 horas y los días Viernes hasta las 16:00 horas, sin atención los días festivos.
4. Servicio de Urgencia y Hospitalización: Lunes a Domingo, 24 horas, atención

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

continuada.

Artículo 6°: Precios de prestaciones y de medicamentos e insumos.

El hospital Dr. Exequiel González Cortés, cuenta con un listado de precios o arancel de prestaciones, el cual varía dependiendo de la previsión del paciente. De este modo, se cuenta con un Arancel para:

1. Pacientes FONASA atendidos bajo modalidad institucional.
2. Pacientes FONASA atendidos bajo modalidad libre elección, ISAPRES y Particulares (sin previsión).

Estos aranceles se encuentran disponibles, así como el listado de precios de medicamentos e insumos en www.hegc.cl y en la Oficina de Admisión de Hospitalizados, que funciona de Lunes a Jueves de 8:00 a 17:00 horas y Viernes hasta las 16:00 horas, salvo festivos, en donde podrá consultar sobre precios en particular o el listado general de precios. En este último caso, será de costo del solicitante, la copia del mismo.

Artículo 7°: La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).


El hospital Dr. Exequiel González Cortés, cuenta con una OIRS, en la cual nuestros usuarios pueden consignar libremente su opinión por el servicio entregado ya sea para interponer un Reclamo, Felicitación, Sugerencia, Solicitud, Solicitud de Ley de Transparencia y/o Reclamo GES. Para estos efectos, se encuentran disponibles en cada Unidad del hospital los Formularios de Solicitud Ciudadana, los cuales se encuentran foliados y son auto-copiativos, de modo que el usuario pueda llevarse la última copia como comprobante del trámite efectuado.

Los plazos dentro de los cuales el Hospital debe remitir al usuario su respuesta, se encuentran claramente establecidos según el carácter de la solicitud, y son:

1. Reclamaciones por GES: Dentro de las 48 horas siguientes a la reclamación, el hospital deriva al Fondo Nacional de Salud la respuesta de la solicitud, siendo esta última institución, la que entrega la respuesta final.
2. Reclamaciones por aplicación de ley 20.584: 15 días hábiles contados desde el día siguiente hábil al de la presentación.
3. Demás reclamaciones y solicitudes: El hospital deberá dar respuesta, dentro de 20 días hábiles, siguientes al de la presentación.

La OIRS dispone de módulos de atención y su horario de funcionamiento es el siguiente:

1. OIRS hospitalizados: Lunes a Jueves de 8:30 a 17:30 y Viernes de 8:30 a 16:30, Sábados, Domingos y festivos de 8:00 a 16:00 horas.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

2. OIRS Emergencia: Lunes a Jueves de 11:00 a 20:00 y Viernes de 11:00 a 19:00, Sábados de 8:00 a 16:00 horas.

Artículo 8°: Vías de evacuación y procedimiento en caso de emergencias.

El hospital Dr. Exequiel González Cortés, cuenta con un Plan de Emergencia, en el cual se encuentran explicitados los mecanismos de evacuación y procedimientos en caso de emergencias. Este Plan se encuentra disponible en www.hegc.cl y en los módulos de la OIRS.

El hospital cuenta con señalética para indicar las vías de evacuación, en caso de ser necesario y los teléfonos donde comunicar las emergencias.

Los usuarios y funcionarios del establecimiento deben tomar conocimiento de las vías de evacuación y seguir estrictamente la normativa e instrucciones que imparta el hospital, las que se encontrarán publicadas en carteles visibles al interior del establecimiento.


Título II: De la atención de salud

Artículo 9°: La Atención de Salud.

La atención de salud, es un proceso mediante el cual, el hospital Dr. Exequiel González Cortés, dispone de sus recursos humanos y materiales para el otorgamiento de prestaciones asistenciales, con el fin de diagnosticar, restablecer o rehabilitar la salud de sus usuarios u otorgarle los cuidados paliativos.

De este modo, el proceso de atención de salud de los pacientes, comprende diversas etapas y personas que están orientadas al objetivo antes señalado. Estas personas y etapas comprendidas en el proceso de atención de salud son:

1. Etapa administrativa de preparación para el otorgamiento de prestaciones.
2. Etapa de otorgamiento de prestaciones.
3. Etapa de soporte financiero.
4. Etapa de registro estadístico.
5. Etapa de aseguramiento de la calidad de prestaciones.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

Artículo 10°: Del proceso de atención de salud.

1. Etapa de preparación para el otorgamiento de prestaciones

1.1. *Definición*

Esta etapa de atención, conlleva todo proceso administrativo estrictamente necesario para el otorgamiento de las prestaciones, tanto de atención abierta, como cerrada.

1.2. *Participantes*

a) Admisión: Tiene las siguientes funciones:

- Recepcionar las solicitudes de atención y generar la documentación que dará inicio de la confección de la ficha clínica.
- Capturar y en su caso, registrar, las solicitudes de atención en los sistemas de información del hospital.
- Gestionar las solicitudes de atención con priorización biomédica.
- Cuando corresponda, realizar la citación de los pacientes.
- Solicitar las fichas clínicas de los pacientes, para entregarla al equipo clínico tratante.

b) Archivo: Tiene por función almacenar y custodiar la ficha clínica de los pacientes y proveerla a quienes la requieran durante el proceso de atención de salud.

c) Recaudación: Tiene por función, realizar el cobro, cuando corresponda, de las atenciones ambulatorias de salud.

2. Etapa de otorgamiento de prestaciones

2.1. *Definición*

Es la etapa en la cual el personal de salud realiza la prestación clínica.

2.2. *Participantes*


Pueden participar de esta etapa, dependiendo del tipo de prestación, los siguientes:

- Profesionales tratantes
- Equipos de apoyo clínico

3. Etapa de registro de prestaciones e información de salud relevante.

3.1. *Definición*

Es la etapa en la cual se registra en el o los sistemas de información hospitalario, las prestaciones realizadas, con la finalidad de confeccionar los informes estadísticos mensuales obligatorios y de complejidad clínica, generación de información epidemiológica, seguimiento de cumplimiento de garantías, obtención de Programas de atención de salud y para el tratamiento de la información para el aseguramiento de la calidad.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

3.2. Participantes

- a) Departamento de Estadística.
- b) Unidad de Epidemiología.
- c) Control de Gestión.
- d) Unidad de Farmacia.
- e) Unidad de Farmacia Clínica.
- f) Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.

4. Etapa de soporte financiero

4.1. Definición

Es la etapa que consiste en el conjunto de actividades administrativas, que permiten valorizar, costear y recaudar todas las prestaciones y servicios otorgados en el establecimiento.

4.2. Participantes

- a) Departamento de Estadística.
- b) Unidad de Cobranza.
- c) Unidad de Recaudación.


5. Etapa de aseguramiento de la calidad

5.1. Definición

Es la etapa que consiste en la consecución de acciones y procesos tendientes a la mejora continua e innovación de los procesos asistenciales, para el aseguramiento de la calidad de los mismos.

5.2. Participantes

- a) Equipos clínicos tratantes.
- b) Comité de Ética.
- c) Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
- d) Encargados de Calidad y Seguridad del Paciente de Unidades Clínicas.
- e) Programa de Control de Infecciones (IAAS).
- f) Auditoría Interna.
- g) Contraloría Médica.
- h) Comité de Riesgos.
- i) Gestores de Reclamaciones.
- j) Gestores de Solicitudes Ciudadanas e Institucionales.
- k) Fiscales e Investigadores de Procesos Disciplinarios.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

6. Materia de Salud Pública

6.1. Definición:

Se trata de todos aquellos procesos que dicen relación con el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Código Sanitario y las instrucciones emanadas por parte de la Subsecretaría de Salud Pública, en especial aquellas que digan relación con aumentos de incidencia epidemiológica, brotes u otros aspectos relevantes de la salud pública.

6.2. Participantes:

El Director del hospital será el responsable de designar a los miembros de los equipos técnicos que sea necesario conformar, de acuerdo a la materia y gravedad del problema de salud pública de que se trate.

Artículo 11°: Agendamiento de Horas (modalidad y comunicación a pacientes)

Para los efectos de solicitar horas de atención en el Policlínico de Especialidades, existen las siguientes modalidades:

1. Consultas Nuevas:

Dependiendo de su origen, se distinguen dos modalidades:

a) Derivación desde la Red Asistencial:

Los establecimientos pertenecientes a la Red Asistencial del Servicio de Salud Metropolitano Sur y los establecimientos públicos derivadores, pueden solicitar hora de atención de especialidades en el hospital.

Esta derivación y solicitud de hora, se realiza a través de sistema informático y se informa al paciente, a través de la Atención Primaria o el establecimiento derivador.

Ningún paciente, podrá solicitar por sí mismo, en el hospital, hora para consulta nueva espontánea.

b) Derivación intrahospitalaria:


La derivación intrahospitalaria, se realiza a través de Interconsulta que genera el médico tratante.

1.- En caso de pacientes ambulatorios del Consultorio adosado de especialidades, el usuario acude a Admisión del policlínico de la especialidad a la que se deriva, donde se ingresa a lista de espera y se da la hora.

2.- En caso de pacientes hospitalizados, el técnico paramédico de documentación acude a Admisión de Ambulatorio quirúrgico donde se ingresa a lista de espera y se da la hora.

Al mismo lugar acude el usuario que ha sido atendido en la U. de Emergencia.

En horario inhábil la función de agendar hora se realiza en oficina de Recepción de hospitalizados.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

c) Derivación a otros establecimientos públicos

1.- En casos de pacientes con patología GES, la derivación se realiza en la oficina AUGE, ingresando la IC al SIGGES y es el establecimiento donde se deriva el que cita al paciente.

2.- En pacientes con otras patologías la derivación la realiza la oficina de Coordinación.

2. Controles:

La solicitud de hora para controles, se realiza por los usuarios en Admisión del Policlínico de la Especialidad que corresponda.

Artículo 12°: Normas sobre el ingreso hospitalario.

Antecedentes que deben presentar los pacientes para su atención.

Para que un paciente sea atendido en este Hospital, se requiere según el tipo de atención, lo siguiente:

1. Atención de Urgencia:

La atención de urgencia se realiza en la Unidad de Emergencia del Hospital, conforme a las siguientes condiciones, según la previsión del paciente.

a) Pacientes FONASA:

Los pacientes cuya previsión sea el Fondo Nacional de Salud (FONASA), deberán indicar al momento del ingreso el RUT del paciente.


b) Pacientes ISAPRE y Privados:

Los pacientes privados e ISAPRES serán atendidos en el Servicio de Urgencia y sólo podrán ser hospitalizados en caso de riesgo vital. De este modo, si el paciente requiere de hospitalización, una vez estabilizado y encontrándose apto clínicamente para ser trasladado, los padres o tutores deberán hacerse cargo del traslado a un centro asistencial de la red privada de salud.

Estos pacientes, deberán previo a su atención o luego de ella dependiendo de la gravedad del estado de salud, firmar un Pagaré y un Mandato, tendientes a garantizar el cobro de la atención.

c) Pacientes sin previsión (FONASA no regularizada):

Estos pacientes serán atendidos en las mismas condiciones de los pacientes FONASA, pero deberán previo a su atención o luego de ella dependiendo de la gravedad del estado de salud, firmar un Pagaré y un Mandato, tendientes a garantizar el cobro de la atención, de no regularizarse su condición previsional, dentro de cinco días hábiles posteriores a la atención de urgencia.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

2. Atención Ambulatoria:

Sólo podrán ser atendidos en la atención ambulatoria, los pacientes FONASA, bajo la modalidad institucional.

Los pacientes deben tener su situación previsional regularizada previo a su atención de salud.

3. Atención de Hospitalización:

Podrán ser hospitalizados los pacientes FONASA modalidad institucional. Aquellos pacientes cuya previsión corresponda a FONASA C y D, deberán caucionar los copagos correspondientes, a través de PAGARÉ y Mandato.

Los pacientes FONASA B, C y D, bajo modalidad Libre Elección y los pacientes ISAPRE y Privados, sólo podrán ser hospitalizados, previa autorización de la Subdirección médica del hospital, siempre que exista disponibilidad de camas pensionado y éstas no sean requeridas por algún paciente institucional.

Siempre tendrán preferencia para hospitalización, los pacientes institucionales, por sobre la modalidad Libre Elección, ISAPRE o Privados.


La persona a cargo de realizar los trámites de hospitalización del paciente, deberá certificar a través de declaración jurada simple, lo siguiente:

- Vínculo con el menor.
- Su calidad de representante legal (padre, madre o tercero debidamente designado).
- Si tiene o no alguna restricción judicial para acercarse al menor.
- Si existen medidas cautelares decretadas por juez, respecto del menor.
- La individualización del padre y/o la madre, cuando los menores se encontraren reconocidos como hijos por éstos.

El hospital se reserva el derecho de verificar la declaración jurada proporcionada por el usuario y en caso de detectarse que aquélla es falsa total o parcialmente, ejercer las acciones judiciales que en derecho correspondan, así como efectuar las denuncias ante los Tribunales de Justicia o Ministerio Público, conforme al mérito de los antecedentes.

4. Patologías GES

Los pacientes que padezcan algún problema de salud con Garantías Explícitas en Salud, serán atendidos conforme a los protocolos ministeriales, dictados a ese efecto, por esa Secretaría de Estado.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

El cobro de los copagos correspondientes a los pacientes FONASA C y D, se realizará conforme a los procedimientos que determine esa Institución. De este modo, a la entrada en vigencia de este Reglamento, el cobro de los copagos de que se trata, le corresponde directamente al Fondo Nacional de Salud.

Artículo 13°: Normas sobre estancia hospitalaria.

Las estancias hospitalarias, se regirán por las siguientes normas:

1. Visitas y supervigilancia médica de rutina.

Los pacientes hospitalizados tendrán visita médica diaria por médico tratante y/o residente de turno.

Con todo, conforme lo regulado en el Título V de este Reglamento, los pacientes, sus padres o representantes legales, serán informados del nombre del médico tratante.

Sin perjuicio de lo anterior, los pacientes recibirán la atención médica en cada oportunidad en que su condición de salud lo requiera, conforme a las normas, políticas y procedimientos establecidos por el hospital.

2. Gestión de Cuidados cotidianos.

Los pacientes hospitalizados recibirán los cuidados de enfermería y de las otras disciplinas que conforme a su condición de salud y a las pautas diagnósticas, requiera.

Con todo, siempre se encontrarán disponibles los cuidados de enfermería, durante toda la estancia hospitalaria.

3. Alimentación según condición clínica.

Los pacientes hospitalizados, por regla general, recibirán 4 raciones de alimentación diaria. Las condiciones y restricciones de alimentación se encontrarán sustentadas en la condición de salud del paciente.


La alimentación de los pacientes, siempre tendrá la supervisión de un profesional nutricionista.

Artículo 14°: Normas sobre egreso hospitalario

Sin perjuicio de la entrega de información al alta hospitalaria a la que se refiere el Título V de este Reglamento, el egreso hospitalario se regirá por las siguientes normas:

1. Modalidades de pago e intereses:

Los pacientes FONASA A y los B atendidos estos últimos bajo modalidad institucional, no deberán efectuar copagos por las atenciones recibidas en el hospital, salvo aquellas prestaciones no cubiertas por el Fondo Nacional de Salud, en cuyo caso, el financiamiento de las mismas corresponderá exclusivamente al paciente.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

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

Los pacientes FONASA, cuando corresponda, deberán efectuar los copagos de las atenciones de salud con Garantías Explícitas, directamente al Fondo Nacional de Salud. De este modo, el hospital no tiene facultades de cobro respecto de estas prestaciones.

2. Entrega de cuenta actualizada:

Durante la atención de salud, todo usuario tendrá derecho a solicitar en la Oficina de Recepción de hospitalizados, un estado parcial de su cuenta, la que será entregada dentro del plazo de 5 días hábiles y sus valores serán meramente referenciales.

3. Solicitud de la Cuenta de la Atención de Salud:

Todo usuario podrá acceder a su estado de cuenta de hospitalización, en el plazo de 30 días corridos, contados desde el alta del paciente. Cuando el Establecimiento finalice el proceso de confección de la Cuenta definitiva del paciente, notificará al usuario vía telefónica, sin perjuicio que éste pueda solicitarla personalmente en la Unidad de Recaudación del hospital.

4. Indicación de prestaciones cubiertas por AUGE y modalidad de ejercicio:

La cuenta de pacientes que padezcan problemas de salud cubiertas por el AUGE, será entregada y comunicada por el Fondo Nacional de Salud, en los plazos que dicha entidad tenga contemplados.


5. Pago por dosis efectivamente consumidas:

Si las dosis de medicamentos o insumos fueron unitarias, en el caso de que la persona deba concurrir al pago de ellas, sólo estará obligada al pago de aquellas unidades efectivamente usadas en el tratamiento correspondiente.

Artículo 15°: De la Referencia y Contrarreferencia.

Conforme a lo señalado en los artículos 11 y 12 del presente Reglamento, salvo las situaciones de urgencia o emergencia, los pacientes serán atendidos en el hospital en coordinación con los demás establecimientos de la red.

En este sentido, los pacientes podrán ser derivados desde otros establecimientos, debiendo el hospital otorgar la atención requerida, previo análisis de la pertinencia de la misma.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

De igual modo, una vez atendido un paciente, el paciente podrá ser nuevamente derivado al establecimiento de origen, si las atenciones que requiere deben ser otorgadas por aquéllos.

Con todo, el hospital procurará permanentemente la debida coordinación con los establecimientos de la red, de modo de velar por la correcta y oportuna atención de los pacientes.

Artículo 16°: De la derivación a otros centros de salud

Todo paciente que se hospitalice en el Hospital Dr. Exequiel González Cortés, podrá ser derivado a otro Centro Asistencial de salud, sea éste público o privado, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

1. Cuando se excede nuestra capacidad resolutive
2. Cuando no hay cama disponible
3. Cuando puede continuar su tratamiento en otro establecimiento de la red más cercano a su domicilio.

Con todo, los usuarios podrán oponerse a dicha medida y solicitar el traslado a otro centro asistencial, en cuyo caso, asumirán como Libre Elección, el traslado al recinto que éstos determinen.


Título III: De la Seguridad en la Atención de Salud

Artículo 17°: De los mecanismos para asegurar cumplimiento de normativa.

Como establecimiento acreditado, el hospital Dr. Exequiel González Cortés, tiene como prioridad la seguridad de los pacientes. Para ello, realiza procesos de aseguramiento de la calidad, de los que trata el Título II, precedente, de este Reglamento.

Artículo 18°: Identificación de pacientes

Todo paciente que se hospitalice en el hospital Dr. Exequiel González deberá ser identificado a través de un brazalete, en donde constará primer nombre, dos apellidos, edad o fecha de nacimiento.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

Título IV. Derecho a Trato Digno

Artículo 19°: De trato igualitario.

El hospital Dr. Exequiel González Cortés, reconoce y protege el derecho de los usuarios a no ser discriminados arbitrariamente y que se les otorgue una atención oportuna.

Artículo 20°: Del trato durante la atención.

Todo paciente y sus acompañantes tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso, en todo momento y en cualquier circunstancia.
De este modo, el personal del hospital y aquél contratado por terceros para desempeñar funciones en él, deberán utilizar un lenguaje adecuado e inteligible durante la atención, adoptando las actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas.

Artículo 21°: El paciente tiene derecho a ser tratado por su nombre.

Todo paciente del hospital, deberá ser tratado por su nombre. Los Centros de Responsabilidad y la Dirección adoptarán las medidas necesarias para asegurar dicho trato.


Título V: Derecho a la Información y Autonomía

Artículo 22°: Reconocimiento y Publicidad de los Derechos y Deberes de las personas.

El hospital Dr. Exequiel González Cortés, colocará y mantendrá en los lugares públicos y visibles que determine, conforme a las instrucciones emanadas por el Ministerio de Salud, de la Carta de Derechos y Deberes de las personas en relación a su atención de salud.

Artículo 23°: Identificación de funcionarios.

Todos los funcionarios, trabajadores y personas contratadas por terceros que se desempeñen bajo cualquier título en el hospital Dr. Exequiel González Cortés, contarán y portarán una credencial de identificación, en la cual, al menos se contendrá su nombre completo y la función que desempeñan.
Las credenciales antes señaladas podrán ser emitidas únicamente por el hospital o por quien se encuentre autorizado por éste.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

Es obligación de las personas indicadas en el inciso primero de este artículo, portar en todo momento mientras se encuentre en el establecimiento, la referida credencial de identificación, siempre en un lugar visible.

Artículo 24°: Información Profesional Tratante.

Las prestaciones que otorga el hospital Dr. Exequiel González Cortés, son proporcionadas por los equipos de salud que éste dispone, conforme a lo señalado en el Título II, de este Reglamento.

Sin perjuicio de lo anterior, toda atención de salud otorgada, se encontrará a cargo de un profesional tratante, entendiéndose por tal, aquél que autoriza y efectúa los diagnósticos y tratamientos del paciente.

Todo paciente de este hospital, contará con un profesional tratante, situación que será informada al paciente y/o a sus padres o representantes legales.

Artículo 25°: De los Titulares de la Información de Salud.

En el hospital Dr. Exequiel González Cortés, se entenderán como titulares de la información de salud del paciente los siguientes:


1. El paciente mayor de edad.
2. Los padres o representantes legales de los pacientes menores de edad.
3. Los pacientes que no se encuentren en alguna de las siguientes circunstancias:
 - a) Los que por su edad o madurez no sean capaces de recibir la información.
 - b) Cuando su condición, a juicio del médico tratante, no le permita recibir la información directamente, o padezca de dificultades de entendimiento o se encuentre con alteración de conciencia.
4. En caso de ausencia de los padres o representantes legales y en los casos señalados en las letras a) y b) precedentes, la persona que acompañe al menor.
5. Los terceros autorizados por representante legal a través de poder notarial simple.

Artículo 26°: Personas que recibirán información sobre estado de salud del paciente.

Podrán recibir información sobre el estado de salud de un paciente, las personas señaladas en el artículo 25° y las que hayan sido autorizadas por el padre o madre o representante legal de aquél. Dicha autorización deberá constar en la ficha clínica, bajo la firma de los autorizantes.

Artículo 27°: Del personal que debe entregar la información.

La información de salud de un paciente, deberá ser entregada por el profesional tratante. Éste será responsable de dar cumplimiento a los requisitos de la información que más adelante se explicitan.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

Artículo 28°: De la información que debe entregar el profesional tratante

Los profesionales tratantes entregarán información oportuna y comprensible a las personas señaladas en el artículo 25°, sobre las siguientes materias:

1. Información previa a la atención de salud:
 - a) Estado de salud del paciente.
 - b) Del posible diagnóstico de la enfermedad.
 - c) De las alternativas de tratamiento disponibles para la recuperación o cuidados paliativos del paciente.
 - d) Los riesgos que dichos tratamientos puedan representar.
 - e) Pronóstico esperado.
 - f) Proceso previsible postoperatorio cuando procediere.
2. Informe al alta de la hospitalización:

Este informe debe contener:


- a) Identificación de la persona y del profesional que actuó como tratante principal.
 - b) Período de internación.
 - c) Información comprensible acerca del diagnóstico de ingreso y de alta, con sus respectivas fechas, y los resultados más relevantes de exámenes y procedimientos efectuados que sean pertinentes al diagnóstico e indicaciones a seguir.
 - d) Una lista de los medicamentos y dosis suministrados durante el tratamiento y de aquellos prescritos en la receta médica.
3. Informes atemporales:

Durante el tratamiento del paciente, de las personas señaladas en el artículo 25°, podrán solicitar en cualquier momento un informe que señale:

- a) La duración del tratamiento
- b) El diagnóstico
- c) Los procedimientos aplicados

4. Certificados médicos

Todo paciente tiene derecho a que se le extienda un certificado que acredite su estado de salud y licencia médica, cuando corresponda, independientemente del fin que lo motive.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

Artículo 29°: Ausencia de médico tratante.

En ausencia del médico tratante principal, el hospital designará otro en remplazo temporal o definitivo, lo que será comunicado a las personas señaladas en el artículo 25°. Dicha comunicación se realizará de forma inmediata si el paciente se encuentra hospitalizado o por carta enviada al domicilio registrado en el establecimiento.

Artículo 30°: Excepciones a la entrega de información.


No se entregará la información señalada en el número 1 del artículo 25° en los siguientes casos:

1. Cuando la condición del paciente, a juicio del médico tratante, no le permita recibir la información directamente o padezca de dificultades de entendimiento o se encuentre con alteración de conciencia.
En este caso, la información será sólo entregada a los padres o representantes legales. Sin perjuicio de ello, una vez que la persona haya recuperado la conciencia y la capacidad de comprender, será informada conforme al artículo 28°.
2. Tratándose de atenciones médicas de emergencia o urgencia.
Se entenderá por atención de emergencia o urgencia, cuando la falta de intervención inmediata e impostergable implique un riesgo vital o secuela funcional grave para el paciente y no se encuentre el padre o madre o representante legal. En este caso, es posible que pueda otorgarse la información a la persona a cuyo cuidado se encuentre el paciente.
Sin perjuicio de lo anterior, la información deberá proporcionarse en cuanto sea esto posible, a los titulares de la misma, conforme a lo dispuesto en el artículo 25°.

Artículo 31°: De la forma cómo se entrega la información.

Por regla general, la información de la que trata este título, será entregada en forma verbal, salvo en los casos en los cuales es necesario que conste el consentimiento del paciente o representantes legales, por escrito, conforme el presente reglamento. Asimismo, la información entregada debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Suficiente.
La información entregada debe bastar para que el paciente o su representante legal en su caso, puedan formar un juicio que le permita manifestar su voluntad exenta del vicio error.
2. Comprensible.
La información debe ser entregada en una forma que permita su fácil entendimiento para personas no formadas académicamente en el área de la salud y que además, se

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

encuentra en proceso emocional especial, ya sea por enfermedad propia o la del hijo o pupilo.

3. Adecuada.

La información que se entrega debe ser la apropiada a las condiciones y circunstancias del proceso de atención de salud y del titular de la información.

4. Oportuna.

La información debe ser entregada en un tiempo acorde con el proceso de atención, de modo que entre otros, permita al titular del derecho a la información, el ejercicio de sus derechos.

5. Veraz.

La información entregada debe corresponder estrictamente a los antecedentes fidedignos que constan de la historia clínica del paciente y a los conocimientos técnicos de la profesión del tratante, sin tergiversarla u omitirla.

Título VI: De la autonomía de las personas en su atención de salud

Artículo 32°: Del Consentimiento Informado.

Todo padre, madre o representante legal de un paciente menor de edad o paciente mayor de edad, tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a la atención de salud, independiente de su magnitud.

En los casos de los menores de edad, su voluntad será escuchada por el profesional tratante y será acogida en la medida que no se contraponga con los tratamientos y procedimientos indicados por el profesional y que hayan sido consentidos conforme a derecho, por el padre, madre o representante legal.

Artículo 33°: Del ejercicio de este derecho.

Este derecho debe ser ejercido en forma:

1. Libre


Significa que la persona tiene la facultad de expresar su voluntad o no.

2. Voluntaria

Implica que nace de la voluntad y no por fuerza o necesidad extrañas a aquella.

3. Expresa

La voluntad debe expresarse de manera clara, patente y especificada. Es decir, la voluntad no puede presumirse o asumirse a partir de alguna actitud del titular de la información.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

4. Informada

Es decir, no se puede obtener la voluntad del titular, sin que previamente se haya proporcionado la información conforme lo establecido en el artículo 31°.

Artículo 34°: Limitación al otorgamiento del consentimiento.

El ejercicio del derecho reconocido en el artículo 32°, no podrá tener por objetivo:

1. La alteración artificial de la muerte.
2. La realización de prácticas eutanásicas.
3. El auxilio al suicidio.

Asimismo, no se requerirá el consentimiento del titular, en las siguientes situaciones:

4. En caso que la falta de aplicación de los procedimientos, tratamientos intervenciones supongan un riesgo para la salud pública, de conformidad con lo dispuesto en la ley, debiendo dejarse constancia de ello en la ficha clínica de la persona.


Será responsabilidad del médico tratante, consignar el hecho en la ficha clínica y deberá notificar esta circunstancia a la Subdirección médica del hospital.

5. En los casos en que la condición de salud o cuadro clínico de la persona implique riesgo vital o secuela funcional grave de no mediar atención médica inmediata e impostergable y el paciente no se encuentre en condiciones de expresar su voluntad, en caso de ser mayor de edad, ni sea posible obtener el consentimiento de su representante legal, de su apoderado o de la persona a cuyo cuidado se encuentre.
6. Cuando la persona se encuentre en incapacidad de manifestar su voluntad y no es posible obtenerla de su representante legal, por no existir o no ser habido.

En estos tres casos, se adoptarán las medidas apropiadas en orden a garantizar la protección de la vida.

Artículo 35°: Del estado de salud terminal y la voluntad manifestada previamente.

Cuando el estado de salud del paciente es terminal, el titular de la información, conforme al artículo 25° y habiéndose entregado previamente la información según lo dispuesto en los artículos 27° y 28°, tendrá derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier tratamiento que tenga como efecto prolongar artificialmente la vida del paciente, sin perjuicio de mantener las medidas de soporte ordinario.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

No procederá el rechazo de un tratamiento, en los casos señalados en los casos 1, 2, 3 y 4, del artículo 34°.

Artículo 36°: Derecho a los cuidados paliativos y la compañía.

Las personas que se encuentren en estado de salud terminal, tienen derecho a vivir con dignidad hasta el momento de la muerte. Ello implica que tienen derecho a los cuidados paliativos que les permitan hacer más soportables los efectos de la enfermedad, a la compañía de sus familiares, personas a cuyo cuidado estén y todas aquellas con las que tengan un vínculo importante.

Para hacer efectivo este derecho, el padre, madre o representante legal, deberán acercarse a la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, de manera que conforme a las indicaciones que procurarán sólo velar por la seguridad sanitaria de los demás pacientes y de los visitantes y conciliar las restricciones de estructura física, puedan registrar a aquellas visitas que ellos autoricen.

Para los efectos de determinar las visitas, el paciente aun sea menor de edad, deberá ser consultado y su voluntad acogida, con las únicas limitaciones establecidas en el inciso precedente.

Asimismo, los pacientes tendrán derecho, cuando lo requieran a asistencia espiritual. Será responsabilidad de los padres o tutores, coordinar esta visita con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.

Artículo 37°: Del alta voluntaria:


El paciente mayor de edad o los padres o tutores de los menores de edad, el apoderado y a falta de éstos, los siguientes parientes mayores de edad en el orden preferente y excluyente que se indica: el cónyuge, los descendientes, ascendentes, colaterales consanguíneos y a falta de todos ellos, los mismos parientes en calidad de afines, podrán solicitar el alta voluntaria de la persona en estado de salud terminal.

En caso de discrepancia con el médico tratante, se estará a lo dispuesto respecto del Comité de Ética.

Título VII: Derecho Privacidad

Artículo 38°: De la ficha clínica.

La ficha clínica es el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

En el hospital Dr. Exequiel González Cortés, esta Ficha consta en un expediente en el cual se agregan todos aquellos antecedentes escritos relacionados con la atención de salud. Esta ficha se encuentra regulada en un protocolo especial, que se encuentra disponible en la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias del hospital.

Se deja expresamente establecido, que el Dato de Atención de Urgencia, será considerado en sí mismo como la ficha clínica si el paciente no registra otro tipo de atención ambulatoria o de hospitalizado. En estos últimos casos, se abrirá el expediente señalado precedentemente y se incorporará el Dato en éste.

Artículo 39°: Resguardo y protección de la ficha clínica.

La ficha clínica permanecerá en el hospital por un periodo de al menos 15 años contados desde el último ingreso de información que experimenten, en la forma y condiciones establecidas por el Ministerio de Salud.


Artículo 40°: Privacidad de la información de salud.

Toda la 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, son considerados como dato sensible, según lo dispuesto en la ley N°19.628.

Artículo 41°: De las limitaciones al acceso a la Ficha Clínica.

Sólo podrán acceder a la Ficha Clínica las siguientes personas:

1. El paciente, el padre, madre o representante legal. En caso de fallecimiento del paciente, sus herederos.
2. El personal del establecimiento, independientemente de la modalidad contractual en virtud de la cual preste servicios en el hospital, directamente relacionado con el proceso de atención de salud del paciente, conforme a lo establecido en el artículo 10°, del presente Reglamento.
3. Un tercero autorizado mediante poder simple otorgado ante notario, por parte del paciente mayor de edad o los padres o tutores de los menores de edad.
4. Los Tribunales de Justicia, siempre que la información contenida en la ficha clínica se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
5. Los fiscales del Ministerio Público y a los abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tengan a su cargo.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

6. Para efectos de someterse al Sistema de Acreditación de prestadores Institucionales de Salud, tendrán acceso a las fichas clínicas de los pacientes atendidos en este establecimiento funcionarios de la Superintendencia respectiva, así como empleados de entidades acreditadoras autorizadas con ese fin. El procedimiento de revisión de fichas clínicas se realizará con el debido resguardo de la confidencialidad de los datos contenidos en ellas e impidiendo su copia o divulgación, así como la vinculación que pueda realizarse entre el estado de salud físico o psíquico u otro antecedente clínico y la identidad de los pacientes.

Artículo 42°: Confidencialidad de la Información de Salud y Ficha Clínica.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo precedente, los terceros que no estén directamente relacionados con la atención de salud de la persona no tendrán acceso a la información contenida en la respectiva ficha clínica. Ello incluye al personal de salud y administrativo del mismo prestador, no vinculado a la atención de la persona.

Artículo 43°: Derecho a la privacidad del paciente.

El hospital respeta y protege la vida privada y honra de la persona durante su atención de salud. En consecuencia, sus trabajadores, funcionarios y cualquier entidad o persona que preste servicios en el hospital, se encuentra obligado a respetar y resguardar este derecho.


Cada vez que el hospital, contrate la prestación de servicios de terceros, incorporará dentro de las cláusulas contractuales, las estipulaciones que sean necesarias para el resguardo de este derecho de las personas durante su atención de salud.

Artículo 44°: Uso de imágenes e información de salud.

Asimismo, el hospital asegura el derecho a la protección de la vida privada en relación con la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera que sea su fin o uso. En todo caso, para la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios se requerirá autorización escrita del paciente o de su representante legal.

El rechazo a este tipo de autorización por parte de un paciente menor de edad, deberá ser respetada.

El hospital dispondrá de formularios que deben ser completados por los interesados y resguardará que el uso de las imágenes, grabaciones o filmaciones que se hagan en el

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

hospital y/o a sus pacientes, sólo puedan ser utilizadas para los fines autorizados.

En resguardo a este principio, ninguna persona podrá tomar fotografías, realizar grabaciones o filmaciones dentro del Hospital, si no cuenta con la autorización por escrito, de la persona encargada del establecimiento. La infracción a esta disposición podrá dar lugar a las acciones legales correspondientes.

Título VIII: Derecho a Compañía y Asistencia Espiritual


Artículo 45°: Del acompañamiento de pacientes.

Todo paciente tiene derecho a ser acompañado por sus familiares y/o amistades más cercanas, conforme a la infraestructura local y condiciones clínicas del paciente. La OIRS, entregará un documento en donde consten las obligaciones a las cuales se deberán sujetar, todo acompañante de un paciente, el que se encontrará obligado a respetarlo, conforme lo regulado en el Título XIII, del presente Reglamento.

Artículo 46°: Horario de Visitas

El horario de visitas está diferenciado en las distintas unidades clínicas:

SERVICIO CLINICO / UNIDAD	UNIDAD	HORARIO VISITA
Pediatría	Oncología Lactantes Segunda infancia	9:00 a 19:30 21 a 7:00
Cirugía	Cirugía Quemados Urología	24 horas del día
Traumatología		24 horas del día
Unidad de paciente crítico	UCI / Intermedio	10:30 a 19:30
U. de Emergencia		24 horas del día

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

Artículo 47°: Derecho a asistencia religiosa o espiritual.

El acompañamiento espiritual, es la experiencia subjetiva que incorpora salud emocional y preocupaciones acerca del proceso de enfermedad del niño o adolescente y sus familiares que lo acompañan.

Esta práctica es un derecho de nuestros pacientes y familiares, que ejercerán en cualquier momento de su proceso de atención de su salud, siendo esta práctica: intercultural, ecuménica y humanizada.

Los requerimientos de acompañamiento y asistencia espiritual serán canalizados por los profesionales tratantes y coordinados por la OIRS, de modo de asegurar las condiciones y criterios clínicos del tratante, en razón de las condiciones médicas del paciente y de infraestructura del hospital.

Título IX: Del Comité de Ética Clínica

Artículo 48°: Composición y funciones.

El Comité de Ética del Hospital Exequiel González Cortés, es un órgano consultor, constituido por profesionales de diversos orígenes y disciplinas y representantes de la comunidad, que asesoran a los equipos de salud y familiares en la toma de decisiones clínicas cuando es requerido.

Los objetivos del Comité son ayudar en la toma de decisiones complejas, velar por el respeto, la dignidad y derechos de los pacientes, cautelando los aspectos éticos en la práctica clínica.


Artículo 49°: Procedimiento para acceder al Comité.

Al Comité de Ética pueden acceder tanto los equipos clínicos, como los pacientes y/o sus familiares o representantes legales, a través de una solicitud efectuada en la secretaría de la Subdirección Médica, al teléfono 5765656 o al correo electrónico comitedeetica.egc@redsalud.gov.cl, quién entregará la información acerca de la documentación a presentar. En el caso de los equipos clínicos, se debe adjuntar además la ficha clínica del paciente.

Las opiniones del Comité de Ética tienen carácter de “Recomendaciones” y serán entregadas por escrito al médico tratante, quien es el responsable de informar a la familia y dejar una copia en la ficha clínica.

Artículo 50°: Materias que debe conocer el Comité de Ética.

Sin perjuicio de las demás facultades del Comité de Ética, éste deberá conocer los

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

siguientes asuntos:

1) Riesgo en la salud del paciente por oposición a tratamiento:

En el caso que el profesional tratante tenga dudas acerca de la competencia de la persona, o estime que la decisión manifestada por ésta o sus representantes legales la expone a graves daños a su salud o a riesgo de morir, que serían evitables prudencialmente siguiendo los tratamientos indicados, el profesional deberá solicitar la opinión del Comité de Ética del establecimiento, conforme al procedimiento establecido en el artículo 49°.

2) Rechazo de indicación médica o limitación del esfuerzo terapéutico.

Si la insistencia en la indicación de los tratamientos o la limitación del esfuerzo terapéutico, propuesta por el profesional tratante son rechazadas por la persona o por sus representantes legales, se solicitará la opinión del Comité de Ética, conforme al procedimiento establecido en el artículo 49°.

Artículo 51°: Del carácter de las resoluciones del Comité de Ética.

El pronunciamiento del comité tendrá sólo el carácter de recomendación y sus integrantes no tendrán responsabilidad civil o penal respecto de lo que ocurra en definitiva.

En el caso que la consulta diga relación con la atención a menores de edad, el comité deberá tener en cuenta especialmente el interés superior de estos últimos.


Artículo 52°: Del recurso por oposición a la opinión del Comité de Ética.

Tanto la persona como cualquiera a su nombre podrán, si no se conformaren con la opinión del comité, solicitar a la Corte de Apelaciones del domicilio del actor la revisión del caso y la adopción de las medidas que estime necesarias. Esta acción se tramitará de acuerdo con las normas del recurso establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República.

Artículo 53°: De la renuncia del profesional tratante.

Si el profesional tratante difiere de la decisión manifestada por la persona o su representante, podrá declarar su voluntad de no continuar como responsable del tratamiento, para lo cual se deberá seguir el siguiente procedimiento, siendo cada una de las etapas, obligatorias para que dicha decisión, pueda hacerse efectiva:

- 1) Debe haberse recurrido al Comité de Ética, conforme a lo señalado en los artículos precedentes.
- 2) Debe dejarse constancia en la ficha clínica del paciente, los procedimientos y opinión del profesional tratante y del paciente y/o sus representantes legales.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

- 3) El profesional tratante, confeccionará un informe, acompañando los antecedentes señalados en las letras precedentes y lo remitirá al Subdirector médico del hospital.
- 4) El Subdirector médico, evacuará a su turno un informe al Director del Hospital, en donde emitirá su opinión. Para estos efectos deberá considerar lo resuelto por el Comité de Ética y que exista la disponibilidad de otro profesional tratante con iguales calificaciones técnicas.
- 5) Con dichos antecedentes, el Director del hospital, decidirá respecto de la pertinencia de la solicitud del profesional tratante, decisión que será comunicada al paciente y/o representante legal, al profesional requirente y se dejará constancia en la ficha clínica.
- 6) De lo resuelto por el Director del hospital, se podrá recurrir conforme a las normas establecidas en la ley N°19.880, sobre Procedimiento Administrativo.

Artículo 54°: Del Alta Forzosa.

En el caso que el paciente y/o su representante legal, en virtud de lo prescrito en los artículos precedentes, expresare su voluntad de no ser tratada, quisiere interrumpir el tratamiento o se negare a cumplir las prescripciones médicas, podrá solicitar el **alta voluntaria**, para lo cual se seguirá el procedimiento establecido en el artículo 49°.

Asimismo, en estos casos, la Dirección del hospital, a propuesta del profesional tratante y previa consulta al comité de ética, podrá decretar el **alta forzosa**.


En este caso, se comunicará dicha decisión al Fondo Nacional de Salud, si el paciente tiene dicha previsión, de modo de coordinar que ese Organismo tome conocimiento y evalúe la atención bajo Modalidad Institucional del paciente.

Título X: De la protección de la autonomía de las personas en una investigación científica

Artículo 55°: Consentimiento Informado.

Toda persona deberá ser informada y tendrá derecho a elegir su incorporación en cualquier tipo de investigación científica biomédica, en los términos de las leyes N°20.120 y N°20.585. Su expresión de voluntad deberá ser previa, expresa, libre, informada, personal y constar por escrito. En ningún caso esta decisión podrá significar menoscabo en su atención ni menos sanción alguna.

La negativa del niño o menor de edad a participar o continuar en la investigación deberá ser respetada. La obtención del consentimiento del menor de edad deberá siempre constar por escrito, con las mismas formalidades y requisitos que los

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

establecidos para los representantes legales.

Artículo 56°: De la normativa que rige la investigación científica en seres humanos.

El Director del hospital designará un funcionario responsable de los procesos de investigación científica en seres humanos que se desarrollen en el hospital. A este funcionario le corresponderá velar por el cumplimiento de las leyes N°20.120 y N°20.584 y el Decreto Supremo N°114, de 2010, del Ministerio de Salud, aprueba reglamento de la ley N° 20.120, sobre la investigación científica en el ser humano, su genoma y prohíbe la clonación humana y sus modificaciones. Todo ello sin perjuicio de las demás responsabilidades que le quepan, conforme a derecho, a otros funcionarios en el cumplimiento de la normativa vigente.

Las normas que rigen la investigación en seres humanos, se encontrará disponible en los módulos de la OIRS y en la página web www.hegc.cl.

Título XI: De los derechos de las personas con discapacidad psíquica o intelectual

Artículo 57°: Normativa que rige los derechos de las personas con discapacidad psíquica o intelectual.

Los derechos que poseen las personas con discapacidad psíquica o intelectual, se rigen por el párrafo 8°, de la ley N°20.584 y el reglamento respectivo, los que se encontrarán disponibles en los módulos de atención de la OIRS y en la página web: www.hegc.cl.

El Director del hospital, cuando éste cuente con una cartera de prestaciones para los pacientes de los que trata este título, designará a funcionario responsable de implementar y velar por el cumplimiento de la normativa antes señalada.


Título XII: De la participación de las personas usuarias

Artículo 58°: Del derecho a la participación.

Toda persona tiene derecho a efectuar las consultas y los reclamos que estime pertinentes, respecto de la atención de salud recibida. Asimismo, los usuarios podrán manifestar por escrito sus sugerencias y opiniones respecto de dicha atención, todo en conformidad a lo dispuesto en el artículo 7° de este Reglamento.

Este derecho se extiende no sólo a los representantes legales de los usuarios menores de edad, sino que también a éstos, debiendo el hospital y su personal considerar y respetar sus opiniones.

Artículo 59°: De las instancias de participación.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

Sin perjuicio de las instancias y mecanismos de participación que establezcan las leyes y/o reglamentos, el Hospital cuenta con los siguientes mecanismos:

A. Consejo Consultivo de Usuarios:

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

El funcionamiento de este Consejo Consultivo fue establecido mediante el reglamento correspondiente, que determina las funciones, integrantes y procedimientos que corresponden para el correcto desarrollo de las tareas que competen al Consejo Consultivo y que se encuentra disponible en la página web del Hospital www.hegc.cl y en los módulos de atención de la OIRS.

B. Día de las Puertas Abiertas del Hospital:

Tiene como objetivo integrar a la comunidad usuaria y hospitalaria, en un evento sustentable en el tiempo, con el fin de dar a conocer las actividades del hospital, promocionar temas de salud y posicionar positivamente a nuestra institución. Es una actividad participativa, necesita de la colaboración del personal para su éxito.

Es una invitación abierta al público, quienes visitan stand donde reciben información de distintas áreas vinculadas a la salud y al quehacer del hospital; a su vez, se desarrolla un circuito interno, donde los menores pueden conocer ciertas áreas clínicas y compartir con los equipos clínicos del hospital.

C. Comité de Ética Clínica:


Conforme a lo señalado en el Título IX del presente Reglamento, el Comité de Ética Clínica del Hospital, contará con la participación de al menos un representante de la comunidad.

La designación de este representante, se efectuará conforme al Manual de organización del Comité, que se encuentra disponible en www.hegc.cl y en los módulos de atención de la OIRS.

Título XIII: De los deberes de las Personas

Artículo 60°: Deber de respetar el Reglamento Interno del Hospital.

Los pacientes y usuarios del hospital, deben conocer y respetar el presente Reglamento Interno, así como la normativa que rige el hospital.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

Artículo 61°: Deber de informarse.

Toda persona tiene el deber de informarse acerca de:

A) De la información relacionada con la salud:

Toda persona tiene el deber de informarse sobre las materias que trata el Título V de este Reglamento.

En este sentido, es deber de toda persona, preguntar cuantas veces sea necesario, hasta que considere haber comprendido cabalmente toda la información que el personal de salud le entrega.

B) De la información relativa al Hospital:

Toda persona tiene el deber de informarse acerca del funcionamiento del hospital, especialmente, respecto de los horarios y modalidades de atención, así como sobre los mecanismos de financiamiento existentes, todo conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

C) De los mecanismos de participación:

Toda persona tiene el deber de informarse respecto de los mecanismos de participación establecidos en el hospital, en especial, del funcionamiento de la OIRS.

Artículo 62°: Deber de cuidado.

Todas las personas que ingresen al hospital, deberán cuidar las instalaciones y equipamiento que éste mantiene a disposición para los fines de atención, respondiendo de los perjuicios según las reglas generales.


Artículo 63°: Deber de trato respetuoso.

Las personas deberán tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten.

Para los efectos de las visitas a los pacientes, la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias, entregará un informativo respecto de los horarios de visitas y las conductas a las que se deberán sujetar los acompañantes, documento que se entiende forma parte del presente Reglamento y que se encuentra disponible en los módulos de atención de la OIRS y en la página www.hegc.cl.

Artículo 64°: Del Alta Disciplinaria y otras medidas de resguardo.

El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho al Director del hospital o quien lo subrogue, para requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan. También el Director del hospital o quien lo subrogue, podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente cuando éste o su representante legal, incurran en maltrato grave o en actos de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud. Asimismo, el maltrato no grave, pero reiterado, podrá también ser causal del alta disciplinaria del paciente. Con todo, el hospital y en la medida de sus recursos disponibles, pondrá a disposición de los funcionarios y usuarios instancias de mediación que permitan superar situaciones de conflicto.

Artículo 65°: Deber de informar.

Tanto la persona que solicita la atención de salud, como sus familiares o representantes legales, deberán colaborar con los miembros del equipo de salud que la atiende, informando de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud y de todos los antecedentes que conozcan o les sean solicitados para su adecuado diagnóstico y tratamiento. En este sentido, las personas no deberán omitir información a los equipos de salud, aun cuando la consideren irrelevante. Asimismo, será obligación de las personas informar sobre los medicamentos, infusiones y todo tipo de tratamiento, incluidos los que provengan de la medicina complementaria, que esté consumiendo el paciente.


Título XIV: De los reclamos por contravención a este Reglamento

Artículo 66°: Procedimiento de reclamación.

Toda persona podrá reclamar por el incumplimiento del presente Reglamento, a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, dándosele respuesta en un plazo no mayor de 15 días hábiles, sin perjuicio que además lo pueda hacer ante la Superintendencia de Salud o ante el Consejo de Defensa del Estado, cuando se trate de la vulneración de los derechos consagrado en la ley N°20.584.

Título XV: Disposición Final

Artículo 67°: Vigencia del Reglamento.

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		

El presente Reglamento, entrará en vigencia a contar de la fecha de total tramitación del Acto Administrativo que lo apruebe.

En esa fecha, el hospital realizará las acciones de difusión que estime pertinentes, de modo de asegurar su conocimiento y adhesión.

7. Distribución:

- CR Pediatría
- CR Quirúrgico
- CR UPC
- CR CAE
- CR Emergencia
- CR Apoyo clínico
- CR Logístico clínico
- CR Logístico
- CR Gestión de usuarios
- CR DEIS
- CR Finanzas
- CR Recursos Humanos
- Dirección
- Subdirección Médica
- Subdirección Administrativa
- Subdirección de Enfermería
- Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente
- Programa de Control de Infecciones asociadas a la atención en salud.
- Asesoría jurídica
- Auditoría
- Unidad Control de gestión
- Docencia e investigación
- Comunicaciones
- OIRS



Gobierno de Chile

HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES

Unidad de Calidad y Seguridad del paciente

Código: 154

Edición: PRIMERA

Fecha: 01/10/2012


Vigencia: 05 AÑOS

Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés

8. Responsabilidad del encargado:

La Dirección del hospital es la responsable de velar por el estricto cumplimiento de este documento como también de efectuar y proponer las modificaciones que en la práctica se precise.

Corrección N°	Fecha	MODIFICACION	Publicado en	Nº documento
--	11/09/2012	ENTRA EN VIGENCIA PRIMERA EDICION	Resolución exenta	751

	HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES Unidad de Calidad y Seguridad del paciente	Código: 154
		Edición: PRIMERA
		Fecha: 01/10/2012
		Vigencia: 05 AÑOS
Reglamento interno Hospital Dr. Exequiel Gonzalez Cortés		