VERSIÓN NO DEFINITIVA

REGLAMENTO INTERNO PARA LAS ATENCIONES DE SALUD

CESFAM CARDENAL RAÚL SILVA HENRÍQUEZ

Contenido

INTRODUCCION 4
ALCANCE....4
DEFINICIONES 4
CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS:....6
DERECHOS: 6
DEBERES: 6
Acompañamiento de niños, niñas y adolescentes (NNA). 7
Misión CESFAM Cardenal Raúl Silva Henríquez....8
Visión CESFAM Cardenal Raúl Silva Henríquez....8
Política de Calidad CESFAM Cardenal Raúl Silva Henríquez....8
Valores CESFAM Cardenal Raúl Silva Henríquez....8
REGLAMENTO CESFAM CARDENAL RAUL SILVA HENRÍQUEZ 9
Artículo 1°: Características generales del CESFAM 9
Artículo 2º: Recinto Libre de Tabaco....10
Artículo 3º: Vías de Evacuación 10
Artículo 4°: Población asignada 10
Artículo 5º: Horarios de atención 10
Artículo 6°: Requisitos de inscripción....10
Artículo 7°: Horarios de inscripción 11
Artículo 8°: De la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) 11
Artículo 9°: Deberes de los usuarios 12
Artículo 10°: Consideraciones en la atención de niños, niñas y adolescentes: 12
Artículo 11°: Tipos de alta del CESFAM 13
Artículo 12°: Del Traslado a otro establecimiento de Salud....13
Artículo 13°: Objetos de valor del usuario, acompañante y familiares....14
Artículo 14°: Permanencia de los usuarios dentro en el establecimiento 14
Artículo 15°: Ficha clínica 15
Artículo 16º: Consentimiento Informado....16
Artículo 17°: Obtención de horas....16
Artículo 18°: Asistencia a la hora asignada....17
Artículo 19°: Atrasos en hora de llegada a cita agendada....17

VERSIÓN NO DEFINITIVA

Artículo 20°: Requisitos previos para realizarse exámenes de diagnóstico y terapéutico.....17
Artículo 21°: Entrega de resultados de exámenes.....18
Artículo 22°: Visitas domiciliarias.....18
Artículo 23°: Responsabilidad de la institución en relación con las horas asignadas.....19
Artículo 24°: Botiquín (farmacia).....19
Artículo 25° Bodega Programa Alimentarios.....20
CONTROL DE CAMBIOS.....22

VERSIÓN NO DEFINITIVA

INTRODUCCION

El presente reglamento tiene por objetivo regular el funcionamiento del CESFAM Cardenal Raúl Silva Henríquez, en su calidad de prestador de salud institucional pública.

Se aplicará a todas las personas que reciban atención de salud, a sus familiares, representantes legales, apoderados y público en general; con el objeto de dar cumplimiento a la Ley de deberes y derechos de los pacientes N° 20.584.

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

Este reglamento estará a disposición a los usuarios en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), SOME sector A, sector B y central del CESFAM Cardenal Raúl Silva Henríquez.

ALCANCE

Este reglamento debe ser conocido y aplicado por los usuarios, familiares, representantes legales, visitantes y funcionarios del establecimiento.

DEFINICIONES

Centro De Salud Familiar Cardenal Raúl Silva Henríquez (CESFAM): Establecimiento de salud que busca brindar una atención ambulatoria integral a nuestros usuarios y su familia, garantizando una mejor calidad de vida en todo su ciclo vital, a través de un equipo multidisciplinario con las competencias necesarias para desarrollar funciones en forma responsable y segura. En las prestaciones de salud pueden participar alumnos de carreras del área de salud bajo la supervisión de un académico y/o profesional acreditado.

Equipo de salud: Es un grupo de personas con saberes y funciones diferentes, que comparten un mismo objetivo, responden a una organización y tienen un coordinador. Este grupo tiene la habilidad de brindar colectivamente prestaciones de salud más eficientes y efectivas, con la sumatoria del conocimiento de cada uno.

Profesional Tratante: Profesional capacitado, reconocido por la

VERSIÓN NO DEFINITIVA

Superintendencia de Salud como Prestador Individual, que brinda atención requerida por el usuario.

Ficha clínica: Es el instrumento legal 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 para el proceso asistencial de cada usuario.

Acompañante: Sujeto, sea familiar, representante legal o tercero, que acompaña materialmente a la persona en la atención de salud.

Apoderado o Tutor: individuo que, mediante escritura pública ha sido designado en dicha calidad por el paciente, para decidir en su nombre y representación, la aceptación o rechazo de atenciones de salud, con facultades suficientes que permitan invocar dicho poder para el caso concreto de que se trate. Dicha personería deberá exhibirse al momento de la atención, dejándose copia simple en la ficha clínica; en todo caso, el mandato no podrá tener una antigüedad superior a un año contado hacia atrás desde el momento de la atención.

Atención de salud: Es aquella acción de prevención, promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud que se otorga a las personas naturales, sea en forma ambulatoria o en régimen continuado de atención (cerrada). Además de las acciones de apoyo diagnóstico y terapéutico, según se especifica en la cartera de prestaciones

SOME: Servicio De Orientación Médica Estadística

SIGGES: Sistema de Gestión de Garantías Explicitas en Salud

GES: Garantías Explicitas en Salud

FONASA: Fondo Nacional De Salud.

U.V.: Unidad vecinal

SAPU: Servicio de Atención Primaria de Urgencia. En general se encuentran adosados a un centro de salud. El CESFAM Cardenal Raúl Silva Henríquez no cuenta con SAPU.

SAR: Servicio de Urgencia de Alta Resolución, es un dispositivo instalado en Atención Primaria dotado de más equipamiento y camillas de observación. El

VERSIÓN NO DEFINITIVA

CESFAM Cardenal Raúl Silva Henríquez no cuenta con SAR.

OIRS: Oficina de, Informaciones, Reclamos y Sugerencias

CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS:

DERECHOS:

1. Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
2. Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
3. Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
4. Recibir una atención de Salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
5. Ser informado de los costos de su atención de salud.
6. No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
7. Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
8. Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y a pedir alta voluntaria.
9. Consultar o reclamar sobre la atención recibida.
10. A ser incluido en investigaciones científicas o de estudio si solo lo autoriza.
11. Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores de la lengua originaria.
12. El personal de salud porte su identificación
13. Que el médico le entregue un informe de la atención recibida.

DEBERES:

1. Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
2. Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.
3. Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
4. Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
5. Tratar respetuosamente al personal de salud.
6. Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.

VERSIÓN NO DEFINITIVA

Acompañamiento de niños, niñas y adolescentes (NNA).

Niños, niñas y adolescentes que acudan a sus atenciones de salud, podrán en todo momento acudir con la compañía de su padre, madre, de quien lo tenga a su cuidado, o persona significativa, con la única excepción que de ello derive un peligro para el propio niño, niña o adolescente, u otros pacientes.

Para sus atenciones, se considerará:

- ✓ Saludar al inicio (ponerse a su altura) y a familia o acompañante.
- ✓ Consultar cómo desea ser llamado/a (nombre social), como también al acompañante.
- ✓ Llamarlo/a por su nombre, tanto a quien recibe atención como al acompañante.
- ✓ Consultar motivo de consulta.
- ✓ Establecer contacto visual durante toda la atención.
- ✓ Establecer relaciones terapéuticas empáticas y coherentes.
- ✓ Solicitar asentimiento o consentimiento antes de realizar examen físico general o segmentario, antropometría u otra prueba; explicando el objetivo del procedimiento.
- ✓ Escuchar activamente, a quien recibe atención como al acompañante.
- ✓ Considerar durante la entrevista e indicaciones las distinciones y valores de los NNA y familias.
- ✓ Establecer una alianza, plan de cuidados en conjunto en acuerdo con quien recibe atención y su acompañante.
- ✓ Buscar responder al motivo de consulta, durante la construcción del plan de cuidados.

VERSIÓN NO DEFINITIVA

Misión CESFAM Cardenal Raúl Silva Henríquez

Somos un Centro de Salud Familiar asistencial docente conformado por un equipo multidisciplinario que brinda una atención integral, oportuna y de calidad a nuestros usuarios.

Visión CESFAM Cardenal Raúl Silva Henríquez

Ser el mejor Centro de Salud Familiar de Pudahuel, conocidos por nuestro trabajo en equipo y de calidad; respaldados por nuestra comunidad y respetuosos con la diversidad.

Política de Calidad CESFAM Cardenal Raúl Silva Henríquez

Trabajar en equipo para garantizar una atención de calidad a nuestros usuarios apuntando a la excelencia bajo el modelo de mejoramiento continuo; buscando la satisfacción usuaria, equidad, seguridad y competencia profesional.

Valores CESFAM Cardenal Raúl Silva Henríquez

- Respeto
- Tolerancia
- Responsabilidad
- Compañerismo
- Empatía

VERSIÓN NO DEFINITIVA

REGLAMENTO CESFAM CARDENAL RAUL SILVA HENRÍQUEZ

Artículo 1°: Características generales del CESFAM

a) Es un prestador público de salud, de conformidad con la normativa vigente y forma parte de la Red Asistencial del Servicio de Salud Metropolitano Occidente.
b) Corresponde a un centro de atención abierta, es decir, atención ambulatoria y entrega citas programadas con anterioridad.
c) Este CESFAM no cuenta con servicio de urgencias (SAPU/SAR).
d) En su calidad de CESFAM asistencial docente, otorga campos clínicos a universidades y centros de formación técnica en convenio para la formación de profesionales y técnicos, De acuerdo con lo anterior, en las prestaciones de salud, pueden participar alumnos de pre y post grado de carreras del área de salud, bajo la supervisión de un académico y/o profesional.
e) El personal clínico, administrativo, alumnos y docentes deberán portar su credencial en un lugar visible durante su jornada laboral. En ella se especifica, nombre y apellidos, función que desempeña y cuenta con el logo Institucional.
f) El CESFAM cuenta con un circuito cerrado de cámaras de vigilancia, con el objetivo de brindar seguridad a todas las personas que permanecen en el establecimiento. Las grabaciones no serán utilizadas para difusión médica, científica, docente o publicitaria de ninguna forma.
g) Las grabaciones solo pueden ser entregadas cuando sean requeridas por el Ministerio Público.
h) El CESFAM, no entregará ningún tipo de información de la ficha clínica de un usuario a terceras personas. Exceptuando lo estipulado en la ley 20.584.
i) Los teléfonos celulares deben permanecer apagados o en modo silencio al momento de la atención.

VERSIÓN NO DEFINITIVA

j) Los estacionamientos adyacentes al CESFAM no son parte del establecimiento, por lo que no se responde por hurtos ni daños.
k) El CESFAM cuenta con estacionamientos para bicicletas en acceso principal y no responde por hurtos ni daños en ellas.
l) Los estacionamientos ubicados al interior del CESFAM son estrictamente utilizados por el personal de esta institución y vehículos de emergencia.

Artículo 2º: Recinto Libre de Tabaco

Por disposición del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la Ley N.º 20.660 está estrictamente prohibido a toda persona fumar en el recinto y/o consumir bebidas alcohólicas en el mismo**.**

Artículo 3º: Vías de Evacuación

Nuestro CESFAM cuenta con vías de evacuación señalizadas en caso de que ocurra una emergencia. Es Importante, en todo momento, seguir las instrucciones del personal de CESFAM.

Artículo 4°: Población asignada

El CESFAM Cardenal Raúl Silva Henríquez tiene asignada por territorio la atención de los beneficiarios de las unidades vecinales N°8, 9, 25, 36, 37 y usuarios inscritos en nuestro CESFAM por sistema de libre elección.

Frente a esto, la población se encuentra sectorizada de la siguiente manera:

- Sector A: atiende a las unidades vecinales (U.V.) N° 8, 9 y 36.
- Sector B: atiende a las unidades vecinales (U.V.) N° 25, 37 y usuarios inscritos de otras U.V. que tengan residencia o trabajen en la comuna.

Artículo 5º: Horarios de atención

Lunes - viernes 08:00 – 20:00hrs.

Sábado 08:00 – 14:00 y apertura ocasional de 14:00 - 20:00hrs.

Artículo 6°: Requisitos de inscripción

Para inscribirse en el CESFAM debe contar con los siguientes documentos:

a) Cédula de Identidad

VERSIÓN NO DEFINITIVA

b) En caso de recién nacidos: certificado de nacimiento y carnet de alta de hospital o clínica

En caso de menores de 18 años se aceptará el certificado de nacimiento

c) En el caso de ser extranjero, el usuario debe dirigirse a OIRS para gestionar RUT provisorio (Decreto supremo nro.67 2015 “Inmigrantes carentes de recursos sin documentos o permiso de residencia”)
d) Debe tener FONASA vigente (resolución excepta 102), el que será revisado en línea
e) Para constatar domicilio deberá presentar certificado de residencia o comprobante de agua, luz u otra cuenta de servicios a nombre de la persona que se inscribe. En caso de menores de edad, debe venir a nombre del adulto del cuál es carga en Fonasa. Si trabaja en la comuna deberá presentar copia de contrato de trabajo.

Artículo 7°: Horarios de inscripción

Lunes a jueves 8:00 a 16:00 horas - viernes 8:00 a 15:00 horas.

Artículo 8°: De la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

a) Todo usuario del CESFAM tiene derecho a presentar felicitaciones, sugerencias y reclamos, en formulario de Solicitudes Ciudadanas; con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento del establecimiento, constituyéndose en un espacio de participación y ejercicio del derecho de los ciudadanos en la atención de salud.
b) Se puede solicitar información respecto a: horarios de atención, modalidades de atención, mecanismos de funcionamiento (organigrama, áreas clínicas, áreas administrativas, etc.).
c) Personas extranjeras pueden tramitar RUT provisorio, presentando su pasaporte.
d) Realiza la calificación de derecho para FONASA
e) Registra hora de llegada a citas programadas

VERSION NO DEFINITIVA

Artículo 9°: Deberes de los usuarios

a) Los datos entregados para la inscripción deben ser veraces para su mejor atención, siendo responsabilidad del inscrito su actualización en el tiempo. (teléfono-dirección)
b) Todos aquellos usuarios que se encuentren fuera de la circunscripción (unidades vecinales 8-9-25-36-37), podrán recibir todas las atenciones de salud que se entregan al interior del CESFAM, excepto atenciones en domicilio como: atención del programa de postrados, alivio del dolor, visitas de distintos programas y entrega de citas al domicilio.
c) Toda persona inscrita en el CESFAM que requiera realizar trámite(s) en el establecimiento, deberá portar de forma obligatoria:
    i. Mayores de 18 años: cédula de identidad y carnet de control.
    ii. Menores de edad: cédula de identidad o certificado de nacimiento además de carnet de control. Recién nacidos que no cuenten con inscripción en registro civil o previsión, deberá regularizar su condición antes de cumplir el mes de vida.
    iii. Usuarios extranjeros: podrán ser atendidos con RUT provisorio durante el plazo que demore su trámite en el servicio de extranjería.

Artículo 10°: Consideraciones en la atención de niños, niñas y adolescentes:

a) Adolescentes pueden acceder a métodos de regulación de fecundidad de manera autónoma; salvo el caso de anticoncepción de emergencia cuando es solicitada por menores de 14 años, donde se le informará posterior a la entrega del medicamento a madre, padre o adulto responsable que ella señale (Circular N°A15/10, MINSAL 7 oct 2016)

Los usuarios menores de 18 años que requieran atención de salud sin compañía de un adulto pueden hacerlo, pero sí de la acción diagnóstica arroja la necesidad de practicar un examen o realizar algún tratamiento con posterioridad, se informará a madre, padre o adulto responsable. (Circular N°A15/11, MINSAL 7 oct 2016). Lo anterior no es aplicable a situaciones prevista en la ley 20.418.

VERSIÓN NO DEFINITIVA

Artículo 11°: Tipos de alta del CESFAM

De acuerdo con el artículo 35 de la ley deberes y derechos de los pacientes se determinan los tipos de alta del establecimiento por algunas causales:

a) Alta disciplinaria: Es aquella decretada por la dirección del establecimiento en el caso de que el usuario, su representante legal, sus familiares o personas que lo acompañen incurran en maltrato o actos de violencia contra los integrantes del equipo de salud, sean estos profesionales, técnicos, administrativos u otros, y además a la infraestructura o mobiliario del establecimiento de salud.
b) Alta forzosa: es aquella decretada por la Dirección del establecimiento, previa consulta al Comité de Ética Asistencial (Hospital San Juan de Dios), en caso de que el usuario y/o su representante legal rechace el alta indicada por el médico tratante.
c) Alta voluntaria: es aquella solicitada por el usuario, o su representante legal, con pleno conocimiento de las consecuencias que este acto pudiere originar, en contra de la orden médica y bajo su riesgo.
d) Alta de programa: es el término de la etapa de la atención ambulatoria, ordenada por el equipo tratante, cuando el usuario, ha cumplido con el ciclo normal de las atenciones o que, por edad, es egresado del mismo.
e) Alta por defunción: es aquella que se produce tras fallecer el usuario que recibía atención de salud.
f) Alta por Traslado: Es aquella que procede cuando el usuario se traslada de Centro de salud, por cambo de domicilio o motivos personales.

Artículo 12°: Del Traslado a otro establecimiento de Salud

Al solicitar el traslado a otro establecimiento de salud el usuario

a) Perderá las citas que tiene registradas en el sistema de citas electrónico del CESFAM, derivaciones a nivel secundario y recetas pendientes. Tampoco podrá continuar retirando leche ni alimentos.
b) Tendrán acceso automático a ficha clínica en el nuevo Centro de Salud, si utilizan la misma plataforma electrónica. En caso de no tenerlo puede

VERSIÓN NO DEFINITIVA

solicitar la información de acuerdo con lo señalado en el artículo 15 del presente reglamento

c) En caso de patologías GES, el centro de salud de destino, tiene acceso a la información a través de Ficha Clínica y SIGGES.

Artículo 13°: Objetos de valor del usuario, acompañante y familiares

Son aquellos elementos de índole personal que deberán ser resguardados por el usuario al momento de acudir al CESFAM. En caso de que el equipo de salud encontrase algún objeto o documento olvidado, deberá entregarlo en OIRS, donde permanecerán por un periodo de 30 días, para luego ser eliminados, si no fueron reclamados por el dueño.

Artículo 14°: Permanencia de los usuarios dentro en el establecimiento

a) Durante la permanencia en el establecimiento, los usuarios deberán seguir las indicaciones del personal de salud.

b) Los usuarios, familiares y acompañantes, deberán mantener 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 a los demás usuarios del CESFAM.

c) Toda acción, tales como insultos, contactos y acosos físicos, agresiones, comportamientos temerarios, u omisiones, por parte de los usuarios será debidamente notificados a dirección del CESFAM para tomar las medidas necesarias de acuerdo con Ley 21.188.

d) Deberá cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, debiendo conservar la higiene y aseo del lugar, siguiendo las pautas de comportamiento que contiene este instrumento.

e) Se prohíbe a los usuarios y sus familiares cualquier comportamiento que contravenga al orden público, la moral y las buenas costumbres. La contravención a este artículo por parte del usuario autorizará a decretar su alta disciplinaria; por su parte la vulneración de este Artículo por otros

VERSIÓN NO DEFINITIVA

usuarios dará derecho a decretar su salida forzosa del recinto del CESFAM, así como impedir su ingreso.

f) Los usuarios, acompañantes y familiares no podrán circular por las dependencias del CESFAM 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 15°: Ficha clínica

a) La información contenida en la ficha clínica es información personal, sensible amparada por la Ley de protección de datos de carácter personal.

b) La información respecto al historial clínico sólo se entregará a aquellas personas o instituciones indicadas en el artículo 13 de la Ley Nº20.584 o las establecidas en la Circular N.º 2 de fecha 15.04.2013 y la Circular N.º 14 de fecha 16.04.2013, ambas del Ministerio de Salud, así como lo establecido en el Dictamen N.º 9.652 del año 2013 de la Contraloría General de la República.

c) Asimismo, podrán acceder a la información de salud contenida en la ficha clínica las instituciones especialmente autorizadas por ley tales como: Ministerio de Salud, Superintendencia de Salud, FONASA, ISAPRES, SEREMI de Salud, Contraloría General de la República y compañías de seguros respecto de los datos de salud indispensables para definir la procedencia del seguro respectivo; el titular, su representante legal o herederos debidamente acreditados; el personal de salud vinculado a la atención del usuario; terceros debidamente autorizados mediante poder notarial.

   La solicitud de la ficha electrónica debe ser realizada en SOME Central de lunes a jueves de 08:00 a 17:00horas y viernes de 08:00 a 16:00horas. La entrega se realizará a la misma persona que la solicitó.

d) Se entregará ficha impresa o en digital y se realizará en un plazo de 2 días hábiles desde la solicitud

VERSIÓN NO DEFINITIVA

Artículo 16º: Consentimiento Informado

En cumplimiento a las exigencias de la Ley 20.584/2012/MINSAL y la acreditación, el consentimiento informado por escrito debe obtenerse obligatoriamente en los procedimientos de más alto riesgo. En nuestro establecimiento, se deberá solicitar consentimiento informado en:

- Procedimiento de exodoncia dental de piezas permanentes.
- Inserción o recambio de dispositivo intrauterino.
- Inserción o recambio de implante hormonal anticonceptivo.

Artículo 17°: Obtención de horas

a) Para la obtención de horas que brinda el CESFAM, el usuario debe estar inscrito en el establecimiento (previa validación con huella digital en SOME central) y traer su cédula de identidad.
b) Para solicitar hora para medicina general, urgencia dental o morbilidad ginecológica, debe comunicarse al CALL CENTER del establecimiento, llamando al 800000054 a partir de las 7:10 am de lunes a viernes La oferta de cupos varía diariamente según la disponibilidad.
c) Las horas de controles de los diferentes programas se deben solicitar en los SOMES de sector respectivos al cual pertenece el usuario.
d) Es obligación del usuario traer su Cédula de Identidad y carnet de control para recibir prestaciones de salud que brinde el establecimiento. Si el usuario no cuenta con este requisito de identificación no podrá solicitar las prestaciones hasta que presente su cédula de identidad y carnet de control de salud.
e) Si el usuario requiere prestaciones de toma de muestras o exámenes complementarios debe presentar su cédula de identidad, carné de control y orden de atención, tanto al ingreso, como en el procedimiento mismo y en la entrega de resultados.
f) La institución cuenta con atención preferencial de consulta de medicina general para: adultos mayores de 65 años, niños menores de 5 años y

VERSIÓN NO DEFINITIVA

personas con capacidades diferentes. Dichas horas se entregan en forma presencial en SOME central.

Artículo 18°: Asistencia a la hora asignada

a) El usuario deberá llegar como mínimo 15 minutos antes de la hora indicada, para no afectar el tiempo destinado para su atención.
b) Deberá registrar su hora de llegada en OIRS, donde será derivado a la sala de espera que le corresponda para su posterior atención.

Artículo 19°: Atrasos en hora de llegada a cita agendada

En caso de eventualidades y/o emergencias, los tiempos de espera máximos a la hora asignada serán los siguientes:

a) Si la atención dura entre 1 y 29 minutos se esperará 5 minutos.
b) Si la atención tiene una duración de 30 minutos o más se esperará 10 minutos.

Cuando la llegada del usuario sobrepase lo definido en el presente reglamento, deberá reagendar su cita en el establecimiento según corresponda.

Artículo 20°: Requisitos previos para realizarse exámenes de diagnóstico y terapéutico

a) Debe presentar carnet de control, cédula de identidad, incluyendo los menores de edad y orden médica. No se practicarán exámenes, u otros procedimientos, sin la presentación de todos los documentos señalados.
b) El usuario 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. Si no cumple con los requisitos la cita y/o examen deberá ser reagendado según disponibilidad

VERSIÓN NO DEFINITIVA

Artículo 21°: Entrega de resultados de exámenes

a) Para dar cumplimiento al principio de la confidencialidad y las normas contenidas en la Ley 19.628 y en la Ley 20.575, la entrega de los resultados de los exámenes se hará exclusivamente al usuario o a su representante legal debidamente acreditado, con carnet de control y la cédula de Identidad del usuario, los días lunes a jueves de 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00hrs y los viernes de 08:00 13.00 has
b) En caso de terceros que acudan a retiro de exámenes, deberán presentar poder simple y fotocopia de cédula de identidad por ambos lados del usuario que autoriza retiro de estos.
c) En caso de examen de VIH deberá entregarse de manera personal e intransferible, siempre con su cédula de identidad.

Artículo 22°: Visitas domiciliarias

a) La atención en domicilio: es la atención entregada por profesionales del equipo de salud a un integrante de la familia en su propio hogar, con el fin de brindar apoyo, diagnóstico, tratamiento, recuperación y rehabilitación; está centrada en el proceso de enfermedad e incluye el cuidado paliativo de alivio del dolor, actividad que se desarrolla actualmente en la atención a postrados.
b) La visita epidemiológica: es una actividad programada que está destinada principalmente a hacer una investigación epidemiológica del caso índice de una enfermedad que está bajo vigilancia, de un evento emergente o de algún evento de riesgo para la población.
c) La visita domiciliaria integral: Actividad realizada por uno o más integrantes del equipo de salud en el domicilio de una familia, con el objetivo de establecer una integración con uno o más miembros y su entorno para conocer su medio ambiente y darles apoyo para enfrentar problemas bio-psico sanitarios, en el marco de una relación asistencial continua e integral. Tienen un componente centrado en las acciones de fomento, protección, recuperación y/o rehabilitación de la salud.

VERSIÓN NO DEFINITIVA

Artículo 23°: Responsabilidad de la institución en relación con las horas asignadas

a) En caso de no poder entregar la prestación de salud agendada, por motivos de fuerza mayor como: inasistencia inesperada del profesional, urgencias, cortes de suministros básicos, problemas con sistema electrónico, desastres naturales u otro motivo ajeno a la responsabilidad propia del CESFAM, se asignará una nueva hora de atención, por vía telefónica, correo electrónico o citación a domicilio; siempre que los datos de contractibilidad del usuario estén actualizados. La nueva hora se asignará según disponibilidad de las agendas
b) En caso de existir estudiantes en práctica de las diferentes carreras de la salud se deberá consultar al usuario si permite que la atención sea dada por este, con la supervisión directa del profesional responsable de la atención.

Artículo 24°: Botiquín (farmacia)

a) La atención en farmacia debe ser siempre con número tomado en el tótem de la entrada, independiente que no haya gente en espera o si viene de una atención con un profesional.
b) Solo se atenderá con 5 números de atraso. Si el paciente presenta más atraso deberá volver a tomar un número.
c) Debe tomar un número por paciente, es decir si retira medicamentos para 3 pacientes, debe tomar 3 números.
d) La espera a la atención en farmacia debe ser en la sala de espera correspondiente y los números llamados se mostrarán por el televisor.
e) Los pacientes deben realizar un trámite a la vez, debido a que en todos los trámites administrativos se le solicitará el carnet de identidad.
f) Para el retiro de medicamentos debe presentar el carnet de identidad o fotocopia del carnet del paciente. En el caso de recién nacidos o menores de edad puede presentar un certificado de nacimiento impreso.
g) Los medicamentos deben ser retirados siempre por un mayor de edad, a excepción de métodos anticonceptivos.

VERSION NO DEFINITIVA

h) Sólo el paciente podrá rechazar un medicamento. Un familiar o cercano no puede rechazar los medicamentos de otra persona.
i) En el caso de retiro de medicamentos con receta retenida, si quien retira no es el paciente, debe presentar el carnet propio y el del paciente.
j) El horario de entrega de medicamentos controlados es de lunes a jueves de 08:00 a 17:00 has. Y el viernes de 08:00 a 16:00 has.
k) El paciente que retira insulina debe traer consigo el transporte de esta (bolso térmico y unidad refrigerante congelada)
l) El paciente tiene la responsabilidad de revisar los medicamentos que se le entregan antes de salir del CESFAM.
m) Los medicamentos solo podrán entregarse con 2 días de anticipación exceptuando los medicamentos sujetos a control legal. En caso de excepción, encargado/a de farmacia evaluará la autorización.

Artículo 25° Bodega Programa Alimentarios

a) Para el retiro de productos debe presentar; registro de los controles de salud al día según esquema ministerial vigente para el grupo programático al que pertenece el beneficiario (Norma Técnica Programas Alimentarios 2016).
b) Tener sus vacunas al día según esquema y campaña ministerial vigente (Norma Técnica Programas Alimentarios 2016).
c) Debe presentar siempre carnet de control, cedula de identidad o certificado de nacimiento en caso de lactantes y preescolares que no tengan cédula de identidad
d) Menores hasta 5 años 11 meses 29 días y gestantes extrasistema deberán presentar su Formulario para la entrega de productos del PNAC correctamente emitido, completo y firmado por el profesional de salud respectivo. En el caso de que estos beneficiarios presenten malnutrición por déficit, el nutricionista del establecimiento de APS deberá reevaluar el

VERSIÓN NO DEFINITIVA

estado nutricional del usuario previo al retiro de alimentos, para confirmar diagnóstico (Norma Técnica Programas Alimentarios 2016).

e) Prematuros Extremos deben presentar el Formulario de Retiro PNAC Prematuro emitido por el Policlínico de Seguimiento de Prematuros de la red del sistema público de salud o emitido en el control de salud habitual. No se realizarán entregan sin formulario.

f) La persona que retira productos debe traer siempre su cedula de identidad.

g) Productos se entregan según fecha indicada en carnet de control.

h) Productos no se entregan en forma retroactiva, salvo excepciones autorizada expresamente por SEREMI y/o MINSAL

i) Horarios de atención lunes a jueves de 08:30 a 13:00 y 14:00 a 16.00 hrs, viernes de 08:30 a 13:00 hrs

VERSIÓN NO DEFINITIVA

CONTROL DE CAMBIOS

N° Versión	Responsable de la modificación	Página/s Modificada/s	Modificaciones	Fecha de la modificación
01	Katharina Abarca V.	7	Se incorpora consideraciones en la atención de NNA	17/01/2023

VERSIÓN NO DEFINITIVA