



Asesoría Jurídica

Mat.: Aprueba "Reglamento interno hospital de urgencia asistencia pública"

Resolución Exenta N° 00282429-12-23

Santiago.

VISTOS, Lo dispuesto en:

1. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763, de 1979, y de las leyes N°s. 18.933 y 18.469;

2. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;

3. La Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos de los Órganos del Estado;

4. El Decreto Supremo N°35, de 2012, del Ministerio de Salud; Subsecretaría de Salud Pública, que aprueba el Reglamento Sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley N°20.584;

5. Los Decretos Supremos N°140 y N°38, de 2004 y 2005, respectivamente, ambos del Ministerio de Salud; sobre Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud y Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, respectivamente;

6. La Resolución N°7 de 2019 y N°16 de 2020 de la Contraloría General de la República.

7. La Resolución Exenta RA 116675/419/2023, de 21 de agosto de 2023, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que nombra en calidad de titular el cargo de Director del Hospital de Urgencia Asistencia Pública; y

#### CONSIDERANDO

a) Que, este reglamento se ha elaborado con el fin de dar cumplimiento a la obligación que tienen todos los prestadores públicos y privados de informar a sus usuarios respecto del funcionamiento del establecimiento. Para esto, se han incorporado en su contenido los principales lineamientos formulados por la Subsecretaría de Redes Asistenciales, para todos los establecimientos públicos que integran las redes asistenciales, en las materias antes señaladas.

b) Que, este reglamento tiene como objetivo operativizar la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, la ley N° 21.372 (Ley Mila), para el acompañamiento de niños, niñas y adolescentes durante su hospitalización en los distintos Servicios Clínicos del Hospital, y la Ley N° 21.168 que modifica la Ley N° 20.584, a fin de crear el derecho a la atención preferente de salud.

c) Que, el reglamento contempla los aspectos principales que el Hospital de Urgencia Asistencia Pública debe proporcionar a sus usuarios. Además, incorpora información acerca de la atención de salud.

d) Que, en este reglamento se establecen como objetivos específicos:

i. Regular el cumplimiento de los derechos de los usuarios y de sus obligaciones, contemplados en la ley 20.584, en la ley N° 21.372 para el acompañamiento de niños, niñas y adolescentes y en la ley 21.168 de la atención preferencial.

e) Que, de conformidad con lo anterior, en el ejercicio de lo dispuesto en el artículo 23 letra c) del Decreto Supremo N°38. De 2005, del Ministerio de Salud, que contiene el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, según el cual le corresponde al Director organizar internamente el Establecimiento Autogestionado y asignar las tareas correspondientes, con el fin de atender las necesidades públicas o colectivas de una manera regular, continua y permanente, como lo ordenan los artículos 3° y 28 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y con la finalidad de establecer la *segunda versión* del “Reglamento interno hospital de urgencia asistencia pública”, dicto la siguiente:

## RESOLUCIÓN

I. APRUÉBANSE la *segunda versión* del “Reglamento interno hospital de urgencia asistencia pública”, que es del siguiente tenor:

	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA				
	CÓDIGO UAJ	VERSIÓN 02	FECHA 12/2023	VIGENCIA 5 años	Nº PÁGINAS 21



## REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA

<p>Elaborado Por:</p> <p>Rodrigo Chacón P. Jefe Calidad Percebida Hospital de Urgencia Asistencia Pública</p> <p>Matías Escobar C. Jefe (S) Calidad Percebida Hospital de Urgencia Asistencia Pública</p> <p>Supervisor OIRS</p>	<p>Revisado Por:</p> <p>Ximena Sandoval Vidal Jefa Unidad Jurídica</p> <p>Maria Alvaro Flores Endelegada de Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente - PACIENTE</p>	<p>Aprobado Por:</p> <p>Patricia Barría Allef DIR Preclor</p>
<p>Fechas: noviembre 2023</p>	<p>Fechas: diciembre 2023</p>	<p>Fechas: diciembre 2023</p>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 2 de 21

## ÍNDICE

I. Introducción .....	3
II. Objetivos .....	3
III. Alcance .....	3
IV. Definiciones .....	4-5
V. Responsables de la ejecución .....	5
VI. Desarrollo .....	6-19
VII. Distribucion .....	20
VIII. Referencias Bibliográficas .....	21



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 3 de 21

## I. INTRODUCCIÓN

Este reglamento se ha elaborado con el fin de dar cumplimiento a la obligación que tienen todos los prestadores públicos y privados de informar a sus usuarios respecto del funcionamiento del establecimiento. Para esto, se han incorporado en su contenido los principales lineamientos formulados por la Subsecretaría de Redes Asistenciales, para todos los establecimientos públicos que integran las redes asistenciales, en las materias antes señaladas.

Este reglamento tiene como objetivo operativizar la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, la ley N° 21.372 (Ley Mila), para el acompañamiento de niños, niñas y adolescentes durante su hospitalización en los distintos Servicios Clínicos del Hospital, y la Ley N° 21.168 que modifica la Ley N° 20.584, a fin de crear el derecho a la atención preferente de salud.

El reglamento contempla los aspectos principales que el Hospital de Urgencia Asistencia Pública debe proporcionar a sus usuarios. Además, incorpora información acerca de la atención de salud.

## II. OBJETIVO

Regular el cumplimiento de los derechos de los usuarios y de sus obligaciones, contemplados en la ley 20.584, en la ley N° 21.372 para el acompañamiento de niños, niñas y adolescentes y en la ley 21.168 de la atención preferencial.

## III. ALCANCE

El presente reglamento interno debe ser conocido y aplicado por todos los funcionarios del Hospital de Urgencia Asistencia Pública y a su vez, debe estar disponible para todos los usuarios que consulten en las distintas dependencias de O.I.R.S, a fin de que su contenido sea efectivamente aplicado por éstos.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 4 de 21

#### IV. DEFINICIONES

- a) **Equipo de Salud:** estará conformado por toda persona que tenga como función la realización de algún tipo de prestación o atención de salud o participación directa o indirecta en aquellas prestaciones. Atendida la naturaleza del HUAP, se incluyen expresamente, sin que la enumeración sea taxativa, las siguientes personas: académicos, personas en formación profesional, investigadores, y otros profesionales y no profesionales que por cualquier causa se vinculen con el otorgamiento de las atenciones de salud.
- b) **Atención de Salud:** es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud que se otorga a las personas naturales, sea en forma ambulatoria (abierta) o en bien en régimen continuado de atención (cerrada). Queda comprendida en la atención de salud aquellas acciones que constituyen apoyo diagnóstico y terapéutico y que son proporcionadas por el HUAP.
- c) **Alta Hospitalaria:** es el término de la etapa de atención cerrada, ordenada por el equipo tratante, cuando las circunstancias que hicieron necesaria la hospitalización, aún si no han sido superadas, permiten al paciente continuar su recuperación en otra institución o en forma ambulatoria.
- d) **Alta por Defunción:** es aquella que se produce tras fallecer el paciente que recibía atención cerrada.
- e) **Alta Disciplinaria:** es el término de la etapa de atención cerrada que se produce cuando el paciente incurre en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes o cualquier persona ,o contra las instalaciones y equipamiento del HUAP. También procederá cuando el paciente no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno del HUAP. Esta medida podrá ser ordenada siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente.
- f) **Alta por Traslado:** es aquella que procede cuando el paciente es derivado a otro centro asistencial.
- g) **Alta Voluntaria:** es aquella solicitada por el paciente, o su representante legal, con pleno conocimiento de las consecuencias que este acto pudiere originar, en contra de la orden médica y bajo su propio riesgo.
- h) **Alta Forzosa:** es aquella decretada por la Dirección del establecimiento, previa consulta al Comité de Ética Asistencial, en caso que el paciente y/o



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	
		Página 5 de 21

su representante legal rechace el alta indicada por el tratante, originada por la voluntad del paciente de no ser tratado, interrumpir su tratamiento o por su negativa a cumplir las prescripciones médicas.

- i) **Tipos de prestaciones de salud que otorga el HUAP:** aquellas contenidas en la cartera de prestaciones.
- j) **Recinto de Acceso Restringido:** es aquel, que debidamente señalizado, sólo permite el acceso del personal autorizado del HUAP.
- k) **Medicamentos en stock o en el arsenal del HUAP:** son aquellos definidos por el Comité de Farmacia como esenciales para el manejo de las principales necesidades de los pacientes.
- l) **Usuario:** persona natural que recibe una atención de salud, su representante, sus familiares y demás personas que la acompañen o visiten.
- m) **Tutor:** es la persona que conoce los antecedentes médicos del paciente, medicamentos que consume, enfermedades preexistentes, hábitos, entre otros. Será designado en primera instancia por el propio paciente. De padecer, el paciente, dificultades de entendimiento o de conciencia, debe corresponder al representante legal o familiar principal o cuidador.
- n) **Cuidador o cuidadora:** toda persona que, de forma gratuita o remunerada, proporcione asistencia o cuidado, temporal o permanente, para la realización de actividades de la vida diaria, a personas con discapacidad o dependencia, estén o no unidas por vínculos de parentesco.

## V. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN

Son responsables de la ejecución de este reglamento todos los funcionarios, clínicos y administrativos del Hospital de Urgencia Asistencia Pública.

Son responsables de la supervisión del cumplimiento de este reglamento, cada jefatura, coordinación y supervisión de las Unidades Clínicas y Administrativas.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 6 de 21

## VI. DESARROLLO

### a) De los funcionarios.

- a.1) El uso de credencial con la identificación del funcionario es obligatorio (sólo credencial de la institución).
- a.2) El personal que ejecuta labores clínicas debe mantener en todo momento las Normas de Bioseguridad Básicas, es decir, uso de zapatos cerrados, pelo tomado, uñas cortas y sin esmalte de color.
- a.3) Es obligatorio para cualquier funcionario del sector público, guardar secreto en los asuntos que revistan el carácter de reservados en virtud de la ley, del reglamento, de su naturaleza o por instrucciones especiales.
- a.4) En cumplimiento a la Ley 20.584, que regula los derechos y deberes de los pacientes, y Ley 19.628 que resguarda la confidencialidad de datos personales, se prohíbe a todo funcionario, en todo momento: grabar, filmar, fotografiar o difundir imágenes y/o registros de pacientes y/o funcionarios mientras estén al interior de Hospital de Urgencia Asistencia Pública. El no cumplimiento de esta normativa implicará las sanciones definidas para funcionarios públicos.

### b) Trato al usuario.

- b.1) Durante la atención (admisión, ingreso, etc), el funcionario saluda con cordialidad al paciente (buenos días, buenas tardes o buenas noches).
- b.2) Dirigirse formalmente al paciente, como Sr. Sra. o Srt. Se prohíbe estrictamente el uso de modismos o diminutivos (mi niña/abuelita/etc).
- b.3) Durante la atención, el funcionario, siempre debe mirar a los ojos al paciente, ayudando a que éste se sienta cómodo.
- b.4) Escuchar las inquietudes del paciente y tratar de resolver todas sus dudas.
- b.5) Siempre mostrar respeto y no emitir juicios.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 7 de 21

**b.6)** Queda prohibido a los funcionarios comer, maquillarse, usar el celular u otras actividades distractoras, mientras se está atendiendo al paciente.

**b.7)** Respetar en todo momento la atención preferente de pacientes, de acuerdo a las indicaciones MINSAL.

**b.8)** La atención de pacientes trans, se rige por la Circular N° 34 del 13 de septiembre 2011, en la que se instruye su atención considerando el enfoque de equidad en salud, los derechos humanos y los derechos ciudadanos. En la atención, se debe considerar el uso del nombre social con el que este paciente se identifica, independiente del nombre legal. El nombre social se debe usar durante el trato y toda la atención. Para registros, si bien se usa el nombre legal (indicado en el carné), se indicará entre paréntesis el nombre social.

**b.9)** Frente a un conflicto, el funcionario debe retirarse del lugar y solicitar la presencia de un superior o en su defecto, de un compañero de funciones que continuará con la atención.

**c) Los deberes del público en general.**

Toda persona que ingrese a las dependencias del Hospital de Urgencia Asistencia Pública, ya sea como paciente o acompañante, tutor, cuidador, debe:

**c.1)** Utilizar un lenguaje adecuado y acorde a la dignidad de funcionarios y público en general.

**c.2)** Informarse del funcionamiento del establecimiento (ej: horarios, pagos, visitas, etc.).

**c.3)** Colaborar con el equipo de salud que lo atiende, en relación a entregar información fidedigna.

**c.4)** Cuidar las instalaciones y equipamiento del hospital.

**c.5)** Mantener un ambiente silencioso y tranquilo. Apagar celulares cuando se requiera.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 8 de 21

- c.6) Mantener la limpieza del recinto.
- c.7) Mantener contacto directo sólo con la unidad y persona que visita. La visita no debe extenderse a otras unidades de pacientes y no debe asistir a otros pacientes de la sección que visita.
- c.8) Colaborar en los cuidados de su familiar cuando se le solicite.
- c.9) Cumplir con el horario de visitas establecido en cada Servicio Clínico.
- c.10) El tutor o responsable del paciente debe mantener dotación de insumos de uso personal de paciente en cantidad y calidad suficiente de acuerdo a las necesidades del paciente (Pijama, zapatillas de levantar, toalla, cepillo dental, pasta dental, peineta, jabón líquido, papel higiénico, toalla de papel, pañales, etc.).
- c.11) El tutor o responsable del paciente debe llevarse todas las pertenencias de valor y ropa de calle del paciente al realizar el proceso de hospitalización
- c.12) El tutor o responsable del paciente no debe ingresar alimentos y/o bebidas al recinto hospitalario. Esto puede provocar daño al paciente.
- c.13) El representante o tutor del paciente (adulto mayor o menor de 18 años), debe participar en el alta, recepcionando la documentación entregada al egreso hospitalario.
- c.14) Personas que estén cursando cuadros infecciosos agudos tales como resfriados, enfermedades gastrointestinales y lesiones cutáneas no pueden visitar a pacientes hospitalizados.
- c.15) No se permite el ingreso de mascotas al recinto hospitalario.
- c.16) No se permite el ingreso de menores de 12 años, salvo excepciones. Los mayores de 12 años ingresan solos y con pase.
- c.17) La visita y/o paciente no podrá manipular los fármacos ni los dispositivos utilizados en el tratamiento.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 9 de 21

c.18) No comer en las salas de hospitalización ni en los pasillos del establecimiento.

c.19) Las visitas o acompañantes no deben utilizar los baños de los pacientes. El baño para visitas se encuentra disponible en el acceso a Unidad de Emergencia Hospitalaria, Torre Valech.

**d) De las sanciones.**

**Usuarios:**

El incumplimiento de las normas del presente Reglamento Interno por parte de los usuarios autorizará al equipo tratante a ordenar:

d.1) Amonestación verbal.

d.2) Restricción de ingreso a las dependencias del Hospital de Urgencia Asistencia Pública. En caso que el usuario se negare a acatar esta medida, la autoridad del establecimiento podrá requerir la presencia de la fuerza pública para hacerla cumplir.

d.3) Dar alta disciplinaria del paciente cuando éste incurra en maltrato o actos de violencia en contra los integrantes del equipo de salud, otros pacientes, usuarios y personas que se encuentren al interior de las dependencias del Hospital de Urgencia Asistencia Pública, siempre que esto no ponga en riesgo su vida o su salud.

d.4) Expulsión de las dependencias del establecimiento con auxilio de la fuerza pública.

d.5) Frente a actos de esta naturaleza, si el usuario ocasiona daños o destrucción de los bienes y dependencias del Hospital, se podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

d.6) Cualquier hecho o acto de esta naturaleza debe quedar registrado en la Unidad o Servicio donde ocurre.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 10 de 21

**Funcionarios:**

d.7) El Reglamento Interno es el instrumento por medio del cual se contribuye a regular los requisitos, obligaciones, prohibiciones y sanciones, al que deben acogerse todos los funcionarios(as), en relación al cumplimiento del respeto a los derechos y deberes de los pacientes y a los mismos funcionarios.

d.8) El no cumplimiento de las indicaciones de este reglamento serán sancionados de acuerdo a lo que estipula el estatuto administrativo y/o procesos calificatorios.

d.9) Se consideran de extrema gravedad las agresiones físicas y verbales y la violación del derecho de pacientes, y funcionarios, al resguardo de su privacidad y confidencialidad de la información. Lo anterior implica que las situaciones de divulgación de información, personal y clínica, así como la obtención de imágenes (grabadas o no) sin consentimiento del paciente y/o del funcionario, se considera de alta gravedad.

**e) De la atención.**

e.1) Las personas integrantes del HUAP observarán en su gestión el cumplimiento de los derechos de las personas en su atención de salud, previstos en el Título II de la Ley N° 20.584, el que incluye su forma de identificación y función, ya sea asistencial y/o docente. Los usuarios del HUAP, sus familiares, acompañantes y visitas, deberán observar durante todo el proceso de la atención de salud y en toda circunstancia, un trato respetuoso y digno hacia todos los integrantes del equipo de salud, técnicos y administrativos que conforman el HUAP y a los demás usuarios de ésta. También deberán cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, debiendo conservar la higiene y aseo del lugar, siguiendo las pautas de comportamiento que contiene este instrumento. Se prohíbe toda acción u omisión que importe discriminación arbitraria y que afecte a cualquier persona del equipo de salud, a técnicos y administrativos de la institución.

e.2) El HUAP respeta y protege la vida privada, honra la confidencialidad de las personas durante su atención de salud. No obstante, lo anterior, durante la atención de salud, podrían obtenerse imágenes para difusión médica, científica o docente, así como para fines periodísticos o publicitarios, en cuyo caso se



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 11 de 21

informará al paciente y/o representante legal y se le requerirá su autorización previa por escrito.

e.3) Con el objeto de resguardar la confidencialidad, privacidad y pudor de los usuarios del HUAP y del personal sanitario y administrativo, queda estrictamente prohibido a los usuarios, sus representantes, familiares y acompañantes, grabar, fotografiar y registrar por cualquier medio las instalaciones, a las personas que se encuentren desempeñando sus funciones, a otros usuarios, a sus acompañantes, así como tampoco registrar conversaciones e interacciones con el personal del HUAP.

e.4) Con la misma finalidad señalada en los incisos precedentes, el HUAP no entregará información telefónica referente tanto al estado del paciente como a atenciones de salud y/o hospitalizaciones anteriores, salvo que el paciente o su representante expresare por escrito lo contrario.

e.5) Todos los pacientes recibirán un brazalete de identificación, el que deberá, mantenerse instalado en la muñeca u otro lugar según las condiciones del paciente el cual tiene los datos según protocolo institucional.

e.6) Cada paciente será evaluado mediante una escala que mide el riesgo de caídas. De acuerdo al riesgo detectado, se aplicarán las medidas de prevención definidas en el protocolo institucional, las que deben contar con la colaboración del paciente y sus acompañantes. Estas medidas incluyen:

- Uso permanente de las barandas de la cama en alto.
- Disposición de la cama en el nivel más bajo
- Solicitar ayuda al personal de enfermería cada vez que necesite levantarse.

Si la evaluación diera un puntaje alto de riesgo de caída, deberá estar protegido por una de las siguientes medidas: Estar acompañado en todo momento por un adulto (cuidadora o familiar). Si no es posible la medida anterior, se deberá utilizar contención mecánica al paciente

e.7) El HUAP notificará a los pacientes o sus representantes sobre la ocurrencia de eventos adversos que pudiesen producirse durante la atención, que impliquen algún grado de daño al paciente. Además, el HUAP posee un sistema interno de vigilancia y notificación de los eventos adversos producidos en la Institución, cuyo



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 12 de 21

objetivo es introducir mejoras y medidas preventivas dirigidas a evitar su ocurrencia.

**e.8)** Los pacientes y acompañantes deben respetar estrictamente las condiciones de aislamiento y protecciones especiales en los casos de enfermedades infectocontagiosas, en los casos que lo ameriten de acuerdo a las indicaciones del personal de enfermería, el comité de infecciones intrahospitalarias, o por disposición de la autoridad sanitaria.

**e.9)** Respecto de los pacientes que van a ser sometidos a cirugía, el HUAP aplica un conjunto de medidas de prevención de eventos adversos asociados a la cirugía, recomendados internacionalmente y por el Ministerio de Salud, a saber: la lista de chequeo para la seguridad de la cirugía, el análisis de reoperaciones quirúrgicas no programadas, y las medidas de prevención de enfermedad tromboembólica.

**e.10)** A lo anterior se suma un conjunto de medidas de prevención de úlceras o lesiones por presión (LPP) en pacientes hospitalizados, y el análisis sistemático de las indicaciones de transfusión, para evitar transfusiones innecesarias.

**e.11)** Tratándose de procedimientos, exámenes e intervenciones que posean riesgos relevantes, el paciente deberá manifestar por escrito mediante su firma, su consentimiento para la ejecución de los mismos. El médico que ejecuta el procedimiento o uno de perfil equivalente a este informará verbalmente al paciente sobre las características del procedimiento, sus riesgos principales, alternativas disponibles, y el curso previsible de éste. En tales casos el documento de consentimiento informado estará constituido entonces por el formulario firmado por el paciente y archivado en la ficha del paciente.

**e.12)** Es responsabilidad del usuario dar datos veraces acerca de su condición médica, así como brindar datos de carácter administrativo fidedignos.

**e.13)** Podrán presentar la solicitud de copia de la ficha clínica las personas autorizadas por la ley, calidad que deberá ser acreditada por medios legales.

**e.14)** Los usuarios, acompañantes, familiares y visitas no podrán circular por las dependencias del HUAP con ningún tipo de animal o mascota. Se exceptúan los perros guías, de señal, de servicio y de respuesta consignados en las Leyes N° 19.284 y N° 20.025 y su respectivo reglamento.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 13 de 21

e.15) El HUAP mantendrá a disposición de los usuarios los horarios de funcionamiento, de visita y las señales de vías de evacuación existentes.

e.16) El HUAP funciona las 24 horas y todos los días del año, con sistema de turnos horarios de su personal del equipo de salud y administrativo.

e.17) El presente Reglamento se entenderá conocido y aceptado por el personal del HUAP y por los usuarios, representantes, familiares y acompañantes que accedan a las prestaciones o ingresen a sus instalaciones

e.18) Está estrictamente prohibido fumar en las dependencias del HUAP.

e.19) El ingreso de pacientes se realiza por la admisión de Unidad de Emergencia Hospitalaria. Para la adecuada atención de nuestros usuarios, se realiza una priorización de la atención basado en el modelo de categorización índice de Severidad de Emergencia (E.S.I, por su sigla en inglés) que tiene como fin, que un profesional competente asigne un nivel prioritario de atención según el estado del paciente y su gravedad, basado en la seguridad y oportunidad de atención. En determinadas situaciones, la atención otorgada por el HUAP, se entrega de manera preferente o prioritaria a pacientes, aun cuando su problema de salud cumple con los criterios clínicos para ser categorizado en ESI 4 o ESI 5. Estos pacientes corresponden a personas mayores de 60 años, personas con discapacidad, cuidadores o cuidadoras de pacientes mayores de 60 años y/o con discapacidad, personas que requieren atención por VIF, personas en situación de calle, personas que requieren atención por Ley IVE N ° 21.030.

Para la entrega efectiva de una atención preferente, tanto los pacientes con discapacidad, así como sus cuidadores, podrán acceder a este derecho, presentando su credencial de inscripción en el Registro Nacional respectivo. Lo anterior, se encuentra normado por la ley N ° 20.584, ley N ° 21.168 y los Decretos Supremos N ° 2 de 2020 y N ° 50 de 2022, del MINSAL, que dicen relación con el reglamento para la regulación del derecho a la atención preferente. En cada situación, corresponde a la Enfermera/o del TRIAGE evaluar la pertinencia de categorizar al paciente en ESI 3, o implementar los lineamientos internos establecidos, como es el caso de pacientes por Ley IVE. Así también, de manera complementaria, la/el Enfermera/o Coordinadora/or de Sala de Espera, podrá



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	

asistir y orientar a estos usuarios, activando oportunamente, los flujos establecidos para estos casos.

**e.20)** El Hospital de Urgencia Asistencia Pública también cuenta con Consulta Dental de Urgencia las 24 hrs, realizada por el equipo de odontólogos que conforman el turno de urgencia. Además, cuenta con una clínica dental en la Unidad de Salud del Trabajador, para atención de funcionarios y sus cargas legales

**e.21)** Otras vías de ingreso de pacientes es a través de la plataforma RNQ, por gestiones realizadas por la unidad de Gestión de la Demanda, por ambulancias del SAMU o particulares y traslados aéreos en helicóptero.

**e.22)** Una vez hospitalizado, al ingreso de los pacientes a los diferentes Servicios Clínicos del hospital, el familiar recibirá información general, de utilidad para su relación con el hospital y su entorno respecto a horarios de visitas, objetos personales del paciente, entrega de útiles de aseo.

**e.23)** El HUAP es un campo clínico para la formación de profesionales y técnicos. En las prestaciones de salud pueden participar alumnos de las carreras del área de salud bajo la supervisión de un profesional de la institución y en el marco de los convenios establecidos en la relación asistencial docente. El paciente puede decidir, en cualquier momento, no admitir la presencia de alumnos durante su proceso de atención. Si el paciente no manifiesta expresamente dicha voluntad, se entenderá que acepta la participación de los alumnos.

**e.24)** El HUAP y sus profesionales realizan actividades de investigación. Dichas investigaciones son autorizadas por la Dirección, y han sido revisadas y aprobadas por un Comité de Ética cuando la naturaleza de la investigación así lo exige. Toda investigación que implique acceder a la ficha del paciente, obtener datos directamente de él, ejecutar exámenes o cualquier otra acción que no forma parte de su atención de salud habitual, deberá ser autorizada por el paciente a través de un consentimiento informado escrito que deberá ser firmado por éste. Los profesionales que solicitan dicho consentimiento deben informar al paciente sobre los objetivos y alcances de la investigación, sus potenciales riesgos, los exámenes, procedimientos, u otras acciones a las que podría ser sometido en



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 15 de 21

virtud del estudio, y resolver cualquier duda que el paciente manifieste al respecto. Las actividades de investigación en las que participe el paciente, que no formen parte de su proceso de atención habitual, no generarán gasto para éste. El paciente tiene derecho a rechazar la participación en investigaciones científicas, ya sea cuando se le solicita por primera vez, o en cualquier momento durante el desarrollo de ésta.

**f) De la estadía, visitas, supervigilancia médica de rutina, de la gestión de cuidados cotidianos y alimentación del paciente.**

f.1) El HUAP hace presente que la asignación de camas se realiza por la complejidad y está a cargo de la Unidad de Gestión de la Demanda.

f.2) El Sistema de visitas para pacientes hospitalizados se encuentra diferenciado para los distintos servicios clínicos en tres horarios generales.

- a) Lunes a domingo: de 12:30 a 13:30 hrs. UCM piso 6, UCM piso 4, UCM piso 3 y UCM piso 1.
- b) Lunes a domingo: de 15:00 a 16:00 hrs. UTI piso 5, UCI Valech, UPC Quemados, UPC piso 1, Urgencia y Extensión.
- c) Lunes a viernes: de 16:00 a 17:00 hrs. Clínica Asistencial Posta Central (Copiapó 1323)

Los horarios de visita institucionalmente establecidos son susceptibles de modificación.

f.3) Los Requisitos para realizar las visitas son:

- a) Ser mayor de 18 años.
- b) Portar cédula de identidad, chilena o extranjera, o algún tipo de identificación original física (se excluyen fotografías, fotocopias, imágenes digitales, etc.)
- c) Dos visitas por paciente en todos los servicios clínicos, a excepción del Servicio de Urgencia y Extensión, donde se permite el ingreso de sólo Una visita por paciente.
- d) Se recomienda traer los artículos de higiene y aseo necesarios para el paciente.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 16 de 21

- e) No traer alimentos ni bebestibles.
- f) No se permite el ingreso de artículos de valor ni aparatos electrónicos.

**f.4) El procedimiento para realizar las visitas es:**

- a) Toda persona que ingrese como visita, debe realizar el debido registro en OIRS, en los horarios que corresponda y bajo los lineamientos establecidos para tales efectos.
- b) En conformidad con lo dispuesto por la ley N ° 21.372 (Ley Mila), para el acompañamiento de niños, niñas y adolescentes, durante su hospitalización en los distintos Servicios Clínicos del Hospital, así como también durante la atención de personas gestantes en proceso de parto recibidas en la institución, se permite el ingreso del familiar directo o del tutor legal quien debe acercarse a la OIRS para su certificación y entrega de la tarjeta de identificación para circular por el Hospital durante las 24 horas del día.
- c) El acompañamiento por ley Mila contempla las 24 horas del día, a diferencia del horario limitado de visita general para pacientes hospitalizados, no siendo excluyente con éste.
- d) La certificación del acompañamiento, será constatada mediante la gestión de la Declaración Informada, así como del Asentimiento Informado, según lo establece la Norma Técnica y Administrativa del año 2022, cuyos documentos físicos quedarán consignados en la Ficha Clínica del paciente

**f.5) Pacientes que mantengan un grado de discapacidad, ya sea física o mental, y/o requiera asistencia para su rehabilitación o comunicación, se permitirá visitas permanentes en caso de que su condición de vida y sus cuidados necesarios así lo ameriten. Esto último debe ser confirmado y avisado a OIRS, con anticipación, por la/el enfermera/o de sala.**

**f.6) La supervigilancia médica del paciente es permanente. El paciente será evaluado periódicamente por el equipo de salud tratante, según la complejidad y su estado lo requieran.**



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 17 de 21

f.7) El paciente, su representante legal y sus familiares, deben cumplir las indicaciones médicas y de enfermería, así como las instrucciones del equipo administrativo, incluyendo la determinación de traslado de servicio y cambio de cama o sala. El paciente, o su representante, tiene el deber de informar en forma veraz y oportuna acerca de sus problemas de salud.

f.8) La gestión de cuidados cotidianos del paciente hospitalizado es permanente y está a cargo de la Subdirección de Gestión del Cuidado, quienes programarán sus atenciones en consideración a la naturaleza y condición médica del paciente.

f.9) La entrega de información sobre el estado de salud del paciente se realizará directamente a éste, a su representante legal, o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, por el médico tratante.

f.10) Para disminuir al máximo los riesgos de caídas del paciente, éste, su cuidador, sus familiares y/o visitas deberán observar estrictamente las medidas de seguridad que la enfermera les enseñará.

f.11) La alimentación de los pacientes durante la atención cerrada es parte integrante del tratamiento médico. Una vez realizada la indicación médica, ésta será revisada e implementada diariamente por la Unidad de Nutrición Oral y Enteral-Parental del HUAP.

f.12) Los horarios de la alimentación de los pacientes son:

- Desayuno: 8.00 a 9.00 horas.
- Almuerzo: 12.00 a 13.30 horas.
- Once: 15.30 a 16.30 horas.
- Cena: 18.00 a 20.00 horas.

g) Del paciente crítico, de los medicamentos y procedimiento de alta.

g.1) El equipo tratante se comunicará solamente con el representante del paciente o bien con el que le corresponda en conformidad a la ley. Las visitas deberán guardar en todo momento el silencio y respeto por los pacientes, mantener el



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA DIRECCIÓN	Código: UAJ Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 18 de 21

celular apagado y todo aparato electrónico. Atendida la delicada función que debe desarrollar el equipo de salud con este tipo de paciente, los familiares y visitas deben procurar respetar el silencio, no obstruir la libre circulación de las personas integrantes del equipo de salud, no distraerlos, no perturbar ni interrumpir la realización de sus labores.

**g.2)** El HUAP recibe medicamentos de los usuarios traídos desde su casa, los cuales deben venir en su caja original y con los datos de vencimiento claramente identificados, además de demostrar que su tratamiento se encuentra bajo prescripción médica.

**g.3)** Queda estrictamente prohibido a los pacientes automedicarse. Del mismo modo, queda estrictamente prohibido a los familiares, acompañantes y/o visitas proporcionar medicamentos a los pacientes o el ingreso de sustancias ilegales.

**g.4)** El alta hospitalaria del paciente será otorgada por el equipo tratante y se le entregará un resumen de alta (Epicrisis).

**g.5)** El paciente deberá constatar que le han sido retiradas todas las vías, catéteres y sondas, que no formen parte de su tratamiento posterior al alta. Si el paciente es autovalente y puede desplazarse solo, se retirará por sus propios medios. En el caso de alguna dificultad para trasladarse, éste deberá abandonar el HUAP en silla de ruedas. En caso de negarse a seguir esta indicación, deberá manifestar tal voluntad por escrito.

**h) Del Comité de Ética Asistencial.**

**h.1)** El Comité de Ética es un órgano colegiado de carácter consultivo e interdisciplinario, creado para analizar y asesorar sobre los conflictos éticos que se susciten como consecuencia de la atención de salud, para contribuir a mejorar la calidad de la atención y proteger los derechos de las personas en relación con ella. Se hace presente que este Comité no tiene dentro de sus funciones el conocimiento ni la resolución de reclamos, quejas o insatisfacciones de los usuarios, así como tampoco la realización de auditorías, ni imposición de sanciones. Las opiniones del Comité tendrán siempre el carácter de sugerencia o recomendación y no son vinculantes.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 19 de 21

**h.2) Podrán solicitar la opinión del Comité de Ética Asistencial, los usuarios o prestadores en el proceso de toma de decisiones relativo a aquellos conflictos ético-clínicos que se susciten en la atención en salud, a través de los canales de comunicación telefónicos y electrónicos habilitados para tales efectos.**

**i) Sobre los procedimientos de consulta, agradecimientos, sugerencias y reclamos.**

**i.1) El HUAP cuenta con un procedimiento interno de gestión de consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamos a disposición del usuario. Su recepción y tramitación están a cargo de personal habilitado de la oficina OIRS.**

**i.2) En todos los pisos de ambas torres del HUAP, el usuario podrá presentar su reclamo y/o felicitación, por escrito, llenando el formulario pertinente, el que será recibido por la Oficina OIRS, no obstante, también puede realizarlo vía web en oirs.minsal.cl o de manera presencial en la oficina OIRS. Será requisito esencial que el usuario indique claramente su dirección de correo electrónico y teléfono, con el objeto hacerle llegar la constancia de recepción del reclamo. No se admitirán los reclamos que contengan lenguaje soez, ofensivo, insultos o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.**

**i.3) Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10 del Decreto Supremo Número 35 del año 2012, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento sobre procedimiento de reclamo de la Ley N° 20.584, en algunos casos, el primer contacto con el usuario se hará personalmente o por vía telefónica.**

**j) De las diversas vías de evacuación existentes.**

**j.1) En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en los pasillos y áreas comunes del HUAP. Las zonas de seguridad se encuentran debidamente demarcadas.**

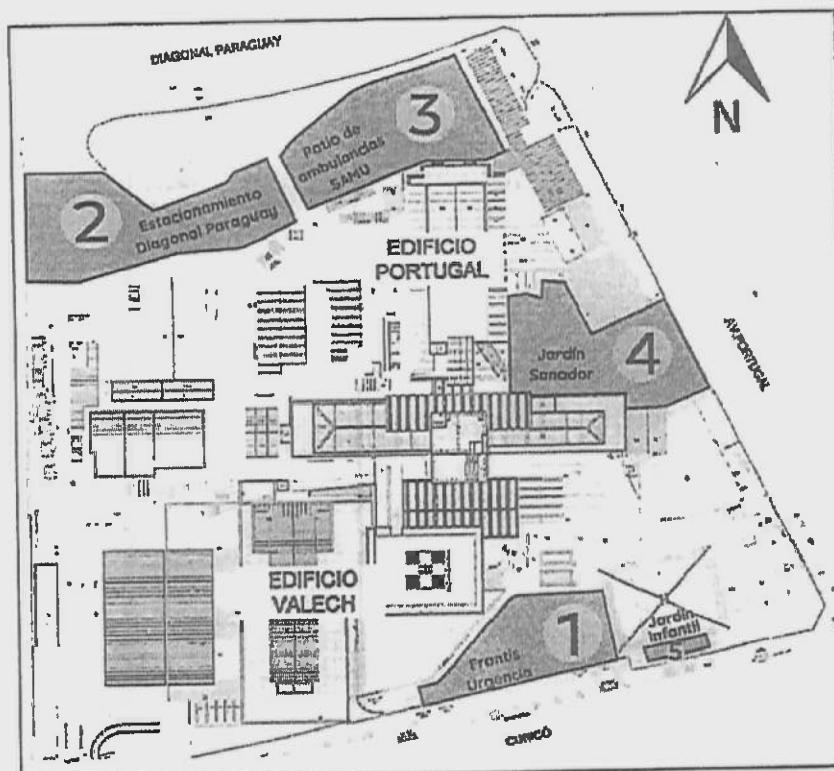
**j.2) En caso de emergencia u otra contingencia, los funcionarios del HUAP encargados de dirigir la evacuación tomarán el control de la situación e impartirán**



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 20 de 21

órdenes e instrucciones para la correcta evacuación del recinto. Los usuarios deberán acatar en todo momento dichas instrucciones.

j.3) El siguiente plano muestra las zonas de seguridad del HUAP.



## VII. DISTRIBUCIÓN

1. Dirección
2. Subdirecciones
3. Servicios clínicos
4. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
5. Departamento de Planificación y Desarrollo.
6. OIRS.
7. Unidad de Asesoría Jurídica.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UAJ
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	Fecha: 12/12/2023 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Página 21 de 21

### VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

-El Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de Decreto Ley n°2.763, de 1979, y de las leyes N°s. 18.933 y 18.469.

-El Decreto con Fuerza Ley N° 1/19.653, de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de bases Generales de la Administración del Estado.

-La Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos de los Órganos del Estado.

-El Decreto Supremo N° 35, de 2012, del Ministerio de Salud; Subsecretaría de Salud y Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor complejidad y de los Establecimiento de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, respectivamente.

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

-La Ley N° 21.372, que modifica la Ley N° 20.584, estableciendo medidas especiales en relación al acompañamiento d ellos pacientes que se indican.

-La ley N° 21.168, que modifica la Ley N° 20.54, a fin de crear el derecho a la atención preferente.



II. TÉNGASE PRESENTE la vigencia de este Reglamento a contar de la fecha de la total tramitación de la presente Resolución.

III. ESTABLÉCESE que el señalado "Reglamento interno hospital de urgencia asistencia pública", debe ser el que se tenga en consideración a contar de la fecha de su entrada en vigencia.

IV. DÉJESE SIN EFECTO toda normativa interna que diga relación con la materia de este Reglamento.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



- Distribución:**
1. Dirección.
  2. Subdirecciones.
  3. Servicios Clínicos.
  4. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
  5. Departamento de Planificación y Desarrollo.
  6. OIRS.
  7. Asesoría Jurídica.

Transcrito Fidamente  
Ministro de Fe