

19 JUL 2014

PURRANQUE, 14 de julio de 2014

REVISADO

VISTOS

Los antecedentes, lo dispuesto en el D.F.L. N° 1, de 2006, del Ministerio del Interior, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y las facultades que me confiere dicho texto legal, y;

**CONSIDERANDO :** 1) Que el Centro de Salud Familiar (CESFAM) de Purranque, es un establecimiento de Atención Primaria de Salud que tiene como propósito brindar una atención integral, eficiente, que respete su dignidad como usuario; y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 20.584, publicada en el Diario Oficial el día 24 de abril de 2012, que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud; y lo señalado en el Decreto Supremo N° 40, del Ministerio de Salud, publicado en el Diario Oficial el día 26 de noviembre de 2012,

2) Lo acordado por el Concejo Municipal en Sesión Ordinaria N° 727, de fecha 11 de julio de 2014, dictase el presente Reglamento Interno de Usuarios del Centro de Salud Familiar Purranque, el cual consta de las siguientes cláusulas:

## **Reglamento Interno para las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a su Atención de Salud Centro de Salud Familiar Purranque**

**N° 05 / 2014/**

### **Primero: ámbito de aplicación**

El presente Reglamento es obligatorio para todas las personas que soliciten o reciban atención de salud. Asimismo, es obligatorio para sus familiares, representantes legales, apoderados, y en general, para toda persona que por cualquier motivo ingrese al Centro de Salud Familiar (CESFAM) de Purranque.

Las personas antes señaladas se denominan para estos efectos como usuarios del Centro de Salud Familiar Purranque.

El personal de salud debe dar estricto cumplimiento a sus disposiciones.

### **Segundo: Deberes de los Usuarios**

Sin perjuicio de los derechos que la Ley otorga a las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, son deberes de los usuarios:

1. Conocer el presente Reglamento.
2. Informarse en Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) acerca del funcionamiento del establecimiento, especialmente en lo relativo a horarios de atención, modalidades de atención, mecanismos de funcionamiento (organigrama, áreas clínicas, áreas administrativas, etc.) y el procedimientos para realizar solicitudes ciudadanas tales como: consultas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.
3. Cuidar las instalaciones y equipamiento del establecimiento. El no cumplimiento dará lugar a las sanciones definidas en la Ley (reposición o responder por el daño).
4. Tratar respetuosamente al equipo de salud, entendiendo por tal a todo funcionario o persona que se relacione con la atención o prestación de salud, sea profesional, administrativo o auxiliar.

El incumplimiento de los deberes señalados en los números 3 y 4, cuando la situación lo amerite, da derecho a la autoridad del establecimiento para ordenar el alta disciplinaria del paciente, sino existe peligro para su vida o salud o, en su caso, para requerir la presencia de la fuerza pública con el objeto de impedir el acceso de las personas que afecten el normal funcionamiento de las actividades del Cesfam.



### **Tercero: Sectores del establecimiento**

El Centro de Salud Familiar de Purranque se encuentra dividido en tres sectores geográficos, dos urbanos y uno rural, además de un sector transversal a todos. El objetivo principal de esta sectorización es poder entregar de manera correcta las atenciones del Plan Familia Sana 2, y las actividades que incluyen los Programas Ministeriales percapitados y en convenio.

#### **SECTOR 1:**

Se identifica con el color azul y están incorporadas las siguientes poblaciones y/o villas, este sector además atiende usuarios de otras comunas. Se anexa mapa sectorizado al final del Reglamento.

#### **SECTOR 2:**

Se identifica con el color amarillo y están incorporadas las siguientes poblaciones y/o villas, este sector atiende usuarios sector rural. Se anexa mapa sectorizado al final del Reglamento.

#### **SECTOR 3:**

Este sector representa al área rural, en el cual se incorporan las siguientes Postas Rurales y Estaciones Médico Rurales:

- Corte Alto
- Crucero
- Coligual
- Hueyusca
- Concordia
- Colonia Ponce
- La Naranja
- San Pedro
- Colihuinco
- E.M.R Crucero Nuevo
- E.M.R. Colonia José Zagal
- E.M.R. Manquemapu (postulándose a Posta de Salud Rural).

#### **SECTOR TRANSVERSAL:**

Se identifica con el color rojo y están incorporadas las poblaciones de los sectores 1, 2 y 3, está compuesto por Unidades y Programas que son transversales a todos los sectores: farmacia, esterilización, sala IRA, sala ERA, UAPO (unidad de atención primaria oftalmológica), CCR (centro comunitario de rehabilitación), curaciones y procedimientos, ecógrafo, electrocardiograma, podología.

### **Cuarto: Cartera de Servicios**

#### **CARTERA SERVICIOS CESFAM PURRANQUE PLAN DE SALUD FAMILIAR 2 Y PROGRAMAS DE SALUD**

Este conjunto de acciones o prestaciones es lo que se denomina Plan de Salud Familiar 2, al cual tienen derecho a recibir y demandar todas las familias inscritas, independiente de su condición socioeconómica o cultural, la Municipalidad puede incorporar prestaciones adicionales de acuerdo a realidad local.

Prestaciones Incorporadas en el Plan de Salud Familiar 2.

#### **DESTINADAS A LA FAMILIA**

1. **Consejería familiar:** Esta es una actividad orientada a las familias que presentan uno o más factores de riesgo biosicosocial y que requieren de la intervención del equipo de salud dirigida a cada uno de sus miembros. Sus contenidos están determinados por el o los factores de riesgo presentes.



2. **Visita domiciliaria integral:** Esta actividad, al igual que la anterior, está orientada a las familias que presentan uno o más factores de riesgo biosicosocial. Esta intervención es programada por el equipo de salud y se realiza en el hogar donde el grupo familiar se desenvuelve. Sus contenidos y objetivos están determinados por las características del grupo familiar y con una visión integral.
3. **Educación grupal en ambiente:** Esta actividad está orientada, más que a la familia, a la comunidad. Se plantea una intervención de carácter grupal donde el equipo de salud orienta sobre aspectos relacionados con el ambiente.

#### DESTINADAS A LA PAREJA

1. **Consejería en salud sexual y reproductiva y control de regulación de la fecundidad:** Actividad orientada a las parejas, desde la etapa adolescente, con el objetivo de apoyar sus decisiones en los aspectos relacionados con la salud sexual y reproductiva, planificación familiar y métodos anticonceptivos.
2. **Control prenatal:** Actividad orientada a la mujer embarazada y su pareja con un enfoque integral y en forma periódica y sistemática.
3. **Control de puerperio:** Actividad orientada a la púérpera y su pareja hasta los 42 días después del parto, con una atención integral de orientación y apoyo en este período.

#### DESTINADAS A CADA UNO DE LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA

- **Destinadas a Mantener la Salud de los Individuos Sanos**
  1. **Control de salud del niño:** Actividad orientada a los niños desde su nacimiento hasta los 9 años, para seguir en forma periódica su crecimiento y desarrollo. Incluye la evaluación de su desarrollo sicomotor a los 4 y 18 meses y a los 4 años de edad.
  2. **Control de Salud preventivo del adulto:** Actividad orientada específicamente a los adultos entre 45 y 55 años, destinada a detectar precozmente algunos factores de riesgo.
  3. **Control de salud del adulto mayor:** Actividad orientada a la evaluación del estado de salud y a la detección de riesgo de los individuos de 65 años y más.
  4. **Control ginecológico preventivo:** Actividad orientada a la mujer desde su adolescencia hasta los 64 años, destinada a prevenir y detectar afecciones ginecológicas (incluyendo cáncer cérvicouterino y de mama) y otros factores de riesgo en un enfoque integral.
  5. **Control de climaterio:** Actividad orientada a la mujer en el período del climaterio (45 a 64 años) destinada a prevenir y detectar precozmente las patologías más frecuentes en este período.
  6. **Control de salud bucal:** Actividad orientada a los miembros de la familia, especialmente de los menores y embarazadas, dirigida a la detección precoz y a la prevención de patologías odontológicas con un enfoque integral. Incluye el examen de salud bucal, acciones educativas individuales y grupales.
- **Destinadas al Seguimiento Periódico de aquellos Integrantes de la Familia que presenten alguna condición de Riesgo para la Salud.**

#### Condiciones de riesgo nutricional:

1. **Control de malnutrición:** Actividad orientada a los niños menores de 10 años que presenten un estado nutricional anormal: desnutrición, riesgo de desnutrir, sobrepeso u obesidad.
2. **Control de lactancia materna:** Actividad orientada a las madres que requieren apoyo para lograr una lactancia exitosa.
3. **Consulta nutricional:** Actividad orientada al apoyo de aquellos individuos de la familia que presenten algún trastorno nutricional.

#### Condiciones de riesgo asociadas al embarazo y puerperio

1. **Visita domiciliaria a la embarazada de alto riesgo y a la púérpera**

#### Condiciones de riesgo asociadas a trastornos de la salud mental

1. **Consulta de salud mental:** Actividad orientada a los miembros de la familia que presenten algún trastorno de la salud mental.
2. **Control del déficit del desarrollo sicomotor:** Actividad orientada a los niños que presenten algún trastorno de desarrollo sicomotor.

Condiciones de riesgo asociadas a problemas sociales o sicosociales

1. Consulta social: Actividad orientada a los miembros de la familia que requieran apoyo en la esfera social.
2. Intervención sicosocial: Actividad grupal orientada a aquellos miembros de la familia que requieran apoyo del equipo de salud en la esfera sicosocial.

Condiciones de riesgo odontológico

1. Actividades individuales de prevención de riesgo de caries: Actividad orientada a los miembros de la familia que presenten riesgo de caries. Incluye aplicación de sellantes, fluoración tópica, educación en dieta no cariogénica y en hábitos de higiene oral.
2. Actividades orientadas a los miembros de la familia que presenten riesgo de enfermedad periodontal. Incluye profilaxis y enseñanza de técnica de higiene dental.
3. Actividades de prevención de anomalías dentomaxilares.
  - Destinadas a aquellos Integrantes de la Familia que presenten alguna Enfermedad Aguda o Crónica.

Enfermedad aguda

1. Consulta de morbilidad: Actividad orientada a cada uno de los miembros del grupo familiar y destinada al diagnóstico y tratamiento médico.
2. Consulta de morbilidad ginecológica: Actividad orientada a la mujer que requiere diagnóstico y tratamiento de algún cuadro de origen ginecológico.
3. Consulta de morbilidad obstétrica: Actividad orientada al diagnóstico y tratamiento de la morbilidad de la mujer embarazada.
4. Consulta kinésica: Actividad orientada a los miembros de la familia que sean derivados por médico para el tratamiento kinésico de ciertas patologías.
5. Consulta odontológica: Actividad orientada a los miembros de la familia, en especial a los menores de 20 años y embarazadas, que presentan alguna patología odontológica.

Enfermedades crónicas

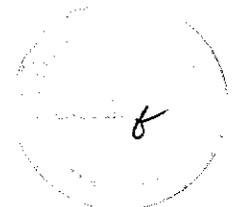
1. Control de crónicos: Actividad orientada a aquellos miembros de la familia que presenten enfermedades crónicas que requieran de un tratamiento y seguimiento periódico: hipertensión arterial, diabetes, dislipidemias, artrosis, parkinson, epilepsia, síndrome bronquial obstructivo recurrente, asma, enfermedad pulmonar obstructiva.
2. Control de Tuberculosis: Actividad orientada a aquellos miembros de la familia que presenten TBC y que requieran de tratamiento y control específico.

Prevención de enfermedades específicas:

1. Vacunación del Programa Ampliado de Inmunizaciones: Actividades destinadas a prevenir enfermedades específicas a los niños desde la etapa de recién nacido hasta los ocho años. Incluye la prevención de TBC, difteria, tétanos, tos convulsiva, poliomielitis, sarampión, rubéola, parotiditis e infecciones por Haemophilus influenzae.
2. Vacunación antiinfluenza: Actividad de prevención de la influenza orientada a todos los adultos de 65 años y más.
3. Actividades del Programa Nacional de Alimentación Complementaria: Actividad orientada a aquellos miembros del grupo familiar que requieran refuerzo nutricional (niños, embarazadas, nodrizas).
4. Educación grupal: Actividad orientada a aquellos miembros de la familia que requieran de refuerzo educativo por parte del equipo de salud, ya sea por su edad, condición de riesgo o enfermedad específica.

La Municipalidad de Purranque incorporó a esta cartera de servicios, prestaciones adicionales que se realizan en la comuna, como:

- Electrocardiograma por Telemedicina
- Ecografías Obstétricas
- Espirometrías
- Prótesis Dentales
- Atención Podóloga
- Atención Unidad Oftalmológica de APS
- Exámenes de Laboratorio en CESFAM y Postas Rurales
- Traslado Pacientes Postrados



- Traslado de Oxígeno a domicilio
- Rehabilitación de Base Comunitaria (RBC)
- Unidades de Rehabilitación en Postas rurales
- Poli Vida Sana
- Control Joven Sano
- Plan ambulatorio Básico
- Habilidades para la vida
- Programa de salud escolar

Los programas de salud que incorporan todas las actividades anteriores son las siguientes:

#### PROGRAMA DE SALUD DEL NIÑO

- Control de salud del niño sano
- Evaluación del desarrollo psicomotor
- Control de malnutrición
- Control de lactancia materna
- Educación a grupos de riesgo
- Consulta nutricional
- Consulta de morbilidad
- Control de enfermedades crónicas
- Consulta por déficit del desarrollo psicomotor
- Consulta kinésica
- Consulta de salud mental
- Vacunación
- Programa Nacional de Alimentación Complementaria
- Atención en domicilio

#### PROGRAMA DE SALUD DEL ADOLESCENTE

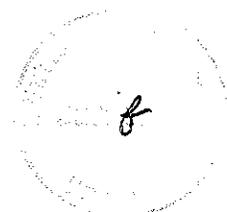
- Control de salud
- Consulta morbilidad
- Control crónico
- Control prenatal
- Control de puerperio
- Control de regulación de fecundidad
- Consejería en salud sexual y reproductiva
- Control ginecológico preventivo
- Educación grupal
- Consulta morbilidad obstétrica
- Consulta morbilidad ginecológica
- Intervención Psicosocial
- Consulta y/o consejería en salud mental
- Programa Nacional de Alimentación Complementaria (en embarazadas)
- Atención en domicilio

#### PROGRAMA DE SALUD DE LA MUJER

- Control prenatal
- Control de puerperio
- Control de regulación de fecundidad
- Consejería en salud sexual y reproductiva
- Control ginecológico preventivo
- Educación grupal
- Consulta morbilidad obstétrica
- Consulta morbilidad ginecológica
- Consulta nutricional
- Programa Nacional de Alimentación Complementaria (en embarazada)
- Ecografía Obstétrica Primer Trimestre

#### PROGRAMA DE SALUD DEL ADULTO

- Consulta de morbilidad
- Control de enfermedades crónicas
- Control de salud
- Consulta nutricional
- Consulta y/o consejería de salud mental
- Intervención psicosocial
- Diagnóstico y control de la TBC
- Educación grupal
- Intervención grupal de Actividad física
- Atención de podología a pacientes con pie diabético



- Curación Pie Diabético
- Atención en domicilio

#### PROGRAMA DE SALUD DEL ADULTO MAYOR

- Consulta de morbilidad
- Consulta y Control de enfermedades crónicas
- Consulta nutricional
- Control de salud
- Intervención psicosocial
- Consulta de salud mental
- Educación grupal
- Consulta kinésica
- Vacunación antiinfluenza
- Atención a domicilio
- Programa de Alimentación Complementaria del Adulto Mayor
- Atención podología a pacientes con pie diabético
- Curación Pie Diabético

#### PROGRAMA DE SALUD ORAL

- Examen de salud
- Educación grupal
- Urgencias
- Exodoncias
- Destartraje y pulido coronario
- Obturaciones temporales y definitivas
- Aplicación sellantes
- Pulpotomías
- Barniz de Flúor
- Endodoncia
- Rayos X dental

#### ACTIVIDADES CON GARANTIAS EXPLICITAS EN SALUD ASOCIADAS A PROGRAMAS DE SALUD

1. Diagnóstico y tratamiento de hipertensión arterial primaria o esencial.
2. Diagnóstico y tratamiento de diabetes mellitus tipo 2.
3. Acceso a evaluación y alta odontológica integral a niños y niñas de 6 años.
4. Acceso a tratamiento de epilepsia no refractaria, para beneficiarios desde 1 año a menores de 15 años.
5. Acceso a tratamiento de IRA baja de manejo ambulatorio en menores de 5 años.
6. Acceso a diagnóstico y tratamiento de Neumonía adquirida en la comunidad de manejo ambulatorio en personas de 65 años y más.
7. Acceso a diagnóstico y tratamiento de la Depresión de manejo ambulatorio en personas de 15 años y más:
8. Acceso a diagnóstico y tratamiento de la enfermedad pulmonar obstructiva crónica.
9. Acceso a diagnóstico y tratamiento del asma moderada en menores de 15 años.
10. Acceso a diagnóstico y tratamiento de presbicia en personas de 65 y más años.
11. Acceso a tratamiento médico en personas de 55 años y más, con artrosis de cadera y/o rodilla, leve o moderada.
12. Acceso a Diagnóstico y tratamiento de la Urgencia odontológica Ambulatoria.

#### Quinto: Manual de Organización

El CESFAM cuenta con un Manual de Organización que contiene:  
Visión y Misión del establecimiento  
Organigrama  
Funciones del Personal

#### Sexto: Horarios del establecimiento

El establecimiento dispone del siguiente horario de atención:

##### Horario diurno:

Lunes a jueves            08:00 a 17:00 horas  
Viernes                    08:00 a 16:00 horas



**Extensión horaria:**

Lunes a jueves	17:00 a 20:00 horas
Viernes	16:00 a 19:00 horas
Sábado	09:00 a 13:00 horas

**Séptimo: Ingreso de Pacientes al Establecimiento**

Los pacientes que ingresan al establecimiento de salud para recibir una atención de salud deben hacerlo exclusivamente a través de la Oficina de SOME/Admisión.

El paciente deberá exhibir al funcionario encargado de Oficina SOME/Admisión el carné de identidad, el carné del establecimiento y carta de eliminación del establecimiento anterior si procede.

Se verifica en FONASA si el usuario es beneficiario del sistema.

Si cumple con este criterio se procede a realizar la inscripción en el establecimiento y así queda percapitado en la base de datos y en la ficha clínica electrónica.

La información que debe quedar registrada tiene relación con: grupo familiar, dirección, número telefónico de contacto, correo electrónico, sector al que pertenece y antecedentes mórbidos relevantes.

Si un usuario solicita su traslado a otro establecimiento se le entrega su carta de eliminación, donde se acepta su renuncia a las prestaciones de este Establecimiento y se envían su historia clínica al establecimiento donde se traslada en carta certificada.

**Octavo: Estadía de los Pacientes en el Establecimiento**

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

La negativa del paciente a cumplir las prescripciones médicas da derecho a la dirección del CESFAM, a propuesta del profesional tratante, y previa consulta al comité de ética, a decretar el alta forzosa, sin perjuicio del derecho del paciente para solicitar el alta voluntaria.

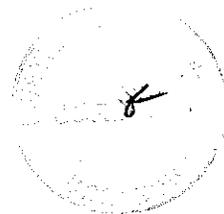
**Noveno: Horarios de Acompañamiento de Pacientes**

No puede restringirse el derecho a compañía más allá de lo que requiera el beneficio clínico del paciente, definido por el profesional tratante. En el Cesfam Purranque se propicia el acompañamiento, sobre todo en controles prenatales (acompañamiento por parte de pareja u otro adulto significativo para la embarazada), en controles del niño sano (madre y padre del menor), adulto mayor (adulto responsable del cuidado).

**Décimo: Restricciones para Acompañamiento de Pacientes**

La restricción de acompañamiento es el siguiente, sin perjuicio de que circunstancias extraordinarias permitan modificarlas por el equipo de salud:

1. El acompañamiento requiere la autorización del usuario representante legal o persona encargada.
2. No se pueden tomar fotografías, grabaciones o filmaciones sin autorización del paciente o de su representante legal.
3. Los teléfonos celulares deben permanecer apagados o en modo silencio.
4. El o la acompañante debe mantener la debida compostura y silencio para no perturbarla atención del paciente.
5. El o la acompañante deben acatar las instrucciones del personal de salud y las indicaciones especiales para cada paciente.
6. Sin autorización del afectado, en lugares restringidos o que no sean de libre acceso público, se prohíbe tomar y difundir fotografías, filmaciones, grabaciones, o bien, fotocopiar o reproducir documentos, hechos o conversaciones de carácter privado. Su infracción constituye delito conforme al artículo 161-A del Código Penal.
7. Los menores de edad deberán ser acompañados por los padres o algún adulto responsable, con la excepción de solicitantes de anticoncepción de emergencia.



#### **Décimo Primero: Consejería y Asistencia Religiosa o Espiritual**

En el momento que el paciente requiera la asistencia religiosa o espiritual de quien corresponda de acuerdo a su creencia y cultura, conforme a las normas que regulan el acompañamiento de pacientes, el CESFAM no pondrá obstáculos para que esta pueda llevarse a cabo.

#### **Décimo Segundo: Egreso de los Pacientes del Establecimiento**

El egreso se realiza en admisión/Some donde a petición del usuario y por traslado se entrega certificado de eliminación y se envía vía correo los antecedentes clínicos si el nuevo establecimiento o el usuario lo requiere. De los distintos programas se egresarán pacientes por alta médica, cumplimiento de edad del programa, abandono y fallecimiento.

#### **Décimo Tercero: Identificación del Paciente y del Equipo de Salud**

El equipo de salud, alumnos y personal que los supervise, debe portar en forma permanente y en lugar visible una identificación con fotografía que indique nombre, cargo y función.  
El usuario deberá portar su carné de identidad además del carné de control si corresponde.

#### **Décimo Cuarto: Medios de comunicación**

El Cesfam dispone de los siguientes medios para informar a sus usuarios:

1. Teléfonos celulares: para llamar a usuarios confirmando horas, informando exámenes o reagendando citas.
2. Programa radial: "Cesfam informa", el que se emite de lunes a viernes en horario matinal, y en él se da a conocer información relevante tanto del CESFAM como de las postas rurales.
3. Televisores en sala de espera: en el que se transmiten programas informativos y educativos.
4. Página web, en donde se encuentra información relevante sobre actividades del CESFAM y postas como de programas y campañas de salud vigentes.

#### **Décimo Quinto: Servicios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico**

El establecimiento cuenta con los siguientes servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico:

- Ecografías obstétricas y ginecológicas.
- Monitor de latidos cardíacos fetales.
- Radiografías dentales.
- Electrocardiogramas.
- Espirometrías.
- Tonometría aplanática ( en UAPO)
- Curva de presión ocular (en UAPO)
- Paquimetría (en UAPO)

Mediante convenio con el Hospital de Purranque

- Exámenes de Laboratorio

Mediante compra de servicios, también dispone de:

- Mamografías
- Ecografías mamarias
- Ecografía abdominal
- Radiografía de pelvis
- Radiografía de tórax

#### **Décimo Sexto: Gestión de Cuidados**

La gestión de los cuidados del paciente es permanente y se encuentra a cargo de un equipo multidisciplinario de profesionales, técnicos y auxiliares.

Todas las prestaciones de salud entregadas al paciente deben quedar registradas en la ficha clínica.



### **Décimo Séptimo: Calidad y Seguridad de la atención de Salud**

El establecimiento ha implementado los siguientes mecanismos para asegurar el cumplimiento de las normas sobre calidad y seguridad de la atención en salud:

Elaboración y monitoreo de protocolos y guías clínicas; control de las infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS); identificación y monitoreo de eventos adversos y centinelas; y entrega de prestaciones con requisitos de calidad.

### **Décimo Octavo: Consentimiento informado**

Toda persona puede otorgar o denegar su consentimiento para someterse a un procedimiento médico. La decisión debe ser informada, para lo cual el profesional tratante debe entregar la información adecuada, suficiente y comprensible del diagnóstico, alternativas de tratamientos y riesgos involucrados.

Se entregará al paciente o a su representante un documento explicativo del procedimiento o tratamiento al cual debe someterse. La firma o huella dactilar del paciente o de su representante puesta en el documento explicativo del procedimiento o tratamiento correspondiente hará presumir que se ha recibido la información.

El consentimiento se dará en forma verbal, salvo casos de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y en general, para la aplicación de procedimientos que conlleven riesgo relevante y conocido para la salud del paciente, en que será por escrito, con constancia en la ficha clínica de la información entregada y la aceptación o rechazo.

El CESFAM de Purranque ha definido que los procedimientos en que se solicitará consentimiento informado son:

1. Extracción de pieza dentaria.
2. Inserción de Anticonceptivo subcutáneo.
3. Consulta de tele dermatología.

No será necesario el consentimiento en caso de:

1. Peligro para la salud pública.
2. Urgencias con riesgo vital o secuela funcional grave, si el paciente, representante, apoderado o persona a cargo no puede manifestar su voluntad; y
3. En caso de pacientes incapacitados de manifestar su voluntad y cuando no existen o no se encuentran sus representantes legales.

### **Décimo Noveno: La Ficha Clínica**

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

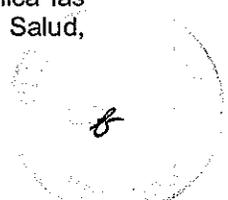
La información contenida en la historia clínica es información personal sensible amparada por la Ley de protección de datos de carácter personal.

El establecimiento puede realizar tratamiento de datos personales y sensibles cuando sea necesario para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares. Asimismo, en materias de su competencia; y con el debido resguardo de la información, puede tratar datos personales sin el consentimiento de su titular, los que podrá comunicar comodato estadístico (sin individualización del titular de la información).

Sólo pueden acceder a la información contenida en la historia clínica:

1. Su titular, su representante legal o herederos, en su caso.
2. El personal de salud vinculado a la atención del paciente.
3. Un tercero debidamente autorizado mediante poder simple autorizado ante notario.
4. Los tribunales de justicia; fiscales del Ministerio Público y abogados debidamente autorizados por tribunal competente y en causas vinculadas directamente con la información de salud.

Asimismo, podrán acceder a la información de salud contenida en la historia clínica las instituciones especialmente autorizadas por ley tales como: Ministerio de Salud,



Superintendencia de Salud, Fonasa, Isapres, Seremi de Salud y compañías de seguros respecto de los datos de salud indispensables para definir la procedencia del seguro respectivo.

5. 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 la entidad acreditadora autorizada con ese fin. El procedimiento de revisión de fichas clínicas se realizará con el debido resguardo de la confidencialidad de los datos contenidos en ella impidiendo su copia o divulgación, así como la vinculación que pueda realizarse entre el estado actual físico o psíquico u otro antecedente clínico y la identidad de los pacientes.

Las personas y entidades señaladas deben guardar reserva de la identidad del titular de la información de salud y de la información misma.

#### **Vigésimo: Referencia y Contrarreferencia**

El procedimiento de referencia y contrarreferencia es el siguiente:

1. Procede previa decisión del profesional tratante.
2. Debe registrarse en la ficha clínica del paciente y en registro especial creado para tal efecto.
3. Debe llenarse el formato de referencia o contrarreferencia, el cual indicará la causa y justificación de la derivación, diagnóstico, resguardo y todo otro antecedente necesario para la adecuada atención del salud.
4. El paciente, representante legal o acompañante debe ser informado de la derivación, el establecimiento al cual se deriva, la dirección de éste y el procedimiento a seguir.
5. En caso de pacientes ambulatorios es su responsabilidad presentarse en el establecimiento al que se deriva, a la hora y en el lugar indicado o en su caso comunicar oportunamente su imposibilidad.

#### **Vigésimo Primero: Costo de las Prestaciones de Salud**

En este establecimiento de atención primaria, tienen derecho a atención gratuita todos los beneficiarios de FONASA (grupos A, B, C y D) y del Programa de Atención y Reparación Integral en Salud (PRAIS).

Los usuarios de las Fuerzas Armadas pagan de acuerdo a los convenios vigentes entre el Municipio y las respectivas Cajas de Previsión, según aranceles disponibles en Oficinas OIRS y de Recaudación. No habiendo convenio, el usuario pagará como particular.

Usuarios particulares o afiliados a Isapre, tienen derecho a atención pagando los aranceles vigentes disponibles en Oficinas OIRS y de Recaudación.

#### **Vigésimo Segundo: Pago de las Prestaciones de Salud**

Las prestaciones de salud, exámenes, medicamentos u otro relacionado con la atención de salud otorgado por el establecimiento deben ser pagados mediante dinero efectivo o cheque nominativo y cruzado a nombre de la institución en S O M E .

El establecimiento, por motivos fundados, podrá negarse a aceptar un medio de pago determinado.

El costo de las prestaciones se mantendrá actualizado en SOME y en la OIRS establecimiento.

#### **Vigésimo Tercero: Medicamentos e insumos**

El precio de los medicamentos e insumos utilizados en el establecimiento se encuentra disponible para su consulta en la oficina de OIRS y Farmacia.

#### **Vigésimo Cuarto: Comités de Ética**

El Cesfam de Purranque se encuentra adscrito al comité de ética del Servicio de Salud Osorno.

Los usuarios, por intermedio del director del Cesfam, pueden plantear al comité un caso ético clínico. El establecimiento proporcionará los medios para el acceso al comité de ética correspondiente y para asegurar la participación del usuario en él.

#### **Vigésimo Quinto: Convenios docentes asistenciales**

El Cesfam Purranque mantiene convenios asistenciales docentes con las siguientes entidades de educación: Universidades Austral, San Sebastián, Santo Tomás, Los Lagos; Institutos Profesionales INACAP, AIEP.

En consecuencia, el establecimiento tiene el carácter de Asistencial Docente por lo que en el proceso de atención podrían participar estudiantes bajo la supervisión directa de un profesional del Cesfam y/o del propio centro formador.

#### **Vigésimo Sexto: Información Reclamos y Sugerencias**

Los usuarios podrán pedir información o hacer constar sus reclamos o sugerencias en el formulario de solicitudes ciudadanas, el que se encuentra disponible en la oficina de OIRS del establecimiento y en lugares establecidos según horarios de atención.

Los reclamos o solicitudes de información podrán realizarse por la vía antes señalada, por carta, por correo electrónico o por vía web a través del portal trámite en línea. El plazo máximo de respuesta del reclamo o solicitud será de **15 días hábiles**.

#### **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

1. El usuario(a) y/o su acompañante que desee formular un reclamo se dirigirá a la oficina OIRS del establecimiento, ubicada en el interior del CESFAM, la que se encuentra debidamente señalizada. En caso de encontrarse en una posta de salud rural el reclamo será recepcionado por el Técnico Paramédico (TENS) de la posta.
2. El (la) operador(a) OIRS o TENS de posta entregará el formulario de registro de solicitud ciudadana, donde éste orienta respecto al tipo de solicitud y la forma de llenado del formulario. Se deja, entonces, registro escrito de solicitud de reclamo. En el caso de que el usuario(a) no pueda escribir la solicitud, el funcionario(a) la escribirá y se la leerá para su posterior firma, escrita o a través de huella digital. El operador(a) OIRS o TENS de posta explicará respecto al procedimiento que acompañará cada solicitud y entregará una copia fiel de la solicitud de reclamo de la cual se dejó constancia.
3. En caso de encontrarse en una posta rural, el autocopiado del reclamo será enviado a la OIRS del CESFAM para su gestión posterior.
4. Los reclamos también podrán ingresar al establecimiento derivados desde la Municipalidad de Purranque, Trámite en línea (Ministerio de Salud y Servicio de Salud Osorno) vía mail o como carta escrita. En el caso que el usuario eligiera alguno de estos casos, se derivará la solicitud a la oficina OIRS del CESFAM de Purranque.
5. El operador(a) OIRS recepcionará y foliará cada reclamo o solicitud derivando copia al Encargada(o) OIRS, Dirección del establecimiento, encargado directo de funcionario involucrado y archivo OIRS.
6. El funcionario encargado(a) OIRS. recopilará antecedentes del caso para la elaboración de la respuesta al usuario.
7. El encargado(o) OIRS con la respuesta escrita del caso, considerando los antecedentes de todas las partes involucradas, dará informe al comité de gestión de reclamos, para su análisis y eventual plan de mejora, reuniéndose cada 15 días. El acta de cada reunión estará a cargo del operador de OIRS.
8. El plazo máximo para la tramitación de un reclamo normativamente desde el Ministerio de Salud es de 15 días hábiles y para un reclamo de Garantía Explícita en Salud (GES), 48 horas.
9. En el caso que se presentara un reclamo GES, automáticamente se informará además a la encargada de GES del establecimiento o su representante, para averiguar situación, realizar las gestiones pertinentes y dar una respuesta en el plazo establecido, situación que será expuesta con posterioridad a Comité de gestión de reclamos.
10. Después de generada la respuesta de manera escrita, los funcionarios de OIRS del establecimiento coordinarán el envío de la respuesta al domicilio, cumpliendo los plazos mencionados anteriormente).
11. El usuario tiene la posibilidad de acoger o rechazar la respuesta emitida, según cumpla sus expectativas, si es esta última su elección, en cada respuesta de reclamo queda formulada la alternativa de asistir a la Superintendencia de Prestadores de Salud dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega de su respuesta. La Superintendencia investiga y de acuerdo a antecedentes puede a su vez acoger o rechazar el reclamo y solicitar modificaciones o sanciones si corresponden.

**Vigésimo Séptimo: Vías de Evacuación**

En una situación de emergencia, en la cual sea necesario evacuar el establecimiento, el usuario debe abandonar el lugar siguiendo las instrucciones del funcionario que se encuentre guiando la evacuación, debiendó procurar mantener silencio y cuidado al caminar a un paso rápido.

**Zona de Encuentro Frontis o entrada principal:**

A esta zona son evacuadas las personas que están en sala de espera OIRS, farmacia, leche y del sector azul.

**Zona de Encuentro 2:**

**Estacionamiento de vehículos institucionales**

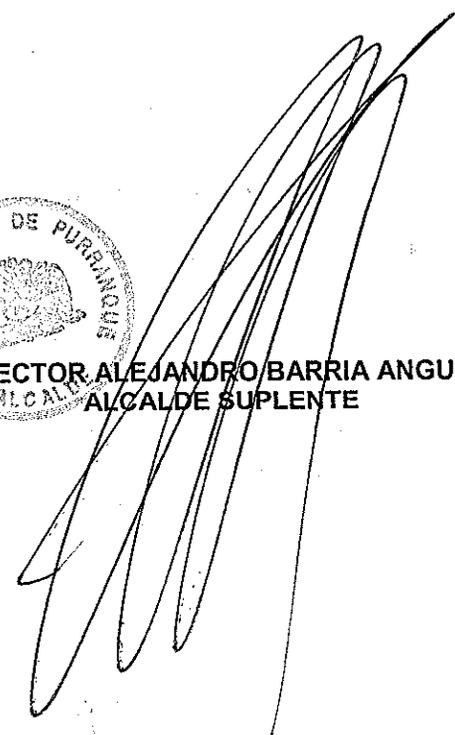
A esta zona son evacuadas las personas en sala de espera sector rojo y personal de dicho sector.

**Zona de Encuentro 3: Estacionamiento vehículos del personal**

A esta zona son evacuadas las personas que están siendo atendidas en el sector amarillo y las que están en sala de espera sector amarillo y azul.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE, PUBLIQUESE EN LA PAGINA WEB DEL MUNICIPIO DE PURRANQUE, TRANSCRÍBASE A TODAS LAS UNIDADES MUNICIPALES, MANTÉNGASE UN EJEMPLAR DEL PRESENTE REGLAMENTO EN LA SECRETARIA MUNICIPAL Y EN EL CENTRO DE SALUD FAMILIAR (CESFAM), A DISPOSICIÓN Y PARA CONOCIMIENTO DEL PÚBLICO Y ARCHÍVESE.**

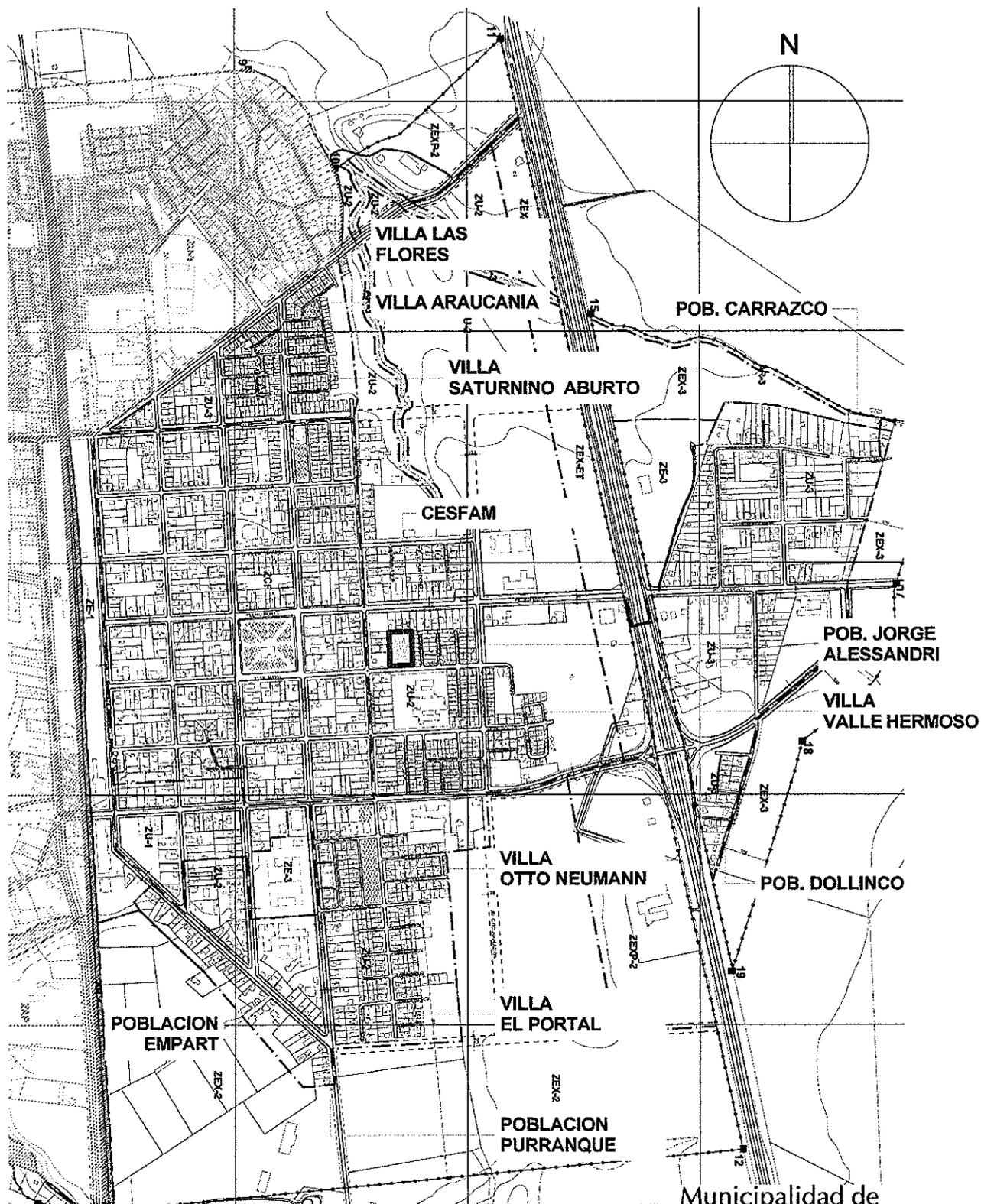
  
  
**ANDREA GONZALEZ VERGARA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL**

  
  
**HECTOR ALEJANDRO BARRIA ANGULO**  
**ALCALDE SUPLENTE**

HABA/AGV/MSMM/JC/C/CH/CH/dcs.  
Distribución:  
- Direcciones Municipales.  
- Concejo Municipal.  
- Archivo.



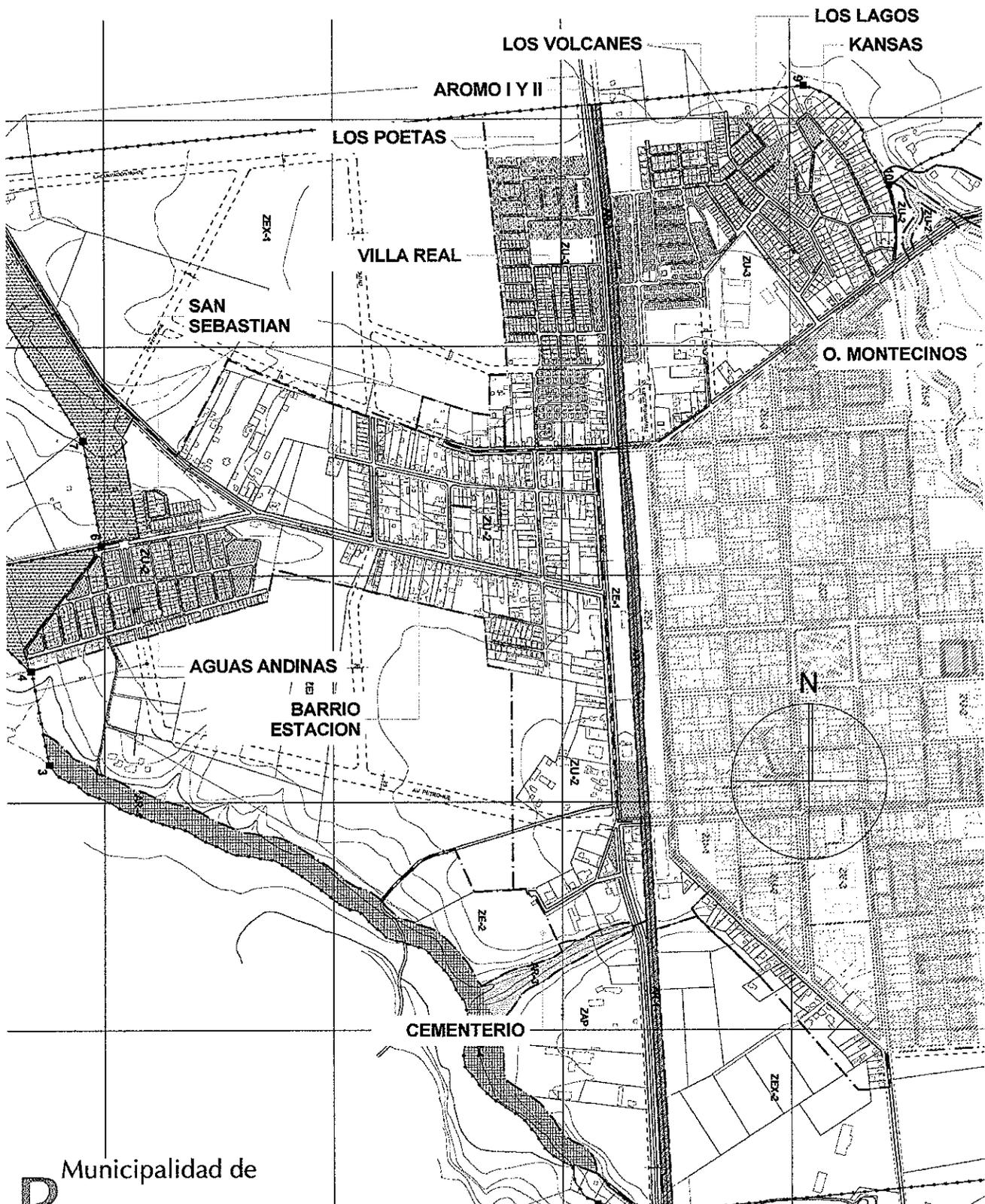
# PURRANQUE SECTORIZADO zona uno



Municipalidad de  
**Purranque**  
*Cultivamos una Vida Mejor*



# PURRANQUE SECTORIZADO zona dos



**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PURRANQUE.  
CONCEJO MUNICIPAL  
SESIÓN ORDINARIA N° 727  
11 DE JULIO DE 2014**

**CERTIFICADO N° 1.112**

PURRANQUE, 11 de Julio de 2014.

La Secretaria Municipal que suscribe certifica y deja constancia que el Concejo Municipal de Purranque tomó el siguiente acuerdo;

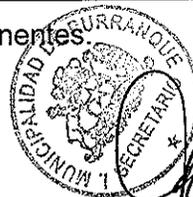
**ACUERDO N° 2.134 - SESIÓN ORDINARIA N° 727 – 11.07.2014.**

Conocido a analizado el Reglamento de Funcionamiento del Cesfam de Purranque, el Concejo en pleno prestó su acuerdo aprobando dicho Reglamento Interno de funcionamiento del Centro de Salud Familiar Purranque, cuyo texto se transcribe en forma íntegra formando parte del Acta de la Sesión Ordinaria N° 727 de fecha 11 de Julio de 2014.

La votación del Concejo es la siguiente;

HÉCTOR ALEJANDRO BARRÍA ANGULO	ALCALDE PRESIDENTE DEL CONCEJO.	APRUEBA
MIGUEL RICARDO TREIMUN MANSILLA	CONCEJAL	APRUEBA
GIOVANNI ARAVENA OYARZÚN	CONCEJAL	APRUEBA
JOSÉ LUÍS VALDERAS SALDIVIA	CONCEJAL	APRUEBA
CESAR IVÁN CROT VARGAS	CONCEJAL	APRUEBA
ROSA ANGÉLICA YANTANI NEIRA	CONCEJALA	APRUEBA

Se extiende el presente para los fines pertinentes.



**ANDREA VERÓNICA GONZALEZ VERGARA**  
SECRETARIA MUNICIPAL  
MINISTRO DE FÉ.

AVGV/Cmr

**DISTRIBUCIÓN:**

- Departamento de Administración y Finanzas
- Jurídica.
- Dirección de Control.
- Archivo Concejo Municipal.

*Se hizo en todo Reglamente*  
*- visto*  
*- considerando*  
*- FIRMAS (Secret*  
*- FIRMAS Responsabilidad*  
*(1/2 hora)*

MUNICIPALIDAD DE PURRANQUE  
Dirección de Adm. y Finanzas  
Vº 3º D.A.F.

17 JUL 2014

Nº INGRESO  
2959

DESTINADO A:  
OTAS

NOTA: