

## HOSPITAL SAN CAMILO DIRECCION O.I.R.S.

0, C	ódigo: HSC-DIR-OIRS- PRO- 1
E	dición: Primera
-	echa: MAYO 2012
Р	ágina 1 de 53
V	igencia: 3 AÑOS

PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

Elaborado por: <u>Maria Teresa Serrano</u> Jefa de OIRS  Hospital San Camilo	Visado por:  Norma Zuleta Caimanque Oficina de Calidad y Seguridad Del Paciente	Revisado por: Susan Contardo Ponce Jefa de SOME Hospital San Camilo	Aprobado por: Alberto Altermatt Covarrubias. Director Hospital San Camilo
Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:
11 de Junio de 2012	12 de Junio de 2012	12 de Junio de 2012	12 de Junio de 2012



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011 Página 2 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

#### INTRODUCCION

En el ámbito organizacional, la información es fundamental para orientar al usuario (a), en las gestiones que deberá realizar previo y /o durante las prestaciones de salud, tanto dentro del establecimiento y con toda la red asistencial. Al contar con la información se agiliza todo el proceso previo a su atención, lo que impacta directamente en la satisfacción de nuestros usuarios.

En el marco del Modelo de Gestión de establecimientos hospitalarios, se inserta el Modelo de Información al usuario (a). Este modelo es concebido como un sistema que asegura la adecuada y oportuna entrega de información en las distintas instancias de relación del establecimiento, equipo de salud y sus usuarios.

Para el presente protocolo, la OIRS y la operadora OIRS del Hospital San Camilo cumplen un significativo rol de asistencia a las personas informándoles claramente aspectos relativos a la organización, ubicación, horarios y funcionamiento de la unidad por la cual consultan; y por otra parte, indicándoles la documentación y los antecedentes que requieren adjuntar en el caso de un reclamo o una sugerencia, y los procedimientos y la tramitación de estos. Finalmente busca entregar una información oportuna y pertinente para los familiares de pacientes que se encuentran en proceso de recuperación en el área de atención cerrada del Hospital San Camilo. El propósito fundamental a punta a construir un espacio de acogida disminuyendo la ansiedad y desconfianza de la familia y apoderados responsables, respecto de nuestro accionar como Institución. Para dicho propósito, la información se constituye en uno de los factores subyacentes a la satisfacción de las personas que demandan atención en los centros asistenciales, ya que muchos de los reclamos tienen su origen en la insuficiente e inoportuna información al usuario (a), familiares y/o acompañantes.

Es por ello que en la búsqueda de brindar una **atención más acogedora y digna al usuario** (a), la familia y a la comunidad, se ha dispuesto como línea programática para fortalecer dicha estrategia la realización e instalación de este protocolo de entrega de información al usuario (a). Este compromiso esta dirigido a las oficinas de atención al usuario (a) (OIRS) y su foco es mejorar la entrega de información al usuario (a) y su familia, a través del diseño, implementación y evaluación de un protocolo de información al usuario (a) respecto de la organización del establecimiento.



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011 Página 3 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

## 1) OBJETIVOS.

## 1.1 Objetivo general:

Implementar un protocolo de información al usuario (a), familia y/o acompañantes respecto de la **organización del establecimiento** y su coordinación con la red asistencial. Propendiendo a la estandarización en la entrega de información, además de establecer las formalidades administrativas que permitan al funcionario entregar información al usuario (a) externo, pertinente a su ámbito, de forma clara y oportuna.

## 1.2 Objetivos específicos:

- 1. Estandarizar la entrega de información respecto de trámites para la atención en Hospital San Camilo.
- 2. Estandarizar la entrega de información respecto de horarios y procedimientos para las visitas a pacientes hospitalizados.
- 3. Estandarizar la entrega de información respecto de la coordinación con la red asistencial

### 2) ALCANCE.

El presente protocolo entrega de información a usuario (a)s, familiares y/o apoderado responsable, constituye una guía de actuación con un alto grado de formalidad, que incluye la información a pacientes que asisten a atención a Consultorio de especialidades, pacientes Hospitalizados: servicios con camas básicas y Críticas y comunidad en general

## 3) METODOLOGÍA

Este protocolo debe entenderse como parte importante del proceso de atención del establecimiento y debe ser aplicado por el personal, durante las 24 horas del día.

## 4) DESARROLLO

Los trámites que define el presente protocolo surgen de las preguntas frecuentes de los usuario (a)s y/o acompañantes y se establece como modalidad la entrega de información en tres grandes áreas:

- 1. Trámites para la atención usuaria. Entrega de información al momento de la atención.
- 2. Horarios y procedimientos para las visitas a pacientes hospitalizados.
- 3. Información de la coordinación con la red asistencial



**DIRECCION** 

O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 4 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

## 1.- TRAMITES PARA LA ATENCION USUARIA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN.

## 1.1 USUARIO (A) REQUIERE INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE SU INTERCONSULTA

#### 1.1.1 PRESENCIAL

- a) Funcionaria de módulo de informaciones solicita nombre completo del usuario (a)
- b) Ingresa a sistema computacional HSC
- c) Entrega la información al usuario (a)

Ante la eventualidad que funcionaria de módulo de informaciones se encuentre con un alto volumen de usuarios para la atención, se debe derivar al usuario (a) a **módulo de coordinación SOME** hasta las 13:00 horas y en horario de 13:00 a 17:00 debe ser derivado a **módulos de admisión SOME**.

Si el usuario (a) requiere de mayor información respecto de tiempo de espera para la entrega de la hora con especialista. Funcionaria de módulo de informaciones debe derivar al usuario (a) a jefa de SOME o Jefe de Admisión. (Indicar ubicación física)

### 1.1.2 TELEFONICA

Funcionaria de módulo de informaciones traspasa llamado a coordinación SOME (493289-493293) para la entrega de información.

- a) Funcionaria de módulo de informaciones solicita nombre completo del usuario
   (a)
- b) Ingresa a sistema computacional HSC
- c) Entrega la información al usuario (a)

Si el usuario (a) requiere de mayor información respecto de tiempo de espera para la entrega de la hora con especialista se debe sugerir al usuario (a) acudir al establecimiento y realizar su consulta a la jefatura de SOME o jefa de Admisión.

## 1.1.3 AUTOCONSULTA

Funcionaria de módulo de informaciones indica ubicación física de módulo y entrega indicaciones generales de uso. Usuario (a) asiste a consultorio de especialidades a módulo de auto consulta, ingresa su RUT, selecciona área a la cual necesita información (estado de interconsultas, citación, órdenes de Imagenología, entre otros) y hacer click en imprimir para obtener su ADR.

Si el usuario (a) requiere de mayor información respecto de tiempo de espera para la entrega de la hora con especialista se debe sugerir al usuario (a) acudir al establecimiento y realizar su consulta a la jefatura de SOME o jefa de Admisión.

## 1.2 USUARIO (A) RECIBE LLAMADO TELEFONICO DONDE LO CITAN A UNA HORA MEDICA.

Usuario (a) acude a módulo de informaciones, la funcionaria puede entregar la información por dos vías:

### 1.2.1 Con sistema informático HSC

- a) Funcionaria de módulo de informaciones solicita nombre completo del usuario (a)
- b) Ingresa a sistema computacional HSC
- c) Entrega la información al usuario (a)
- d) Entrega orientación respecto de la ubicación física dentro de CAE.



DIRECCION O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 5 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

#### 1.2.2 Sin sistema informático HSC

- a) Funcionaria de módulo de informaciones solicita información al usuario (a) respecto de lo señalado en el llamado telefónico.
- b) Dependiendo de la respuesta del usuario (a) o acompañante se deriva según el siguiente detalle:
  - **1.2.2.1 PROCEDIMIENTOS DE IMAGENOLOGIA** (Ecotomografía, scanner, reducción lista de espera Dr. Cornejo, entre otras)
    - a) Debe pasar directamente a scanner a retirar su orden médica.
    - b) Debe timbrarla en recaudación
    - c) Esperar por la atención en sala de espera de rayos x.

## **1.2.2.2 OTORRINO Y NEUROLOGIA ADULTOS** (Electroencefalograma, electromiografía).

- a) Debe pasar directamente al servicio de otorrinolaringología para impresión de orden médica
- b) Debe timbrarla en recaudación
- c) Esperar por su atención en lugar destinado para aquello.

## 1.2.2.3 GINECO OBSTERICIA (Ecografía, patología mamaria y patología cervical)

- a) Debe pasar directamente a policlínico de gineco obstetricia
- b) Retira orden médica,
- c) Acudir recaudación a timbrar y/o pagar
- d) Entregar ADR a técnico paramédico
- e) Esperar por la atención en el policlínico de Gineco Obstétrica.

## 1.2.2.4 MAMOGRAFIA

- a) Usuario (a) debe pasar directamente a policlínico de gineco obstetricia a retirar su orden médica.
- b) Acudir a módulos de admisión Some por su ADR
- c) Timbrar ADR o cancelar si corresponde en recaudación
- d) Acudir a Imagenología o box de atención según corresponda.

## 1.2.2.5 RAYOS X DENTAL

- a) Funcionaria de módulo de informaciones debe solicitar información sobre el tipo de radiografía
- b) Se deriva el usuario (a) directamente a unidad dental.
- c) Acudir a módulos de admisión Some por su ADR
- d) Cancelar su atención en recaudación
- e) Usuario (a) debe espera por su atención en sala de espera en policlínico de cirugía

## **1.2.2.6 AUDIFONOS**

Funcionaria de informaciones debe consultar lo siguiente:

Si usuario (a) se realizó examen (audiometría)

Consultar la edad del paciente, dependiendo la respuesta se deriva según el siguiente detalle:

**Prueba de molde de audífonos** (se realizan los días jueves desde las 14:00, por orden de llegada)



**DIRECCION** 

O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 6 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

**1.2.2.6.1 Usuario (a) mayor de 65 años** debe pasar a coordinación GES para emisión de carne de asistencia. Usuario (a) debe acudir a policlínico de cirugía para su atención donde le entregarán carne para el retiro.

**1.2.2.6.2 Usuario (a) menor de 65 años** debe acudir a policlínico de cirugía para su atención donde le entregarán carne para el retiro del audífono.

**1.2.2.6.3 Retiro de audífono** (se realizan los días jueves desde las 14:00, por orden de llegada)

Usuario (a) debe acudir a policlínico de cirugía para retiro de audífonos

## 1.2.2.7 PRUEBA DE LENTES

Prueba de marcos de lentes se realiza los días martes desde las 14:00 horas El usuario (a) debe ser derivado a coordinación GES para emisión de documentos y después asistir a policlínico de cirugía y esperar por su atención.

## 1.2.2.7.1 Entrega de lentes

Funcionaria debe informar que se entrega en la óptica en convenio respectiva.

## 1.2.2.8 PUNCIONES (Imagenología)

Se realizan los días lunes, se otorgan 4 cupos y la citación es para las 14:00 horas. Usuario (a) debe pasar directamente a Imagenología rayos x a retirar su orden médica. Acudir a módulos de admisión Some por su ADR, timbrar ADR en recaudación y/o cancelar según corresponda y acudir a Imagenología rayos x para hacer entrega de ADR. Finalmente esperar por la atención en sala de espera de Imagenología.

## 1.2.2.9 OTRAS

El resto de prestaciones no contenidas en el detalle anterior, se debe señalar al usuario (a) pasar a **módulo de coordinación SOME.** 

## 1.3 USUARIO (A) CONSULTA POR ORIENTACIONES GES (ex AUGE)

- a) Funcionaria de módulo de informaciones consulta a usuario (a) por el tipo de información que requiere.
- b) Si corresponde a información GES (patologías, canasta de prestaciones, plazos y garantías asociadas a estas)
- c) Derivar a oficina de Coordinación GES.

## 1.4 USUARIO (A) ASISTE A ATENCION CON SU ADR Y PREGUNTA POR UBICACIÓN FISICA.

- a) Funcionaria de módulo de informaciones solicita el documento al usuario (a)
- b) Verifica que este con el timbre de recaudación.
- c) Si no cuenta con timbre, se debe derivar a recaudación.
- d) Entrega indicaciones del lugar físico de la atención.
- e) Le debe señalar al usuario (a) que ADR debe pasarlo a técnico paramédico del policlínico respectivo y esperar por su atención.

## 1.5 USUARIO (A) ASISTE POR URGENCIA OFTALMOLOGICA

Se autorizan 4 atenciones diarias de lunes a viernes; los usuario (a)s deben acudir a policlínico de oftalmología con la copia de DAU a las 8:00 hrs

- a) Funcionaria de módulo de informaciones solicita el documento(DAU) de atención de urgencia
- b) Verifica la efectividad de la derivación
- c) Se deriva a policlínico de oftalmología para autorización.



**DIRECCION** 

O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 7 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

- d) Usuario (a) debe acudir a módulos de admisión para impresión de ADR
- e) Timbrar ADR en recaudación o cancelar según corresponda.
- f) Usuario (a) debe entregar ADR en sección archivo (para que envíen ficha clínica)
- g) Esperar por su atención en sala de espera de oftalmología

La atención se entrega una vez terminadas las citaciones programadas con anterioridad.

## 1.6 USUARIO (A) ASISTE POR URGENCIA DE OTORRINOLARINGOLOGIA

Se autorizan 4 atenciones diarias de lunes a viernes; usuario (a) debe acudir a policlínico de otorrinolaringología en horario de 8:00 horas

- a) Funcionaria de módulo de informaciones solicita el documento (DAU) de atención de urgencia
- b) Verifica la efectividad de la derivación
- c) Se deriva a policlínico de otorrinolaringología para que médico especialista la audite.
- d) Si corresponde la atención se emite ADR
- e) Timbrar en recaudación o cancelar según corresponda
- f) Usuario (a) debe entregar ADR en sección archivo (para que envíen ficha clínica)
- g) Esperar por su atención en sala de espera de otorrinolaringología

Las atenciones se realizan en el siguiente horario:

Lunes 11:30 horas Martes 11:30 horas Miércoles 12:00 horas Jueves 12:00 horas Viernes 11:00 horas

## 1.7 USUARIO (A) ASISTE PARA HOSPITALIZACION.

Se debe realizar en el horario indicado por el médico en su orden de hospitalización, considerando que cualquier retraso puede significar la pérdida del cupo.

Funcionaria de modulo de informaciones debe derivar según días y horarios que se detallan:

## Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas (horario administrativo)

- a) Funcionaria de módulo de informaciones solicita el documento de hospitalización.
- b) Se deriva a usuario (a) a módulos de admisión SOME
- c) Se imprime IH
- d) Timbrar IH en recaudación.
- e) Subir al servicio de hospitalización correspondiente.

## Sábados, domingos y festivos de 8:00 a 19:00 horas

- a) Hacer ingreso en recaudación de urgencia
- b) Se imprime IH
- c) Subir al servicio de hospitalización correspondiente

## 1.8 USUARIO (A) ASISTE A RETIRAR RESULTADOS DE EXAMENES REALIZADOS.

Funcionaria de módulo de informaciones debe preguntar por el tipo de examen realizado, solicitar comprobante de retiro y derivar según corresponda.

**1.8.3 LABORATORIO:** Los resultados de exámenes se incorporan directamente a la ficha clínica del paciente.

Si el usuario (a) requiere de una copia de los exámenes los puedes retirar en secretaria de laboratorio central del establecimiento.

Lunes a jueves de 8:00 a 17:00 horas y los días viernes en horario de 8:00 a 16:00 horas



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 8 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

**1.8.2 IMAGENOLOGIA (scanner, ecotomografía, entre otros)** Lunes a viernes en horario de 8:00 a 12:00 horas en **secretaria scanner.** 

Funcionaria de informaciones debe solicitar comprobante de retiro y señalar la ubicación física de la unidad.

En caso de ser retiradas por un acompañante debe portar la cedula de identidad del paciente.

**1.8.1 IMAGENOLOGIA (rayos x)** Lunes a viernes en horario de 8:00 a 12:00 horas en **secretaria de rayos ambulatorio.** 

Funcionaria de informaciones debe solicitar comprobante de retiro y señalar la ubicación física de la unidad.

En caso de ser retiradas por un acompañante debe portar la cedula de identidad del paciente.

## 1.9 USUARIO (A) ASISTE CON ORDENES DE EXAMENES

Funcionaria de módulo de informaciones debe preguntar por el tipo de examen realizado y derivar según corresponda.

### 1.9.1 LABORATORIO

Se realiza de lunes a viernes en horario de 8:00 a 10:00 horas en clínica de tratamiento. La atención es por orden de llegada.

- a) Funcionaria de módulo de informaciones solicita orden de examen.
- b) Se deriva a usuario (a) a módulos de admisión SOME
- c) Se imprime ADR
- d) Timbrar en recaudación o cancelar según corresponda.
- e) Acudir al procedimiento el día y la hora señalada en el ADR.

Para facilitar el trabajo de la unidad de SOME el laboratorio Central de HSC confeccionará instructivos de preparación de pacientes para toma de muestras, donde se explicará brevemente los requisitos que debe cumplir el paciente previo a la toma de muestra. De este modo, cuando el paciente solicite una hora para realizarse cualquier tipo de exámenes recibirá un informativo breve escrito que se adjuntará al ADR.

## 1.9.2 IMAGENOLOGIA (ecotomografía, scanner, entre otros)

Funcionaria de módulo de informaciones solicita documento al usuario (a) o acompañante.

Lo deriva a secretaría de scanner donde queda el documento, el usuario (a) debe esperar que lo citen por teléfono.

## 1.9.3. IMAGENOLOGIA (Rayos X)

- a) Funcionaria de módulo de informaciones solicita documento al usuario (a) o acompañante.
- b) Se deriva a usuario (a) a módulos de admisión SOME
- c) Se imprime ADR
- d) Timbrar ADR en recaudación o cancelar según corresponda.
- e) Acudir a clínica de procedimiento la fecha y hora indicada en ADR

## 1.10 USUARIO (A) ASISTE POR AYUDAS TÉCNICAS

Funcionaria de informaciones debe solicitar la edad del usuario (a) que será beneficiario de la ayuda técnica.



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 9 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

Solicitar documento de derivación (solo se entregan ayudas técnicas con orden médica) Se deriva según el siguiente detalle:

## 1.10.1 Mayores de 65 años.

Funcionaria debe deriva a usuario (a) a oficina de coordinación GES

### 1.10.2 Menores de 65 años

Funcionaria debe deriva a usuario (a) a atención con asistente social box Nº2 En aquellos casos que la asistente social señale que no existe disponibilidad en el establecimiento, se debe realizar la coordinación con voluntariado Damas de Amarillo para hacer efectivo el préstamo.

## 1.11 USUARIO (A) CONSULTA DONDE PUEDE REALIZAR UNA FELICITACION, RECLAMO O SUGERENCIA POR LA ATENCION ENTREGADA.

### 1.11.1 ASISTENTE SOCIAL OIRS

- 1. Al ingresar un usuario (a) a la Oficina de la OIRS, el funcionario saluda e invita al ciudadano a tomar asiento.
- 2. El funcionario se presenta indicando su nombre y cargo, escucha y registra el nombre del usuario (a). Son el usuario (a) no se identifica, le solicita su nombre.
- 3. El funcionario indica al usuario (a) su disposición a ayudarle y escucha el relato de la persona. Para ello puede usar las siguientes frases:
- 4. "¿En qué puedo ayudarle?".
- 5. "¿Cuál es su consulta?".
- 6. Si es necesario, el funcionario realiza preguntas al usuario (a) para entender a cabalidad lo que solicita.
- 7. El funcionario, en virtud de sus responsabilidades y capacidades, intenta resolver el asunto planteado por el usuario (a).
- 8. Si no es posible entregar una solución inmediata a lo planteado por el usuario (a), el funcionario indica que existen dos alternativas para canalizar su felicitación, reclamo o sugerencia

Por internet, se entrega tarjeta con nombre de la página

**Presencial**, entrega formulario de registro de solicitudes ciudadanas, para que el usuario (a) lo complete (anexo Nº1)

- 9. Usuario (a) completa su formulario de registro de solicitudes ciudadanas
- Cuando se trata de solicitudes de cambio de médico o agilización de horas se debe preguntar al usuario (a) quien lo envió a hacer la solicitud.
- 11. Revisar formulario, si contiene todos los campos obligatorios.
- 12. Entregar una copia impresa de la solicitud al usuario (a)
- 13. Indicar qué se realiza con ese documento
- 14. Explicar los plazos legales para entregar una respuesta.
- 15. En el caso de solicitudes de cambio de médico o agilizar horas médicas o intervenciones quirúrgicas se debe señalar claramente al usuario (a) y /o su acompañante que esta solicitud puede ser aceptada o rechazada por el subdirector médico.
- 16. Se debe señalar al usuario (a) que si transcurridos 20 días hábiles y no le llega respuesta a su domicilio o correo electrónico debe acercarse a oficina OIRS.
- 17. Se despide del usuario (a).

### 1.11.2 FUNCIONARIA DE MESON DE INFORMACIONES



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01
Edición: Primera
Fecha: Septiembre 2011
Página 10 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

- 1. El funcionario se presenta indicando su nombre y cargo, escucha y registra el nombre del usuario (a). Si el usuario (a) no se identifica, le solicita su nombre.
- 2. El funcionario indica al usuario (a) su disposición a ayudarle y escucha el relato de la persona. Para ello puede usar las siguientes frases:
- 3. "¿En qué puedo ayudarle?". "¿Cuál es su consulta?".
- 4. Si es necesario, el funcionario realiza preguntas al usuario (a) para entender a cabalidad lo que solicita.
- 5. El funcionario, en virtud de sus responsabilidades y capacidades, intenta resolver el asunto planteado por el usuario (a).
- 6. Si no es posible entregar una solución inmediata a lo planteado o bien la situación es "compleja" a criterio de la funcionaria, se deriva a asistente social OIRS para su atención
- 7. Si el usuario (a) decide hacer su felicitación , reclamo o sugerencia el funcionario debe indicar al usuario (a) que existen **dos** alternativas para canalizar su felicitación, reclamo o sugerencia
  - a. Por internet, se entrega tarjeta con nombre de la página
  - b. **Presencial**, entrega formulario de registro de solicitudes ciudadanas., para que el usuario (a) lo complete. (anexo Nº1)
- 8. Usuario (a) completa su formulario de registro de solicitudes ciudadanas
- 9. Cuando se trata de solicitudes de cambio de medico o agilización de horas se debe preguntar al usuario (a) quien lo envió a hacer la solicitud.
- 10. Funcionaria revisa formulario, si contiene todos los campos obligatorios.
- 11. Le debe entregar una copia impresa de la solicitud al usuario (a).
- 12. Le debe indicar qué se realiza con ese documento
- 13. Le debe explicar los plazos legales para entregar una respuesta.
- 14. En el caso de solicitudes de cambio de médico o agilizar horas médicas o intervenciones quirúrgicas se debe señalar claramente al usuario (a) y /o su acompañante que esta solicitud puede ser aceptada o rechazada por el subdirector médico.
- 15. Se despide del usuario (a).

### 1.11.3 SECRETARIAS DE SERVICIOS DE ATENCION CERRADA Y OTROS. (ANEXO)

Actualmente existen centros de captura de solicitudes ciudadanas en los siguientes servicios o unidades:

**ATENCION CERRADA (hospitalizados):** Medicina, Cirugía Pediatría, Gineco Obstetricia, Neonatología, UPC Y Pensionado.

**ATENCION AMBULATORIA:** Admisión de urgencia, Recaudación De Urgencia, Imagenlogía Rayos X, Imagenlogía Scanner, Laboratorio, Kinesiología, Otorrinolaringología, Pabellón Central, Diálisis y Anatomía Patológica.

- 1. El funcionario realiza preguntas al usuario (a) para entender a cabalidad lo que solicita.
- Si el usuario (a) decide hacer su felicitación , reclamo o sugerencia el funcionario debe indicar al usuario (a) que existen dos alternativas para canalizar su felicitación, reclamo o sugerencia
  - a. Por internet, se entrega tarjeta con nombre de la página
  - b. **Presencial**, entrega formulario de registro de solicitudes ciudadanas., para que el usuario (a) lo complete. (anexo Nº1)
- 3. Usuario (a) completa su formulario de registro de solicitudes ciudadanas
- 4. Funcionaria administrativa revisa formulario, si contiene todos los campos obligatorios.
- 5. Le debe entregar una copia impresa de la solicitud al usuario (a),



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 11 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

- 6. Le debe indicar qué se realiza con ese documento
- 7. Le explicar los plazos legales para entregar una respuesta.
- 8. Se despide del usuario (a).

El funcionario que recepciona un formulario de registro de solicitud ciudadana debe derivarlo a oficina OIRS en un plazo no superior a 48 horas. (ANEXO Nº 2)

## 1.11.4 FUNCIONARIOS EN GENERAL.

El funcionario debe señalar al usuario (a) y /o acompañante que existen **dos** alternativas para canalizar su felicitación, reclamo o sugerencia

- a. Por internet, se entrega tarjeta con nombre de la página web www.tramiteenlinea.cl
- b. Presencial, existen diferentes puntos de captura de su solicitud ciudadana
   ATENCION CERRADA (hospitalizados): Medicina, Cirugía, Pediatría, Gineco Obstetricia, Neonatología, UPC Y Pensionado.

**ATENCION AMBULATORIA:** OIRS, módulo de informaciones, Admisión de urgencia, Imagenología Rayos X, Imagenología Scanner, Laboratorio, Kinesiología, Otorrinolaringología, Pabellón Central, Diálisis y Anatomía Patológica.

## 1.12 USUARIO (A) CONSULTA POR ATENCION SOCIAL

Funcionaria de informaciones debe consultar al usuario (a) si es por atención ambulatoria u hospitalizada.

Se deriva según el siguiente detalle:



DIRECCION O.I.R.S.

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Página 12 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

## Asistente Social Box Nº 1

- Servicio Cirugía
- Servicio Maternidad (pacientes ginecológicas)
- Participación Social
- Consejo Consultivo y de Desarrollo
- Voluntariados
- Programa VIF
- Pacientes Ostomizados
- Orientación Previsional
- Atención de Público

### Asistente Social Box Nº 2

- Servicio Medicina
- Servicio Pediatría (pacientes mayores de 5 años)
- Ayudas Técnicas menores de 65 años
- Oxigenoterapia
- Programa Alivio del Dolor
- Programa VIH
- Programa cardiovascular
- Comité Adulto Mavor
- Comité Bioética
- Orientación Previsional
- Atención de Público

### Asistente Social Box Nº 3

- Servicio UTI-UCI
- Servicio Diálisis
- Grupo TAC (Tratamiento Anticoagulante)
- Programa Audífonos Menores de 65 años
- Financiamiento de medicamentos y Tratamientos de alto costo
- Entrega de Pasajes ( derivaciones a macro redes, según protocolo)
- Orientación Previsional
- Atención de Público

## Asistente Social Chile Crece Contigo.

- Pediatría (menores de 5 años)
- Gineco obstetricia
- Neonatología

## 1.13 USUARIO (A) CONSULTA POR PRESTAMO DE SILLA DE RUEDAS PARA TRASLADO INTERNO EN CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES.

- a) Funcionaria de módulo de informaciones consulta al usuario (a) y/o acompañante a que servicio se dirige.
- b) Solicita su carne de identidad del responsable de la silla de ruedas
- c) Facilita la silla de ruedas.
- d) Una vez que usuario (a) finaliza el uso de silla de ruedas debe devolverla en el mismo lugar solicitado y le será entregado su carne de identidad.

En el caso que la silla de ruedas del módulo de informaciones no se encuentra disponible para su uso, se debe informar al usuario (a) los diferentes lugares donde existen sillas de ruedas para préstamo en dependencias del Consultorio de Especialidades.

- Damas de amarillo
- Policlínico de medicina
- Policlínico de Gineco obstetricia
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Pabellón menor.
- Clínica de tratamiento



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -0	1
Edición: Primera	

Fecha: Septiembre 2011 Página 13 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

### 1.14 DONACION DE SANGRE

En el establecimiento se realiza los días lunes de 15:00 a 19:00 horas, Miércoles de 8:00 a 18:00 horas y los días jueves de 8:00 a 14:00 horas.

- 1. Funcionaria de módulo de informaciones consulta al usuario (a) si es para donar.
- 2. Verifica el día de la semana, si es un día que no corresponde a HSC, se debe indicar que puede asistir al Hospital de Los Andes (lunes y martes de 9:00 a 12:00 horas)
- 3. Entrega información de ubicación física de unidad de medicina tranfusional.

## 1.15 USUARIO (A) SOLICITA COPIA DE FICHA CLINICA

- 1. Funcionaria de módulo de informaciones consulta al usuario (a) y/o acompañante por el titular de la ficha clínica.
- 2. Se deriva directamente a secretaría de SOME
- 3. Secretaria de SOME entrega formulario de solicitud de copia de ficha clínica y explica los requisitos para hacer efectiva la solicitud. (anexo Nº 5)
- 4. Secretaria de SOME solicita por el nombre del titular de la ficha clínica
- 5. Se debe solicitar documento que acredite la titularidad de la ficha clínica, o bien si corresponde a terceras personas un certificado de nacimiento o certificado de matrimonio y una declaración jurada simple, donde el titular de la ficha clínica autoriza a un tercero para solicitar la copia.
- 6. Secretaria de SOME explica brevemente el procedimiento interno de su solicitud, los plazos de entrega de lo solicitado y monto a cancelar por hoja.
- 7. Solicita un número de teléfono para dar aviso cuando la copia puede ser retirada.
- 8. Al momento que el usuario (a) acude a retirar la ficha debe presentar carne de identidad y comprobante de pago de recaudación.
- 9. En el caso de ser la ficha clínica de un usuario (a) fallecido, la copia debe ser solicitada por un familiar directo con un certificado de nacimiento.

## 1.16 USUARIO (A) REQUERE REALIZAR UNA SOLICITUD DE COPIA DE DAU

- a) Funcionaria de módulo de informaciones consulta al usuario (a) y/o acompañante por el titular de la de la DAU
- b) Se deriva a asistente social OIRS
- c) Nombre del titular de la DAU
- d) Preguntar por la Relación de parentesco con el titular
- e) Solicitar documento que acredite la relación de parentesco con el solicitante. (certificado de nacimiento, certificado de matrimonio u otro)
- f) Usuario (a) completa su formulario de registro de solicitudes ciudadanas (anexo Nº1)
- g) Asistente Social OIRS revisa formulario, si contiene todos los campos obligatorios.
- h) Se entrega documento para cancelar el valor de la fotocopia en recaudación
- i) Usuario (a) debe presentar boleta de pago a asistente social OIRS o funcionaria de módulo de informaciones.
- j) Se entrega una copia impresa de la solicitud al usuario (a), bajo firma en cuaderno de correspondencia.
- k) Se despide del usuario (a).

## 1.17 USUARIO (A) REQUIERE RESPUESTA A SOLICITUD CIUDADANA REALIZADA EN LA OIRS

- a) Funcionaria de módulo de informaciones deriva a usuario (a) o acompañante a oficina de asistente social OIRS
- b) Asistente social OIRS solicita la copia de la solicitud entregada al usuario (a).



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01
Edición: Primera
Fecha: Septiembre 2011

Vigencia: 3 AÑOS

Página 14 de 53

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

- c) Ingresar a base de datos de OIRS para obtener folio de sistema tramite en línea.
- d) Buscar el Nº de folio en el sistema trámite en línea
- e) Se imprime y entrega la respuesta inmediata al usuario (a) respecto del estado de su solicitud.
- f) Si la respuesta fue enviada al usuario (a) y este señala que no ha llegado a su domicilio, se debe buscar la respuesta en las devoluciones del mes correspondiente.

### 1.18 SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION LEY 20,285

Funcionaria de módulo de informaciones consulta al usuario (a) y/o acompañante que información requiere y se debe derivar a asistente social OIRS.

- 1) Al ingresar un usuario (a) a la Oficina de la OIRS, el funcionario saluda e invita al ciudadano a tomar asiento.
- 2) El funcionario se presenta indicando su nombre y cargo, escucha y registra el nombre del usuario (a). Son el usuario (a) no se identifica, le solicita su nombre.
- 3) El funcionario indica al usuario (a) su disposición a ayudarle y escucha el relato de la persona. Para ello puede usar las siguientes frases:
  - ¿En qué puedo ayudarle?". "¿Cuál es su consulta?".
- 4) Si es necesario, el funcionario realiza preguntas al usuario (a) para entender a cabalidad lo que solicita.
- 5) El funcionario, en virtud de sus responsabilidades y capacidades, intenta resolver el asunto planteado por el usuario (a).
- 6) Si no es posible entregar una solución inmediata a lo planteado por el usuario (a), el funcionario indica que existen dos alternativas para canalizar su felicitación, reclamo o sugerencia
  - a) Por internet, se entrega tarjeta con nombre de la página
  - b) **Presencial**, entrega formulario de registro de solicitudes ciudadanas., para que el usuario (a) lo complete.( anexo Nº1)
- 7) Usuario (a) completa su formulario de registro de solicitudes ciudadanas
- 8) Funcionaria revisa formulario, si contiene todos los campos obligatorios.
- 9) Le entrega una copia impresa de la solicitud al usuario (a),
- 10) Le indica qué se realiza con ese documento
- 11) Le explica los plazos legales para entregar una respuesta.
- 12) Se despide del usuario (a).

## 1.19 USUARIO (A) ASISTE POR ATENCION DE KINESIOLOGO

- a) Funcionaria de módulo de informaciones solicita el documento de derivación.
- b) Verifica la efectividad de la derivación
- c) Se deriva directamente a unidad de kinesiología.( indica ubicación física)

## 1.20 USUARIO (A) ASISTE A CURACIONES

Funcionaria de mesón informaciones debe consultar al usuario (a) por el tipo de curación que requiere, dependiendo de la respuesta se deriva según detalle:

- **1.20.1 POST OPERATORIOS Y CURACIONES AVANZADAS** (pie diabético, úlceras por presión, úlcera varicosas, entre otras.) Se Realizan los días lunes a viernes en horario de 10:00 a 12:30 horas, solo se realiza el procedimiento con indicación médica escrita.
  - a) Funcionaria de módulo de informaciones solicita el documento de atención.
  - b) Verifica la efectividad de la derivación (carne de alta u otro)



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01
Edición: Primera
Fecha: Septiembre 2011

Página 15 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

c) Se deriva directamente a clínica de tratamiento de CAE

### **1.20.2 QUEMADOS** (lunes, miércoles y viernes 10:00 a 12:00 horas)

- a) Funcionaria de módulo de informaciones solicita el documento de atención de urgencia
- b) Verifica la efectividad de la derivación
- c) Se deriva directamente a pabellón menor.

Ambos procedimientos solo se realizan con indicación médica escrita.

## 1.21 USUARIO (A) CONSULTA POR UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO.

Funcionaria de módulo de informaciones sugiere al usuario (a) y/o acompañante acudir a oficina de personal del establecimiento (entrega ubicación física), donde le entregarán la información respectiva.

## 1.22 USUARIO (A) REALIZAN CONSULTAS GENERALES POR TELEFONO

Números de teléfono, médicos, horarios y consultas en general

- a) Saludo inicial "informaciones, en que puedo ayudarlo?
- b) Funcionaria de módulo de informaciones
- c) Se deriva el llamado y se entrega igualmente el número de teléfono de destino.
- d) Se despide cordialmente

## 1.23 USUARIO (A) CONSULTA POR UBICACIÓN DE MEDICOS AL INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO

- a) Funcionaria de módulo de informaciones solicita nombre del médico que desea ubicar
- b) Ingresa a sistema computacional interno
- c) Digita clave del médico
- d) Señala al usuario (a) la ubicación exacta del médico.

## 1.24 USUARIO (A) CONSULTA POR LA REALIZACION DE TEST DE ELISA.

Se realiza de lunes a viernes desde las 14:00 horas. (Demanda espontanea)

- a) Funcionaria de módulo de módulo de informaciones sugiere al usuario (a) interesado pasar al **módulo Nº4** para impresión de ADR
- b) Señala ubicación física de enfermera de policlínico de medicina.
- c) Entregar ADR a técnico paramédico de estación de enfermería de policlínico de medicina
- d) Esperar por "consejería" en sala de espera en policlínico de medicina.
- e) Una vez realizada la consejería usuario (a) debe firmar consentimiento informado para realización de examen.
- f) Usuario (a) debe acudir a modulo admisión SOME para impresión de ADR del respectivo examen.
- g) Acudir a clínica de procedimiento para toma de muestra.

## 1.25 USUARIO (A)S CONSULTA POR SU SITUACION PREVISIONAL

Al momento de la atención los usuario (a)s deben tener su situación previsional al día.

- a) Si al momento de la atención no cuenta con el dinero para costear el co-pago establecido, o requiere hacer un convenio de pago, el usuario (a) debe ser derivado a **Oficina de cobranzas** ( edificio administrativo 2º piso)
- b) Si al momento de la atención el usuario (a) no cuenta con previsión, debe ser derivado a modulo de **ejecutiva de calificación** Fonasa.

### 1.26 OTROS TRÁMITES



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -	Э1
-----------------------------	----

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 16 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

página web del est transparencia activa e	ablecimiento <u>www.h</u> n "otros tramites" (Ar	ha información se ospitalsancamilo.cl nexo Nº6)	contenida en l



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01
Edición: Primera
Fecha: Septiembre 2011
Página 17 de 53
Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

## 2.- HORARIOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LAS VISITAS A PACIENTES HOSPITALIZADOS.

En estas unidades de atención cerrada del establecimiento se han establecido los siguientes tipos y modalidades de entrega de información al usuario (a) al usuario (a) y su acompañante. En estas unidades las jefaturas de Servicio han establecido lo siguiente:

## 2.1 ENTREGA DE INFORMACION DEL ESTADO DE SALUD DEL PACIENTE.

SERVICIO O UNIDAD DESCRIPCION		MEDIO DE
MEDICINA	Se entrega telefónicamente por personal	<b>DIFUSION</b> Página web
MEDICINA	de seguridad	Díptico informativo
	Ingreso visitas al fono 343384 Lunes a	Diptico imonnativo
	domingo 9:00 a 12:00 hrs	
	Acceso visitas al fono 493384 Lunes a	
	domingo 9:00 a 12:00 hrs	
	Módulo de informaciones al fono	
	493307 lunes a viernes 8:00 a 17:00 hrs.	
	Damas de amarillo al fono 493481 lunes	
	a viernes en horario de 9:00 13:00 y de	
	14:00 a 16:00 hrs.	
	Estable – regular – grave y de cuidado	
	Además de señalar las necesidades del	
	paciente.	
CIRUGIA	Se entrega telefónicamente por personal	Página web
	de seguridad	Díptico informativo
	Ingreso visitas al fono 343384 Lunes a	
	domingo 9:00 a 12:00 hrs	
	Acceso visitas al fono 493384 Lunes a domingo 9:00 a 12:00 hrs	
	Módulo de informaciones al fono	
	493307 lunes a viernes 8:00 a 17:00 hrs.	
	Damas de amarillo al fono 493481 lunes	
	a viernes en horario de 9:00 13:00 y de	
	14:00 a 16:00 hrs.	
	Estable – regular y de cuidado	
	Además de señalar las necesidades del	
	paciente.	
GINECO	Se entrega telefónicamente por personal	Página web
OBSTETRICIA	de seguridad	
	Ingreso visitas al fono 343384 Lunes a	
	domingo 9:00 a 12:00 hrs	
	Acceso visitas al fono 493384 Lunes a	
	domingo 9:00 a 12:00 hrs	
	Módulo de informaciones al fono	
	493307 lunes a viernes 8:00 a 17:00 hrs.	
	Damas de amarillo al fono 493481 lunes	
	a viernes en horario de 9:00 13:00 y de	
	14:00 a 16:00 hrs.	
	Estable – regular – grave y de cuidado Además de señalar las necesidades del	
	paciente y el sexo del recién nacido.	
PEDIATRIA	No se entrega información telefónica	Página web
LDIATINA	140 30 entrega iniorniación telefonica	Díptico informativo



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01
Edición: Primera
Fecha: Septiembre 2011
Página 18 de 53
Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

	usuario (a) o a estación de enfermería.	Díptico informativo
NEONATOLOGIA	No se entrega información telefónica	Página web Díptico informativo
UCI	Solamente familiar directo Se transfiere el llamado.	Página web Díptico informativo
UTI	Solamente familiar directo Se transfiere el llamado.	Página web Díptico informativo
AGUDO PEDIATRICO	No se entrega información telefónica	Página web Díptico informativo

## 2.2 ENTREGA DE INFORMACIÓN DE EVOLUCIÓN CLÍNICA DEL PACIENTE

SERVICIO O	DESCRIPCION	Modalidad de Difusión de la
UNIDAD		información
MEDICINA	La entrega médico tratante los días desde las 9:00 horas sábados domingos y festivos en una sala especifica para la actividad.	En panel informativo al ingreso de servicio de medicina hombres y medicina mujeres se plantea los horarios de atención de médicos tratantes.  Paneles internos, ubicado en pasillos del servicio En página web www.hospitalsancamilo.cl
CIRUGIA	Los días martes y jueves 8:30 a 9:30	En díptico informativo entregado a los usuario (a)s
GINECO OBSTETRICIA	8:00 a 8:30 horas en sala de reuniones y/o sala de visitas	En normativa interna entregada a los usuario (a)s a su ingreso a la unidad
PEDIATRIA	8:30 a 10:30 horas	En tríptico informativo entregado a los usuario (a)s
PENSIONADO	Previa coordinación con enfermera de turno	En díptico informativo entregado a los usuario (a)s
NEONATOLOGIA	Lunes a viernes 10:00 a 10:30 horas	En díptico informativo entregado a los usuario (a)s
UCI	Todos los días desde la 14:30 hrs.	En díptico informativo entregado a los usuario (a)s
UTI	Todos los días desde la 12:00 hrs.	En díptico informativo entregado a los usuario (a)s
AGUDO PEDIATRICO	Todos los días	En díptico informativo entregado a los usuario (a)s

## 2.3 ENTREGA DE INFORMACIÓN DE HORARIOS DE VISITA DEL PACIENTE.

Para el ingreso a los diferentes servicios clínicos del establecimiento de establece un flujo de ingreso de las visitas. (ANEXO  $N^{\circ}$  7)

SERVICIO O UNIDAD	DESCRIPCION	Modalidad de la Difusión de la información
MEDICINA	12:00 a 18:00 hrs de lunes a domingo	Afiche informativo al ingreso de la unidad Página web www.hospitalsancamilo.cl Díptico informativo



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01
Edición: Primera
Fecha: Septiembre 2011
Página 19 de 53
Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

CIRUGIA	12:00 a 18:00 hrs de	Afiche informativo al ingreso de la
OINOOIA	lunes a domingo	unidad
	lanes a deninige	Página web
		Díptico informativo
GINECO	12:00 a 18:00 hrs de	Afiche informativo al ingreso de la
OBSTETRICIA	lunes a domingo	unidad
		Página web
		Díptico informativo
PEDIATRIA	12:00 a 18:00 hrs de	Afiche informativo al ingreso de la
	lunes a domingo	unidad
		Página web
DENCIONADO	0:00 = 04:00 h = ===	Díptico informativo
PENSIONADO	9:00 a 21:00 horas	Página web
NEONATOLOGIA		Página web
UCI	14:00 a 14:30 horas	Afiche informativo al ingreso de la
	18:00 a 18:30 horas	unidad
		Página web
		Díptico informativo
UTI	11:00 a 12:00 horas	Afiche informativo al ingreso de la
	18:00 a 18:30 horas	unidad
		Página web
		Díptico informativo
AGUDO		Página web
PEDIATRICO		

## 2.4 ENTREGA DE INFORMACION SOBRE FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD

En cada uno de los servicios de atención cerrada se establece una modalidad de entrega de información al usuario (a) al momento de su ingreso a la unidad. (ANEXO Nº8)

<u>onnacion ai usuano (a</u>	, · · · · · · · · · · · · · · · · ·
SERVICIO O	Difusión de la información
UNIDAD	
MEDICINA	Se entrega tríptico a los usuario (a)s
CIRUGIA	Se entrega tríptico a los usuario (a)s y se entrega una breve descripción verbal
GINECO OBSTETRICIA	Se entrega normativa interna de funcionamiento a la totalidad de usuarias de la unidad.
PEDIATRIA	Enfermera supervisora entrega información verbalmente a los padres del menor. Se entrega tríptico de programa de acompañamiento, cuando la situación lo amerita.
PENSIONADO	La entrega verbalmente funcionario que recepciona al paciente
NEONATOLOGIA	Entrega de documento con información a la familia.
UCI	La entrega verbalmente funcionario que recepciona al paciente.
UTI	La entrega verbalmente funcionario que recepciona al paciente.
AGUDO PEDIATRICO	La entrega verbalmente enfermera que recepciona al paciente.



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 20 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

2.5 ENTREGA DE INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO (A).

	RMACION SOBRE DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO (A).
SERVICIO O	Modalidad de Difusión de la información
UNIDAD	
MEDICINA	Afiche informativo al ingreso de la unidad
	Pagina web www.hospitalsancamilo.cl
CIRUGIA	Afiche informativo al ingreso de la unidad
	Pagina web www.hospitalsancamilo.cl
GINECO	Afiche informativo al ingreso de la unidad
OBSTETRICIA	Pagina web www.hospitalsancamilo.cl
PEDIATRIA	Afiche informativo al ingreso de la unidad
	Pagina web www.hospitalsancamilo.cl
PENSIONADO	Afiche informativo al ingreso de la unidad
	Pagina web www.hospitalsancamilo.cl
<b>NEONATOLOGIA</b>	Pagina web www.hospitalsancamilo.cl
UPC/ADULTOS	Afiche informativo al ingreso de la unidad
	Pagina web www.hospitalsancamilo.cl
AGUDO	Pagina web www.hospitalsancamilo.cl
PEDIATRICO	

## 2.6 ENTREGA DE INFORMACION DE ACCESO A SOLICITUDES CIUDADANAS.

SERVICIO O UNIDAD	Modalidad Difusión de la información
MEDICINA	Afiche informativo al ingreso de la unidad
	Entrega de informativo con nombre de la página web.
CIRUGIA	Afiche informativo en secretaría de la unidad
GINECO	Afiche informativo al ingreso de la unidad
OBSTETRICIA	
PEDIATRIA	Afiche informativo al ingreso y en la secretaria de la unidad
PENSIONADO	Afiche informativo al ingreso de la unidad
NEONATOLOGIA	Afiche informativo al ingreso de la unidad
UCI	Afiche informativo al ingreso de la unidad
UTI	Afiche informativo al ingreso de la unidad
AGUDO PEDIATRICO	Afiche informativo al ingreso de la unidad

## 2.7 ENTREGA DE INFORMACION SOBRE CAMPO DOCENTE ASISTENCIAL.

SERVICIO O UNIDAD	Modalidad de Difusión de la información
MEDICINA	Afiche informativo al ingreso de la unidad
CIRUGIA	Díptico informativo
GINECO	No se entrega información
OBSTETRICIA	
PEDIATRIA	No se entrega información
PENSIONADO	No se entrega información
NEONATOLOGIA	No se entrega información
UCI	No hay internos
UTI	No hay internos
AGUDO PEDIATRICO	No hay internos



DIRECCION

O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 21 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

## 3.- INFORMACIÓN DE LA COORDINACIÓN CON LA RED ASISTENCIAL

La información de la coordinación con la red asistencial, se define en el presente protocolo en base a las preguntas frecuentes de los usuario (a)s y/o acompañantes y se establece como modalidad la entrega de información de forma presencial.

## 3.1 INTERCONSULTA A ESPECIALISTAS DE OTROS ESTABLECIMIENTOS DE LA RED ASISTENCIAL.

Funcionaria de módulo de informaciones debe solicitar documento de derivación a usuario (a) y determinar según el siguiente detalle:

## 3.1.1 ATENCION AMBULATORIA A ESTABLECIMIENTOS DE LA MACRORED

(Valparaíso, Santiago)

Hospital de Los Andes/ Hospital Carlos Van Buren y/o Hospital Gustavo Fricke

Funcionaria de módulo de informaciones debe derivar al usuario (a) a módulo de Coordinación SOME

Sacar Nº en dispensador correspondiente

Esperar por la atención

Entregar documento al usuario (a).

## 3.1.2 DERIVACIONES AL EXTRA SISTEMA

Universidad de Chile / compra de servicios con carta de resguardo (prestaciones no contenidas en cartera de servicio del establecimiento)

Funcionaria de módulo de informaciones debe derivar al usuario (a) a secretaría de SOME

Secretaria de SOME envía a SDM para su autorización.

Una vez autorizado o rechazado, secretaría de SOME solicita la hora al establecimiento correspondiente

Secretaria de SOME avisa telefónicamente al usuario (a)

## 3.1.3 DERIVACIONES GES.

Funcionaria de módulo de informaciones debe derivar al usuario (a) a Coordinación GES

## 3.1.4 ATENCION CERRADA (Servicio de Medicina)

Funcionaria de módulo de informaciones debe derivar al usuario (a) a secretaría de Servicio de Medicina (3º piso)

## 3.2 ORDENES DE EXAMENES Y / O PROCEDIMIENTOS EN OTROS ESTABLECIMIENTOS DEL EXTRA SISTEMA

Universidad de Chile / compra de servicios con carta de resguardo (prestaciones no contenidas en cartera de servicio del establecimiento)

- a) Funcionaria de módulo de informaciones debe derivar al usuario (a) a secretaría de SOME
- b) Secretaria de SOME envía a SDM para su autorización.
- c) Una vez autorizado o rechazado secretaria de SOME solicita la hora al establecimiento correspondiente
- d) Secretaria de SOME avisa telefónicamente al usuario (a)

## 3.2.1 DERIVACIONES GES.

Funcionaria de módulo de informaciones debe derivar al usuario (a) a Coordinación GES (ex AUGE)



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011 Página 22 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

## 3.3 RESULTADOS DE EXAMENES Y/ O PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN OTROS ESTABLECIMIENTOS DE LA RED ASISTENCIAL

#### 3.2.1 Examen de laboratorio

- a) Funcionaria de módulo de informaciones debe derivar al usuario (a) a secretaria de SOME
- b) Se realiza revisión de resultados en ficha clínica del usuario (a)
- c) Si no se encuentra disponible usuario (a) debe consultar en laboratorio central de HSC
- d) Si se encuentra disponible, usuario (a) debe acudir a módulos de admisión SOME para impresión de ADR de su próximo control médico.

## **3.2.2 Imagenlogía (RNM** en Hospital Carlos Van Buren)

- a) Funcionaria de módulo de informaciones debe derivar al usuario (a) a secretaria de SOME
- b) Se deriva a jefatura de SOME
- c) Se realiza llamado telefónico a Imagenlogía del establecimiento.
- d) En caso de no encontrarse la jefatura o su subrogante, secretaria de SOME debe solicitar los datos personales del usuario (a) para posteriormente la jefatura realice la gestión correspondiente avisando telefónicamente al usuario (a).

## 3.4 ESTADO DE INTERCONSULTAS ENVIADAS A EN OTROS ESTABLECIMIENTOS DE LA RED ASISTENCIAL

- a) Funcionaria de módulo de informaciones debe derivar al usuario (a) a secretaría de SOME
- b) Secretaria de SOME anota datos personales del usuario (a)
- c) Le señala al usuario (a) que se consultara en forma directa a funcionaria de some que asiste a gestionar las interconsultas los días viernes a los diferentes establecimientos de la red y se entrega la información vía telefónica.

## 5) ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES.

**DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO**: Es responsable de disponer de recursos necesarios para operativizar el sistema. Para el cumplimiento de esta actividad.

**SERVICIOS CLÍNICOS:** Son responsables de difundir este protocolo, capacitar al personal involucrado y de supervisar que se cumpla.

**JEFES DE SERVICIOS:** Mantener informada a la encargada de OIRS y módulo de informaciones respecto de las modificaciones al presente protocolo y Supervisar el cumplimiento de la actualización de pacientes hospitalizados de su servicio y el estado de salud, esto debe ser registrado diariamente antes de las 11:00 hrs, en el sistema de gestión de camas. Y es responsabilidad de la Secretaria del Servicio realizar dicha actualización. y del cumplimiento de entrevista médica.

**JEFE DE SOME**: Mantener informada a la encargada de OIRS y módulo de informaciones respecto de las modificaciones al presente protocolo.

LAS SUPERVISORAS: Son responsables de difundir la normativa en su equipo de trabajo y de asegurar el cumplimiento de este protocolo en su servicio clínico velar y



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 23 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

monitorear el cumplimiento en la entrega de información clara y oportuna al usuario (a), su familia y/o acompañantes en los servicios de hospitalizados.

Entregar permanentemente información actualizada a encargado de comunicaciones.

**ENCARGADO DE COMUNICACIONES**: Incorporar las modificaciones señaladas por supervisoras de cada unidad a página web del establecimiento.

**GUARDIAS DE SEGURIDAD:** Cumplir con los flujos establecidos en la entrega de información clara y oportuna al usuario (a), su familia y/o acompañantes en los diferentes servicios del establecimiento.

**SECRETARIAS DE SERVICIOS**: Mantener disponibles para los usuario (a)s y sus familiar solicitudes ciudadanas, como así también los afiches informativos relacionados con el tema. También la entrega de dicho formulario a encargada OIRS.

MESON DE INFORMACIONES: Aplicar cabalmente el presente protocolo

**TODOS LOS FUNCIONARIOS:** Aplicar lo planteado en el protocolo cuando un usuario (a) requiera de información.

**ENCARGADA OIRS**: Instruir a las funcionarios dependientes administrativos de los diferentes servicios de atención cerrada y funcionaria de módulo de informaciones, como también la coordinación del monitoreo de la aplicación del presente protocolo.

### 6) DEFINICIONES Y/O SIGLAS

**HSC:** Hospital San Camilo

CAE: Consultorio adosado de especialidades

**OIRS:** Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias. **SOME**: Servicio de orientación medica y estadística **GES:** Garantías explicitas de salud. (Ex auge)

SDM: Subdirección médica

RNM: Resonancia Nuclear magnética

**SIC:** Solicitud de interconsulta **IH:** Ingreso de hospitalización.

**USUARIO** (A): Toda aquella persona natural que requiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica de hospitalizados.

FICHA CLÍNICA (FC): Documento reservado, confidencial y sujeto al secreto profesional, en el cual el equipo de salud del Hospital San Camilo registra "datos sensibles" y la historia médica del paciente y su proceso de atención, bajo el estricto cumplimiento del Principio de no maleficencia; basado en el derecho a la privacidad de las personas, que a juicio de la ley, su no cumplimiento implica necesariamente infligirle daño.

**HOJA DAU**: Hoja de atención de urgencia. Donde se detalla, fecha, diagnóstico presunto, tratamiento y médico de turno que brindó la atención en el Servicio de Urgencia de HSC.

**ADR**: Hoja de admisión recaudación, donde se detalla la fecha, hora y nombre del profesional que atenderá al usuario (a).



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 24 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

**FORMULARIO DE REGISTRO DE SOLICITUDES CIUDADANAS** Documento en el cual un usuario (a), familiar y/0 acompañante deja constancia de una felicitación, consulta, solicitud, sugerencia o reclamo respecto del servicio entregado en HSC.

CARTA DE RESGUARDO: Documento institucional de respaldo del pago de una prestación.

**INGRESO HOSPITALARIO:** Documento mediante el cual un usuario (a) realiza su ingreso a hospitalización en algún servicio del Hospital San Camilo

**MODULOS DE ADMISION**: Espacio físico ubicado en consultorio de especialidades, destinado a la atención directa de público y a la entrega de ordenes de atención a los usuario (a)s que lo requieran

**MODULO DE COORDINACION SOME:** Espacio físico ubicado en consultorio de especialidades, destinado a la atención directa de publico y a la entrega de ordenes de atención a los usuario (a)s que lo requieran

**SOLICITUD DE INTERCONSULTA:** Documento Ministerial que se utiliza para realizar las distintas derivaciones y/o referencias desde los distintos establecimientos de atención primaria a los establecimientos de Nivel Secundario.

**ESTABLECIMIENTOS EXTRA-SISTEMA:** Son Centros asistenciales que si bien no pertenecen a la Red Asistencial pública suscriben convenios a nivel local o central para otorgar una determinada prestación.

**RED DE SALUD:**\_Se define conjunto de organizaciones vinculadas en el proceso de salud enfermedad, que interactúan en el territorio de un Servicio de Salud. (Depto. De gestión y desarrollo de RRHH división de Gestión de la Red Asistencial, Minsal 2005, Segunda edición)

**MACROREDES:** Es el conjunto de establecimientos asistenciales públicos que dependen de los servicios de salud; los establecimientos municipales de atención primaria de salud de su territorio y los demás establecimientos públicos o privados que suscriban convenio con el Servicio de Salud respectivo, los cuales deberán colaborar y complementarse entre sí para resolver de manera efectiva las necesidades de salud de la población. La Red Asistencial de cada servicio de salud deberá colaborar y complementarse con la de otros servicios de salud, a fin de resolver adecuadamente las necesidades de salud de la población. (WWW.SSMC.CL)

AYUDAS TÉCNICAS (AT): se definen como elementos que corrigen o facilitan la ejecución de una acción, actividad o desplazamiento, procurando ahorro de energía y mayor seguridad, en conjunto con las acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación permitirán alcanzar este propósito. También se caracterizan por ser dispositivos muy diversos, que incrementan el nivel de independencia funcional de los usuario (a)s.

## **AYUDAS TÉCNICAS GES:**

- Bastón
- Colchón antiescaras
- Andador
- Silla de Ruedas



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 25 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

**CONSEJERIA:** Orientación programada y regulada por parámetros definidos por el MINSAL, con el fin de orientar o aconsejar a un usuario (a) en relación con su patología, tratamiento, prevención y promoción de salud.

**PACIENTE HOSPITALIZADO:** Paciente que se ha ingresado por necesidad de un tratamiento más prolongado para su estabilización, encontrándose internado recuperándose de alguna afección o accidente

**SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:** Al servicio que cuenta con camas censables para atender pacientes internos, proporcionar atención médica con el fin de realizar diagnósticos, aplicar tratamientos y cuidados continuos de enfermería.

**ESTADO DE SALUD DEL PACIENTE:** Antecedentes que serán reportados para efectos de información al paciente, su familia y acompañantes, a través del equipo médico y oficina de informaciones OIRS. Cabe destacar que todos los pacientes del área hospitalizados se encuentran con diagnostico definido.

- a) Paciente regular: Paciente que se encuentra en estado de observación permanente, pero no mantiene un estado grave, con diagnostico declarado.
- **b) Paciente estable:** Paciente que se encuentra en buenas condiciones dentro de su patología.
- c) **Pre-alta médica**: Proceso de evaluación de la recuperabilidad del paciente para retomar sus funcione diarias y ser autorizado a regresar a hogar.
- d) Alta médica: Paciente con pase de alta médica para dejar el Hospital y volver a su casa para continuar con su vida normal, o con tratamiento hasta próximo control
- c) Paciente Leve gravedad: Paciente que presenta enfermedad común de corta recuperación.

Cabe destacare que todos los pacientes que se encuentran recibiendo atención en el área hospitalizada, se encuentran con diagnóstico, por tanto ningún servicio podría indicar que el estado del paciente se encuentra en observaciones.

**ACOMPAÑANTE RESPONSABLE:** es el familiar, o persona significativa y responsable del paciente, que recibirá e informara al resto de la familia, los acontecimientos del paciente durante su hospitalización e intervención. El acompañante podrá permanecer junto al paciente en horario de visita establecido por el establecimiento.

**EVOLUCION CLINICA DEL PACIENTE**: Proceso de información realizado en las dependencias de la unidad o servicio, mediante el cual el medico tratante a cargo de un paciente especifico, responde las interrogantes del acompañante responsable e informa acerca de su estado, evolución y pronostico de la condición clínica, basado en las herramientas clínicas, de laboratorio e imagenológicos disponibles en ese momento.

**HORARIO DE VISITA:** Horarios establecido por el establecimiento para que un usuario (a) hospitalizado sea visitado por sus familiares o personas significativas.

**VISITA:** Espacio de integración del hospital con la familia y la comunidad, que facilita la relación del equipo de salud con el enfermo.

**FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD:** Norma interna establecida, con la finalidad de dar un ordenamiento.

**ALTA MEDICA:** Paciente con pase de alta médica para dejar el Hospital y volver a su casa para continuar con su vida normal, o con tratamiento hasta próximo control



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01 Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 26 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO (A): Documento escrito a través del cual se identifican claramente cada uno de los derechos y deberes de los usuario (a)s o pacientes.

**SOLICITUDES CIUDADANAS** Documento en el cual se deja constancia de la sugerencia o reclamo por parte del usuario (a) familiar o acompañante responsable.

**CAMPO DOCENTE ASISTENCIAL:** Los lugares donde se forman los profesionales y técnicos del Sector, se han denominado tradicionalmente "campo clínico"

**ACOMPAÑANTE RESPONSABLE:** Es el familiar, o persona significativa y responsable del paciente que recibirá e informara a los demás, los acontecimientos del paciente durante su hospitalización e intervención.

**EGRESO HOSPITALARIO:** Al evento de salida del paciente de hospitalización que implica la desocupación de una cama censable. Incluye altas por curación, mejoría, traslado a otra Unidad hospitalaria, defunción, alta voluntaria o fuga.

**PROCEDIMIENTO MÉDICO:** Al conjunto de actividades que realiza el médico o el personal de salud para la prevención específica y el diagnóstico o tratamiento quirúrgico o no quirúrgico, de las enfermedades, lesiones u otros problemas relacionados con la salud.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO:** Documentos escritos, signados por el paciente o son representante legal, mediante los cuales se acepte, bajo debida información de los riesgos y beneficios esperados, un procedimiento médico o quirúrgico con fines de diagnóstico, terapéuticos o rehabilitatorios.

**DAMAS DE AMARILLO:** Voluntario del establecimiento, creado en 1966 cumpliendo el rol de nexo entre el usuario (a) y sus familiares y/o acompañantes. Entregan apoyo en insumos, acompañamiento y entregan información telefónica de pacientes hospitalizados.

## 7) REGISTRO DE INFORMACIÓN

Describe los documentos donde se obtiene los antecedentes para dar cumplimiento al documento.

Página web www.hospitalsancamilo.cl

Protocolo disponible en la totalidad de servicios y unidades del establecimiento.

Sistema informático

Dípticos disponibles en servicio de hospitalizados con contenidos mínimos establecidos.

Cuadernos de correspondencia, de entrega de material informativo en servicios de hospitalizados.

Disposición de afiches informativos

Registro mensual de nº de visitas a pacientes hospitalizados.

Cuadernos de ingresos y datos de familiar significativo

Encuestas de satisfacción usuaria

La Evaluación del Sistema, deberá incluir aspectos cuantitativos como cualitativos, considerando la percepción usuaria y la percepción del equipo de salud relacionado con el sistema. Este proceso se realizará a través de la aplicación de encuestas a los usuarios.



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01
Edición: Primera
Fecha: Septiembre 2011
Página 27 de 53
Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

## 8) INDICADORES DEFINIDOS:

FICHA IND	ICADOR DE ADMISIÓN DE	URGENCIA
Denominación del Indicador	Porcentaje de usuario reciben información, segúr establecido.	
Objetivo	Evaluar y asegurar que se	aplique protocolo establecido.
Descripción y Racionalidad	existencia de dispositivos de Requisitos para la evalua 1. Personal administrati debe aplicar protocolo 2. Disponer de evaluador comunidad). 3. Reportes de eventos de 4. Contar con una pauta Criterios de evaluación:	vo de módulo de informaciones o local
Dominio	Indicador de proceso	
Excepciones	No hay	
Fórmula: Numerador/denominador *100  Rango de Desempeño:	sistemas de información es <b>Denominador:</b> Nº total de	servicios de atención cerrada que según protocolo establecido.
Rango Máx. = 100 % Rango Mín. = 80%	resultados: Umbrale Cumplimiento	
Fuente de Datos	Cumple/ no cumple Numerador: Pautas de cote criterios Denominador: Nº total de p	ejo aplicadas, que cumplen los pautas aplicadas
Fragueraia	De la evaluación: Semestr	ral
Frecuencia	Del Reporte: Semestral	
N de Muestra Recomendada aleatoria o sistemática		
Niveles de Aplicación	Servicio de admisión de Urgencia Us	suario (a)s  SSA.  Director.  Subdirecciones.  Jefes de servicios de atención cerrada  Supervisoras de servicios de atención cerrada.



DIRECCION

O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 28 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

1,4 1,00145
Jefe de SOME
Jefe de admisión
Jefe de CAE
Guardias de
seguridad
• OIRS.
Oficina Calidad

### 9) UMBRAL DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES.

Define el grado de cumplimiento que se espera alcanzar con el indicador señalado, en un período de tiempo determinado.

Se plantea utilizar un indicador de resultado

## 10) NORMAS Y REFERENCIAS

- 1. Orientación técnica de compromisos de gestión 2012.
- 2. Comunicación y técnicas de atención en la OIRS / Magenta Consultores.
- 3. Cartera de servicios HSC (2009)
- 4. Normas de derivación interna SOME
- 5. Normas de derivación para cardiología
- 6. Normas de derivación del servicio dental
- 7. Protocolo de visita de 6 horas HSC (2011)
- 8. Protocolo de información al usuario (a), familia y/o acompañantes HSC (2011)
- 9. Protocolo de ayudas técnicas (2012)
- 10. Norma institucional que regula el manejo de ficha clínica única e individual. (2011)
- 11. Manual de procedimientos laboratorio clínico.(2011)
- 12. Manual de procedimientos OIRS (2010)
- 13. Manual de organización interna de SOME (2007)

## 11) ANEXOS

- 1. Formulario de registro de solicitud ciudadana
- 2. Flujograma interno de derivación de formulario de registro de solicitud ciudadana
- 3. Flujograma trámite en línea
- 4. Informativos de preparación de exámenes de laboratorio
- 5. Formulario de solicitud de copia de ficha clínica.
- 6. Detalle link gobierno tranparente
- 7. Flujo de visitas a pacientes hospitalizados
- 8. Flujo de entrega de información a pacientes hospitalizados
- 9. Informativo a familiares de servicios de Cirugía
- 10. Informativo a familiares de servicio de Medicina
- 11. Programa de acompañamiento en el servicio de pediatría del Hospital San Camilo
- **12.** Norma interna información al usuario (a) y familiares del servicio de Ginecobstetricia Hospital San Camilo.
- 13. Informativo UPC
- 14. Informativo a familiares de unidad de Neonatología
- 15. Redes de derivación vigentes.
- 16. Pauta de evaluación servicios clínicos

## 12) DISTRIBUCIÓN

12.1 Área administrativa:

Dirección.

SDM



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 29 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

SDA

**SDGC** 

SOME

CAE

Admisión

Servicio generales

## 12.2 Servicios clínicos:

Medicina

Cirugía

Gineco

obstetricia

Pediatría

Pensionado

Neonatología

Upc/adultos



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01
Edición: Primera
Fecha: Septiembre 2011
Página 30 de 53
Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

## ANEXO Nº1

## FORMULARIO DE REGISTRO SOLICUTUD CIUDADANA

Consulta Solicitud Sugerencia Denuncia Reclamo Felicitacio  LUGAR Y FECHA DE RECEPCION Hora  IDENTIFICACION DE LA INSTITUCION RECEPTORA:  SEREMI/SERVICIO DE SALUD ESTABLECIMIENTO HOSPITAL SAN CAMILO  DIRECCION AV. MIRAFLORES 2085 COMUNA SAN FELIPE  IDENTIFICACION DEL CIUDADANO AFECTADO  NOMBRES APELLIDOS  RUT SEXO: M F FECHA DE NACIMIENTO  DIRECCION TELEFONO  PREVISION: FONASA GRUPO ISAPRE NOMBRE OTI  IDENTIFICACION DEL USUARIO QUE COMPLETA SOLICITUD  NOMBRES RUT.					FOLIO 8	06
IDENTIFICACION DE LA INSTITUCION RECEPTORA:  SEREMI/SERVICIO DE SALUD  DIRECCION AV. MIRAFLORES 2085  COMUNA SAN FELIPE  IDENTIFICACION DEL CIUDADANO AFECTADO  NOMBRES  RUT SEXO: M F FECHA DE NACIMIENTO  DIRECCION PREVISION: FONASA GRUPO ISAPRE NOMBRE  IDENTIFICACION DEL USUARIO QUE COMPLETA SOLICITUD  NOMBRES  RUT  IDENTIFICACION DEL USUARIO QUE COMPLETA SOLICITUD  NOMBRES  RUT.  IDENTIFICACION DEL USUARIO QUE COMPLETA SOLICITUD  NOMBRES  RUT.  TELEFONO  RUT.  TELEFONO  RUT.  TELEFONO  RUT.  TELEFONO  TELEFONO  TELEFONO  TELEFONO  TELEFONO  TELEFONO  TELEFONO  TELEFONO					FOLIO8	
IDENTIFICACION DE LA INSTITUCION RECEPTORA:  SEREMI/SERVICIO DE SALUD  DIRECCION AV. MIRAFLORES 2085  COMUNA SAN FELIPE  IDENTIFICACION DEL CIUDADANO AFECTADO  NOMBRES  RUT  SEXO: M F FECHA DE NACIMIENTO  DIRECCION  PREVISION: FONASA GRUPO ISAPRE NOMBRE  IDENTIFICACION DEL USUARIO QUE COMPLETA SOLICITUD  NOMBRES  RUT.  DIRECCION  IDENTIFICACION DEL USUARIO QUE COMPLETA SOLICITUD  NOMBRES  RUT.  DIRECCION  e-mail	Consulta	Solicitud	Sugerencia	Denuncia	Reclamo Felio	citacion
SEREMI/SERVICIO DE SALUD  DIRECCION AV. MIRAFLORES 2085  COMUNA SAN FELIPE  IDENTIFICACION DEL CIUDADANO AFECTADO  NOMBRES  RUT  SEXO: M F FECHA DE NACIMIENTO  DIRECCION  PREVISION: FONASA GRUPO ISAPRE NOMBRE  IDENTIFICACION DEL USUARIO QUE COMPLETA SOLICITUD  NOMBRES  RUT.  RUT.  RUT.  IDENTIFICACION DEL USUARIO QUE COMPLETA SOLICITUD  NOMBRES  RUT.  DIRECCION e-mail	LUGAR Y FECH					a
DIRECCION AV. MIRAFLORES 2085  COMUNA SAN FELIPE  IDENTIFICACION DEL CIUDADANO AFECTADO  NOMBRES  RUT  SEXO: M F FECHA DE NACIMIENTO  DIRECCION  PREVISION: FONASA GRUPO ISAPRE NOMBRE  IDENTIFICACION DEL USUARIO QUE COMPLETA SOLICITUD  NOMBRES  RUT.  IDENTIFICACION DEL USUARIO QUE COMPLETA SOLICITUD  NOMBRES  RUT.  DIRECCION  e-mail	SEREMI/SERVIO			CIMIENTO		
AV. MIRAFLORES 2085 SAN FELIPE  IDENTIFICACION DEL CIUDADANO AFECTADO  NOMBRES  RUT  SEXO: M F FECHA DE NACIMIENTO  DIRECCION  PREVISION: FONASA GRUPO ISAPRE NOMBRE  IDENTIFICACION DEL USUARIO QUE COMPLETA SOLICITUD  NOMBRES  RUT.  RUT.  DIRECCION  e-mail		70000	Secretaria de la companya del companya de la companya del companya de la companya	HO		
RUT SEXO: M F FECHA DE NACIMIENTO  DIRECCION TELEFONO  PREVISION: FONASA GRUPO ISAPRE NOMBRE OTI  IDENTIFICACION DEL USUARIO QUE COMPLETA SOLICITUD  NOMBRES RUT.  DIRECCION E-mail	DIRECCION	V. MIRAFLORES			TELEFONO	
RUT SEXO: M F FECHA DE NACIMIENTO  DIRECCION TELEFONO  PREVISION: FONASA GRUPÓ ISAPRE NOMBRE OTI  IDENTIFICACION DEL USUARIO QUE COMPLETA SOLICITUD  NOMBRES RUT.  DIRECCION e-mail	NOMBBEE	IDENTIFI			ECTADO	
DIRECCION TELEFONO  PREVISION: FONASA GRUPO ISAPRE NOMBRE OTI  IDENTIFICACION DEL USUARIO QUE COMPLETA SOLICITUD  NOMBRES RUT.  DIRECCION TELEFONO e-mail			APELLIL		ACIMIENTO	
PREVISION: FONASA GRUPO ISAPRE NOMBRE OTI  IDENTIFICACION DEL USUARIO QUE COMPLETA SOLICITUD  NOMBRES RUT.  DIRECCION e-mail	RUT	SEX	O: M F [	FECHA DE NA	ACIMIENTO	33
NOMBRES DIRECCION e-mail  IDENTIFICACION DEL USUARIO QUE COMPLETA SOLICITUD  RUT.  TELEFONO	DIRECCION				TELEFONO	
NOMBRES RUT.  DIRECCION TELEFONO e-mail	PREVISION: FOI	NASA GRUPÓ	ISAPRE NO!	MBRE		OTR
NOMBRES RUT.  DIRECCION TELEFONO e-mail		IDENTIFICAC	ION DEL USUA	RIO QUE CON	IPLETA SOLICITUD	
e-mail e-mail	NOMBRES	IDENTIFICAC	TON DEL GOOF	THE GOL COL		
	DIRECCION				TELEFONO	
				1		
	1					
			- 22			
		19				
	•					
	*/					
			EEGUA DDODADLE		FIRMA DEL CIUDADANO O	RECLA
NOMBRE VEIRMA DEL RECEPTOR FECHA PROBABLE DE RESPLIESTA FIRMA DEL CILIDADANO O RECL	NOMBRE V EIRM	DEL DECEDTOR				
NOMBRE Y FIRMA DEL RECEPTOR FECHA PROBABLE DE RESPUESTA FIRMA DEL CIUDADANO O RECL	NOMBRE Y FIRM	A DEL RECEPTOR	FECHA PROBABLE	DE RESPUESTA	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

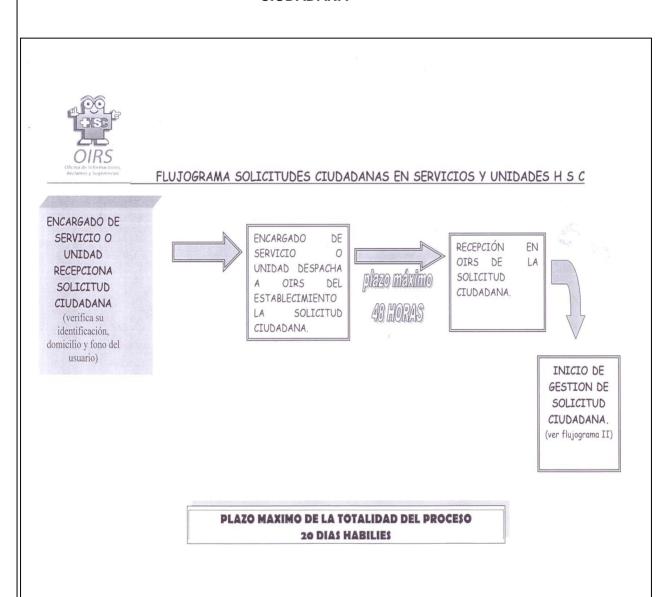
Página 31 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

### ANEXO Nº 2

## FLUJOGRAMA INTERNO DE DERIVACION DE FORMULARIO DE SOLICITUD CIUDADANA





O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

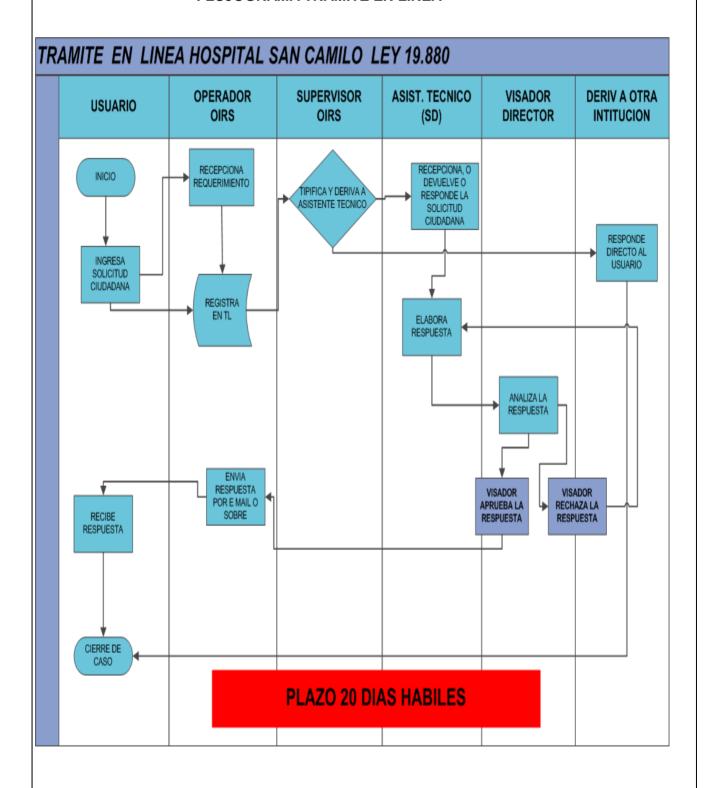
Página 32 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

ANEXO Nº3

## **FLUJOGRAMA TRAMITE EN LINEA**





O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 33 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

## ANEXO Nº 4

#### INFORMATIVOS DE PREPARACION DE EXAMENES

## TEST DE GRAHAM (OXYURIASIS):

Paciente : Sin aseo anal y sin defecar antes de la obtención de la muestra. Localmente no utilizar pomadas ni polvos talco la noche anterior al examen.

Muestra: La muestra debe ser tomada al despertar y antes del aseo. Para tomar la muestra se desprende el scotch del portaobjetos y con la parte engomada aplicar varias veces en la zona anal, sujetando el scotch con los dedos índice y pulgar de cada mano. Se vuelve a pegar en el portaobjetos evitando los dobleces. Los oxyuros adultos también deben adherirse al scotch. El laboratorio entrega 3 a 5 placas portaobjetos con scotch y debe tomarse diariamente por 3 a 5 días, envolverlos en papel (nova) y colocar el nombre completo. Adjuntar la orden de petición de examen a las placas.

#### PREPARACION DE PIELOGRAFIAS

REGIMEN LIVIANO 1 DIA ANTES DEL EXAMEN (SOPAS, JALEAS, ETC)

A LAS 21° HRS DEL DIA ANTERIOR AL EXAMEN TOMAR UN FLETT-ORAL (FRASCO LIQUIDO)
FL DIA DEL EXAMEN DEBE VENIR EN AYUNAS,

NO INGERIR GASEOSAS, LACTEOS Y NADA SOLIDO

### PREPARACION PARA ELECTROENCEFALOGRAMA

- · PELO LIMPIO, SECO Y SIN BALSAMO.
- ALIMENTACION NORMAL.
- EL PACIENTE NO DEBE ESTAR RESFRIADO, NI CON TOS, NI CON FIEBRE.
- TRAER TOALLA, SHAMPOO Y PEINETA. (OPTATIVO)
- SI EL EXAMEN ES CON PRIVACION DE SUEÑO, DEBE ESTAR SIN DORMIR DE 24 A 30 HORAS ANTES DEL EXAMEN.
- SI EL PACIENTE ES MENOR DE 5 AÑOS DEBE MANTENERLO ACTIVO, SIN QUE DUERMA HASTA EL MOMENTO DEL EXAMEN. PUEDE TRAER MAMADERA, CHUPETE Y/O TUTO

#### PREPARACIÓN COLUMNA

TOMAR UN SOBRE DE SAL INGLESA EL DIA ANTERIOR AL EXAMEN (20:00 HRS.) PRESENTARSE EN AYUNA MENORES DE 15 AÑOS TOMAR LAXANTES PREPARACIÓN PEDIATRIA

#### PREPARACIÓN ECOGRAFIA GINECOLOGICA

- ULTIMA ORINA 8 HORAS ANTES DEL EXAMEN.
- TOMAR ABUNDANTE LIQUIDO ANTES DEL EXAMEN (3 TAZAS).

#### INDICACIONES PARA TEST DE ESFUERZO

- Traer peso y talla.
- Desayuno liviano.
- Venir con ropa cómoda y zapatos bajos.
- Traer maquina de afeitar (varones).
- Venir acompañado por una persona adulta.



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 34 de 53

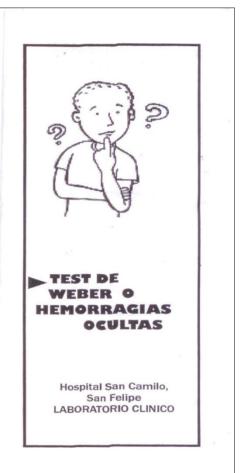
Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

## ANEXO Nº 4

## INFORMATIVOS DE PREPARACION DE EXAMENES DE LABORATORIO







O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 35 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

### INFORMATIVOS DE PREPARACION DE EXAMENES DE LABORATORIO

¿Para qué sirve este examen?

Este examen se realiza para ver si el paciente tiene infección urinaria.



Cualquier consulta llamar al Laboratorio Clínico:

FONO: (034) 493343/493342







## ¿ Cómo se toma el examen?

- Se retira la botella esterilizada para realizarse el examen en la toma de muestras del hospital San Camilo.
- En la mañana temprano ANTES del examen debe realizarse un buen aseo genital.



 Luego para el examen, el primer chorro de orina debe eliminarse, y el resto de orina debe depositarlo en la botella. Tápela con el algodón. Cuide que el algodón no se caiga dentro de la botella, ni que su contenido se derrame.



 Diríjase el día de la citación a la Toma de muestras del Hospital San Camilo para hacer entrega del examen a las 8:00 AM.



## IIMPORTANTE!!

- ELIMINE EL PRIMER CHORRO DE ORINA, AN-TES DE REALIZARSE EL EXAMEN.
- RECUERDE REALIZARSE UN BUEN ASEO GENITAL PARA TENER UN BUEN RESULTADO.
- RECUERDE QUE LA BO-TELLA QUE SE LE EN-TREGA ESTA ESTÉRIL, POR LO CUAL "NO" CUALQUIER BOTELLA SIRVE.
- EL EXAMEN NO DEBE VENIR DERRAMADO, NI LA ORDEN MOJADA O SUCIA.



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 36 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

## PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

## INFORMATIVOS DE PREPARACION DE EXAMENES DE LABORATORIO

## **IIIMPORTANTE!!**

- Si usted <u>NO</u> realiza el ayunas correspondiente, sus resultados se verán alterados y se deberá repetir el examen.
- Los exámenes de sangre
   son usados para determinar estados <u>fisiológicos</u> y
   <u>bioquímicos</u> tales como una
   <u>enfermedad</u>, contenido <u>mineral</u> y función de los <u>ór-</u>
  ganos.





## ► Exámenes

Si usted debe realizarse algunos de estos exámenes ponga atención:

- · P. bioquímico
- P. Lípidico
- · Colesterol
- Pruebas hepáticas
- Triglicéridos
- Glicemia basal o en ayuna
- Insulina basal o en ayunas.

## Indicaciones

- Venir a la toma de muestra del hospital san camilo.
- · VENIR EN AYUNAS.



## ¿Que es el ayunas?

El ayunas corresponde a un mínimo de 12 hrs. Sin haber ingerido alimentos, sólo agua y que la última comida debe ser libre de grasas, es decir, liviana.



Cualquier consulta llamar al Laboratorio Clínico

FONO: (034) 493343/ 493342



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 37 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

### PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

#### ANEXO Nº 5

#### FORMULARIO DE SOLICITUD DE COPIA DE FICHA CLINICA

SERVICIO SALUD ACONCAGUA HOSPITAL SAN CAMILO	Solicitud Nº
SEÑOR DIRECTOR HOSPITAL SAN CAMILO PRESENTE	
Yo, Nº,en,	Domiciliado (a) actualmente
Teléfono:de,de,de la ficha de his paciente,de la ficha de his	, en mi calidad , personalmente y/o por medio de, Vengo en solicitar copia de toria clínica del Cédula Nacional de Identidad Nº,
Se adjunta:  1. Copia simple de cédula Nacional de Identidad de 2. Poder:  Solicitante  "Los datos información, finalidades de la ficha clínica de company de la ficha clínica de la ficha de la ficha clínica de la ficha d	
	ectos legales, aceptando este último que libera de toda o de San Felipe, una vez que las copias de la ficha



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS-	PRO	-01
-----------------------	-----	-----

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011 Página 38 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

### PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

#### ANEXO Nº 6

#### **PUBLICACION GOBIERNO TRANPARENTE**

trámite, servicio o beneficio	En qué consiste	Requisitos	Documentos requeridos	A quién está dirigido	Trámites a realizar y/o etapas	¿Dónde se realiza?	Tiene costo	Unidad monetaria	Valor del servicio	¿Este trámite está disponible en línea?	Enlace al trámite en línea, si corresponde	Enlace a mayor información
Solicitud de Horas para Atención de Especialista, para Exámenes y Procedimientos Médicos	Horas para Atención de Especialista, para Exámenes y Procedimientos Médicos. Horano de Atención: Lunes a Viernes de 08 00 a 16 48 horas	Ser usuano del Hospital San Camilo, San Felipe.	Interconsulta de derivación inscripción en lista de espera órden de exámen y/o procedimiento	Usuarios	Presentarse en Admisión del Hospital San Camilo	Hospital San Camilo	NO			No.	No.	No
Conocer hora de citacion para atención de especialidad ambulatoria.	Informacion a usuarios de atencion ambulatoria de fecha y hora de la citacion a policlinico de especialidades	Ser usuano de Hospital San Camilo, San Felipe y haber solicitado hora de control o primera consulta a especialista a través de interconsulta	Formulano de Interconsulta o otación a control del profesional tratante	Usuarios			NO			SI	<u>Şi</u>	No .
Presentación de Reclamos, Sugerencias y Solicitar Información	Reclamos, Sugerencias y Solicitar Información - Horario de Alención. Lunes a Jueves de 08.00 a 17.00 horas. Viernes de 8.00 a 16.00 horas	Cualquier ciudadano/a	Solicitud Ciudadana	Usuarios	Ingreso de solicitud en Oficinas OIRS del establecimiento. O a sitio web www.tramiteenlinea. cl	Ingreso CAE Hospital San Camilo, San Felipe	NO			NO	<u>NO</u>	No
Dispensación de Medicamentos	Entrega de medicamentos a pacientes con atención ambulatoria - Horario de Atención: Lunes a Viernes de 08 00 a 17:00 horas	Ser paciente del Hospital San Camilo, San Felipe.	Receta médica extendida por profesional del Hospital San Camilo, San Felipe	Usuarios	Timbrar receta en recaudación o GES si corresponde. Ir a Farmacia a retirar.	FARMACIA AMBULATORIA / CAE . Hospital San Camilo, San Felipe.	1				No	No .
Solicitud de copias de Fichas Clínicas	Habitualmente los pacientes y/o familiares requieren copia de fichas clinicas, para diversos trámites en Compañias de Seguros, Estudios	y que haya tenido atenciones dentro de los 15 años anteriores a la solicitud.	Fotocopia de CI Poder simple si es familiar directo o Poder Notarial si es representante legal o familiar indirecto, además CI del solicitante y en el caso de ser familiar directo, certificado que acredite parentesco.	Usuanos	Solicitar copia en Secretaria de Oficina de Estadisticas	Seccion de Estadisticas , Piso Zocalo - Torre de Acceso , Manuel Montt 115	SI	PESOS	30 pesas por hoji fotocopiada	a	No	No



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera
Fecha: Septiembre 2011

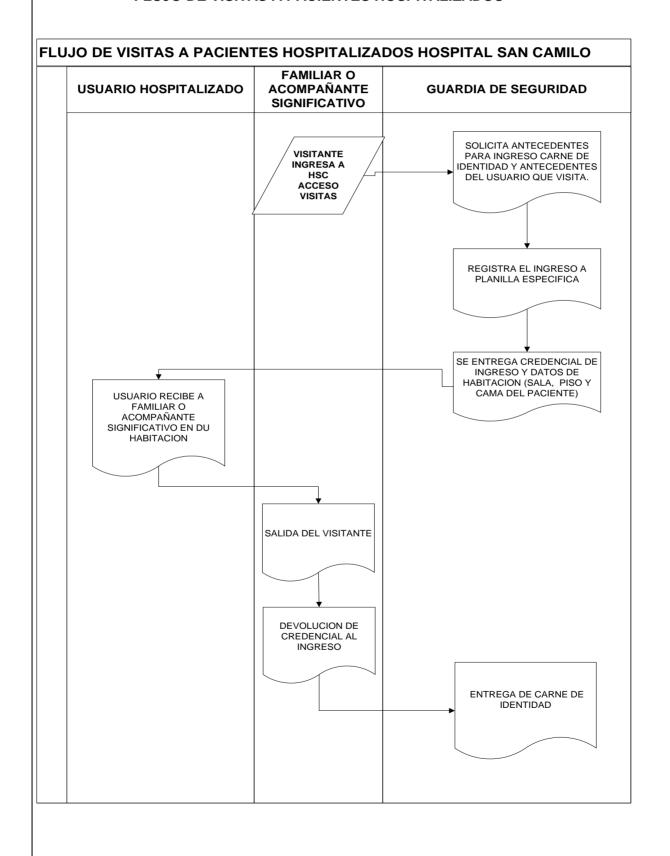
Página 39 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

#### PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

#### ANEXO Nº 7

#### FLUJO DE VISITAS A PACIENTES HOSPITALIZADOS





O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

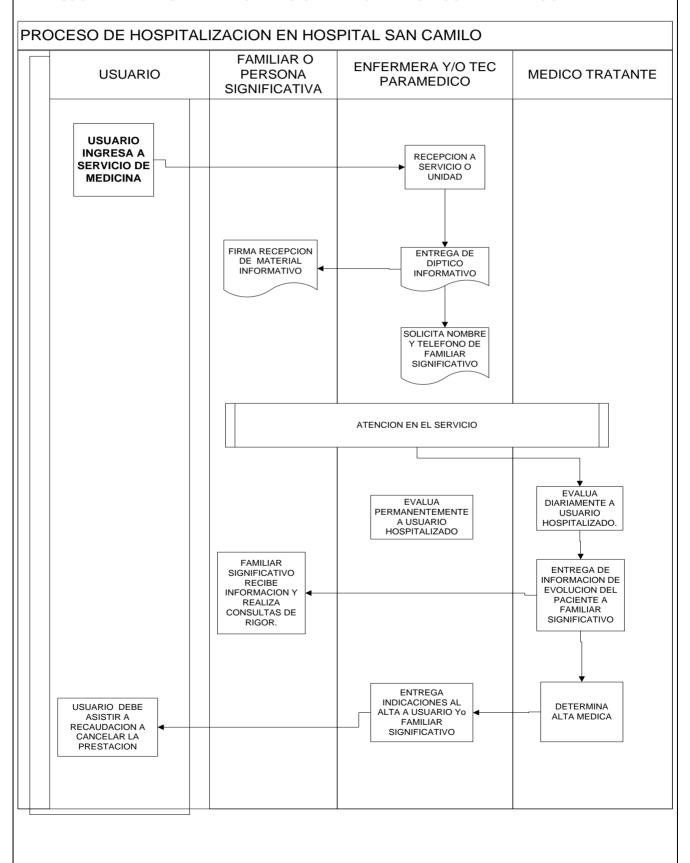
Fecha: Septiembre 2011

Página 40 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

### PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

## ANEXO № 8 FLUJO DE ENTREGA DE INFORMACION A PACIENTES HOSPITALIZADOS





O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 41 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

#### PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

#### ANEXO № 9

#### INFORMATIVO A FAMILIARES SERVICIO DE CIRUGIA

Hospital San Camilo Fono 493200.



#### NUEVO MODELO DE ASISTENCIA EN SALUD

Para sus consultas o asistencia en salud existe un número de teléfono del ministerio de salud, al cual Ud. puede llamar de lunes a domingo durante las 24 horas, donde lo atenderán profesionales para ayudarlos a solucionar sus dudas



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA HOSPITAL SAN CAMILO SERVICIO DE CIRUGIA

#### INFORMATIVO A FAMILIARES

Con el objetivo de que su estadía sea agradable, le damos a conocer a Ud. la normativa interna del servicio:

- 1. Durante su hospitalización el paciente necesita:
  - UTILES DE ASEO PERSONAL:
     Jabón, toalla, papel higiénico, cepillo dental, peineta, crema humectante, pañales desechables
     (En caso necessario)
  - UTENSILIOS PARA ALIMENTACION: Taza, servicio, toalla de papel
- El régimen alimenticio es indicado por el médico tratante, por lo que se solicita no ingresar alimentos (solo agua sin gas). Para mayor información se sugiere contactar a la NUTRICIONISTA a cargo del servicio.
- La información del estado del paciente será entregada a un familiar por el médico tratante los días martes y jueves de 8.30 hrs. a 9.30 hrs.
- 4. El horario de visitas es de 12:00 a 18:00 horas. Para acceder debe retirar la tarjeta en Ingreso de Visitas, la cual debe mantener en su poder durante la visita. Puede cambiar con otra persona durante el día, previo traspaso de la tarjeta. Con el fin de resguardar el descanso y/o reposo de los pacientes y por su propia seguridad, se les solicita no ingresar con niños menores de 12 años al servicio de cirugía, de ingresar debe ser con un adulto responsable del menor ( situaciones especiales conversarlas con la ENFERMERA)
- En caso de ingreso de pacientes a una sala determinada, procedimientos de enfermería o complicaciones de un paciente, se le pedirá a la visita que salga de la sala momentáneamente.
- La visita será restringida a los pacientes que se encuentren con aislamiento( según las normativas), no se permitirán niños en ésta situación.
- 7. El servicio cuenta con un "Protocolo de Acompañamiento para el adulto mayor", que permite que permanezca un familiar mas tiempo con el paciente, para integrarse a los cuidados, este puede ser de 6, 12, 24 hrs o noctumo, para lo cual se debe acercar a la ENFERMERA a cargo del sector y solicitar acogerse a este programa que tiene ciertos requisitos.

- 8. Cualquier otro permiso especial que Ud. requiera, debe ser solicitado a la ENFERMERA SUPERVISORA o ENFERMERA A CARGO DEL PACIENTE.
- Se requiere al ingreso, dejar un número de teléfono de contacto con el familiar responsable, el cual debe quedar registrado en la ficha del paciente, ya sea de red fija o celular.
- 10. Se solicita no dejar objetos de valor (dinero, joyas, equipos celulares, televisores, etc.) que no tengan relación con su tratamiento, a fin de evitar posibles pérdidas o accidentes ya que no nos podemos responsabilizar por ellos.
- 11.Las consultas telefónicas sobre el estado o requerimientos del paciente, debe realizarlas al fono 493481 (DAMAS DE AMARILLO) en horario hábil, o al fono 493384 (INGRESO DE PACIENTES) de lunes a domingo.
- 12.El ingreso de equipos electrónicos como televisores o radios no se permitirá por el descanso y riesgo de accidentes.
- 13.La documentación de alta médica y refuerzo de las indicaciones, serán entregadas por la Enfermera o Técnico Paramédico una vez que el médico tratante realice los registros correspondientes. Se les solicita a los familiares retirar las radiografías, escáner y otros exámenes y guardarlos ya que pueden ser solicitados a futuro.

ATENTAMENTE

EQUIPO DE SALUD SERVICIO DE CIRUGIA



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 42 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

### PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

#### ANEXO Nº 10

#### INFORMATIVO A FAMILIARES SERVICIO DE MEDICINA

**Hospital San Camilo** Fono 493200.



NUEVO MODELO DE ASISTENCIA
EN SALUD
Para sus consultas o asistencia en salud
existe un número de teléfono del
ministerio de salud, al cual Ud. puede
llamar de lunes a domingo durante las 24
horas, donde lo atenderán profesionales
para ayudarlos a solucionar sus dudas



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA HOSPITAL SAN CAMILO SERVICIO DE MEDICINA INTERNA

#### INFORMATIVO A FAMILIARES

Con el objetivo de que su estadía sea agradable, le damos a conocer a Úd. la normativa interna del servicio:

- 1. Durante su hospitalización el paciente necesita:
  - UTILES DE ASEO PERSONAL: Jabón, toalla, papel higiénico, cepillo dental, peineta, crema humectante, pañales desechables (En caso necesario)
  - UTENSILIOS PARA ALIMENTACION: Taza, servicio, toalla de papel
- 2. El régimen alimenticio es indicado por el médico tratante, por lo que se solicita **no** ingresar alimentos (solo agua sin gas). Para mayor información se sugiere contactar a la NUTRICIONISTA a cargo del servicio.
- 3. La información del estado del paciente será entregada a un familiar por el médico tratante: lunes- martes-jueves y viernes desde las 09:00 y miércoles desde las 10:00 horas.
  - En horario no hábil y sólo si la condición del paciente lo requiere, será el medico de turno quién informe al
- 4. El horario de visitas es de 12:00 a 18:00 horas. Para acceder debe retirar la tarjeta en Ingreso de Visitas, la cual debe mantener en su poder durante la visita. Puede cambiar con otra persona durante el día, previo traspaso de la tarjeta.

Con el fin de resguardar el descanso y/o reposo de los pacientes y por su propia seguridad, se les solicita no ingresar con niños menores de 12 años al servicio de medicina.( situaciones especiales conversarlas con la ENFERMERA)

- 5. El servicio cuenta con un "Protocolo de Acompañamiento para el adulto mayor" (desde las 10:00 hrs) que permite aumentar el tiempo de permanencia del "cuidador" del paciente, para lo cual se debe acercar a la ENFERMERA a cargo del sector y solicitarlo.
- 6. Cualquier otro permiso especial que Ud. requiera, debe ser solicitado a la ENFERMERA SUPERVISORA o ENFERMERA A CARGO DEL PACIENTE.
- 7. Se requiere al ingreso, dejar un número de teléfono de contacto con el familiar responsable, el cual debe quedar registrado en la ficha del paciente.

- 8. Se solicita no dejar objetos de valor (dinero, joyas, equipos celulares, televisores, computadores.) que no tengan relación con su tratamiento, a fin de evitar posibles pérdidas o accidentes ya que no nos podemos responsabilizar por ellos. Se autoriza el ingreso de radiotransmisores (a volumen moderado y hasta las 23:00 hrs)
- 9. Las consultas telefónicas sobre el estado o requerimientos del paciente, debe realizarlas al fono 34- 493481 (DAMAS DE AMARILLO) en horario hábil, o al fono 34- 493384 (INGRESO DE PACIENTES) de lunes a domingo.
- 10.La documentación de alta médica v refuerzo de las indicaciones, serán entregadas por la Enfermera una vez que el médico tratante realice los registros correspondientes. Se les solicita a los familiares retirar las radiografías, escáner y otros exámenes.

**ATENTAMENTE** 

SERVICIO DE MEDICINA



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 43 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

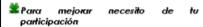
### PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

#### **ANEXO Nº11**

#### TRIPTICO INFORMATIVO SERVICIO DE PEDIATRIA

velador y una silla. Además puedes traerle juguetes lavables (plásticos)

Tú debes precouparte de mantener la distancia entre las cunas y que tu hijo no comparta sus juguetes con otros niños.



Tienes derecho de participar en la hospitalización de tu hijo a través de felicitaciones, reclamos y sugerencias (OIRS)

Tú debes hacer esto en forma respetuosa y

Recuerda que solo puede entrar una persona por vez a acompañar a tu hijo

Recuerda que si ocurre una emergencia clínica, debes salir de la sala de manera tranquila e inmediatamente

En caso se sismo o emergencia mantener la calma y esperar instrucciones del equipo clínico.

nformación sobre el estado de salud de tu hijo será entregada diariamente desde las 09:00 hasta las 10:00 hrs. Por el médico tratante.

«Los dias martes esta información será entregada entre las 10:00 y las 11:00 de la mañana



- Voluntarios que pueden prestarle avuda espiritual
- Capilla Casillero para guardar sus pertenencias
- mientras acompañe a su hijo. Sala para almorzar



- Trager útiles de aseo y baño
- Tracer cubiertos para comer
   Tracer Juguetes adecuados para que se divierta
- Apagar el celular o mantenerlo en
- silencio. *Respeto* Lavar tus manos antes y después de tocar a tu hijo



Si tiene alguna duda, lo invitamos a conversar con la enfermera o appliar encargado de la sala. Ellas le atenderán con gusto o le indicarán con quien deben résolverio: MINISTERIO DE SALUD SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA HOSPITAL SAN CAMILO SERVICIO DE PEDIATRIA

### PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA



Su edad es:	_
Se encuentra en la cama Nº:	
Fecha en que se hospitalizó; <u>.                                    </u>	
Los familiares que acompañarán a mi hijo :	son:





#### MIS DERECHOS Y

**DEBERES** 

Me gustaría estar acompañado

Tú hijo tiene derecho la estar acompañado por uno
de sus padres o tutor legal durante todo el día, entre
las 9:00 y las 18:30 y en la noche entre las 21:00 y las
6:30 de la mañana.

Tú debes estar despi<mark>eito mientr</mark>as acompañas a tu hijo y salir del Servicio duïan<mark>te l</mark>a entrega de tumo que es desde las 6:30 h<mark>asta las 9</mark>:00 a.m. y desde las 18:00 hastalas 21:00 p.m.

## 🌲 Trátame como te gustaria que te

**tratáramos:** Tanto tú camo tu hijo <mark>tienen d</mark>erecho a ser tratados con respeto, en forma <mark>cordial y clara por el equipo de salud.</mark>

Por tu parte, debes tratair con repetto al equipo de salud. Además recordade a tulhijo que debe ser obediente y tener un trato educado con el personal que los atiende.

## 比 Cuidando mi privacidad también me

cuidas Tienes derecho a que se mantenga en reserva la información de su Richa Clínica y decidir si quieres que un tercero reciba esta información.

Tú debes leer la ficha clínica de tu hijo sólo en compañía del médico fiatante.

#### 比 Cuéntame en detalle qué tengo

Tienes derecho a recibir información comprensible sobre el estado de salud, diagnóstico, tratamiento y pronóstico de tu <mark>kijo sóto por</mark> parte del médico

Tienes el deber de entregamos tada la información que te solicitemos, sin ocultarnas datos que puedan ser importantes para un buen diagnóstico y tratamiento de tuhijo

#### ጄ Quiero participar en mi tratamiento

Tienes derecho a participal en las decisiones respecto al tratamiento, intervención o

respecto al tratarmento, intervención o procedimientos que se realiza a tu hijo.

Antes de opinar, debes lintormarte acerca de los riesgos y beneficios de las tratamientos.

\*\*Atiéndeme como si fuera tu hijo Tienes derecho a que tu hijo reciba una atención oportuna, sin discriminación de parte del personal competente.

competente. Tienes el deber de présentar la documentación exigida por el Haspital paía seratendido.

## 菶 Necesito mis medicamentos para estar

mejor
Tienes derecho a que tu hijo reciba los medicamentos indicados parel médico y que estén disponibles en el Hospital.
Tú debes ser responsable de que tu hijo se los tome según lo que le indicaron y nunca venderlos ni

darlos a otras personas.

### 🎎 🛮 Hospital debe<u>se</u>r un lugar digno y

acogedor

Tu hijo tiene derecha a tener condiciones básicas de instalaciones, equipamienta y seguridad de acuerdo a la edad. discapacidad u otras necesidades que tenga.

Tú debes cuidar las installaciones y elementos del hospital y hacerte responsable en caso de daños.

#### 🌲 Ante todo mi seguridad

Tu hijo tiene derecho a permanecer seguro durante

Tú debes subir la baranda de la cuna o cama cuando dejes a tu hijo solo, si es necesario contenerlo y mantener su inmovilización.

#### 🌲 Mi alimentación saludable

Tu hijo tiene derecho a recibir la alimentación dada por el Hospital en los horarios adecuados o amamantario

Tú deb<mark>es a</mark>yudar a tu hijo a que coma sólo los alimen<mark>tos que</mark> se le entregan, y asegurarte de tener autoriz<mark>ación a</mark>ntes de amamantar a tu hijo.

#### 🚨 Quiero mi espacio y divertirme con seguridad

Tu hijo tiene derech<mark>o a ten</mark>er un lugar adecuado para estar, que c<mark>omprende</mark> su cuna o cama, un 





O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 44 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

### PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

#### ANEXO № 12 INFORMATIVO A FAMILIARES SERVICIO DE GINECO OBSTETRICA

#### · CURACIÓN DEL CORDÓN

Debe realizarse en cada muda con algodón empapado en alcohol, no olvidando dejar siempre el cordón fuera del pañal, permitiendo de esta forma el secado y caida de este.



#### LIMPIEZA DI ARIA

Esta debe realizar en forma parcial con motas de algodón humedecidas con agua tibia. Recuerde limpiar detrás de las orejas, cuello, axilas, ingle, cabello y muy bien la zona genital (de adelante hacia atrás). Una vez que se ha caido el Cordón umblical, puede proceder a realizar el baño en tina (3 dias).



los siguientes documentos:

- Si es Casada: la libreta de Matrimonio y ambos Carné de Identidad (tuyo y de tu
- esposo) Si es Soltera y su hijo va a ser reconocido por su padre, debe presentar los Camé de Identidad de ambos. Si es soltera y su hijo no va a ser reconocido por su padre, debe presentar
- solo tu Carné de Identidad.

La Oficina de Registro Civil atiende en el Hospital (en el primer piso del Hospital al lado del Servicio de Rayos), en el siguiente horario: Lunes a Viernes de 08:30 a 14:00 hrs.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA HOSPITAL SAN CAMILO

SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA

#### INFORMATIVO



PROGRAMA EDUCACIÓN PERMANENTE EN SALUD

PROGRAMA CHILE CRECE CONTIGO



#### · HIGIENE PERSONAL

Si ha tenido Parto Normal, debe ducharse diariamente y lavar su cabello con la frecuencia acostumbrada.

acostumbrada.
Si ha tenido
Cesárea debe
realizar aseo
parcial evitando
mojar la herida
operatoria. Una
vez que se retira el parche de la herida
operatoria, puede realizar el Aseo completo
más lavado de cabello con la frecuencia
acostumbrada.

#### · ASEO GENITAL

Para realizar el Asco genital deberá preparar un jarro de agua tibia o fria. Luego debe dejar escurir el agua (de arriba hacia abajo) po los genitales. Seque con toalla nova (de preferencia). Repita este procedimiento cada vez que vaya a labaño. Después de cada a seo se debe colocar una toalla higiênica limpia.

#### · ACTIVIDAD SEXUAL

Podrá volver a su actividad sexual acostumbrada a los 40 días post parto. No olvide conversar con su Matrona(ón) sobre el Método Anticonceptivo que va a usar a fin de evitar un embarazo próximo.



#### · CONTROL POST PARTO

Se le entregará una citación con la fecha y hora de atención Post-Parto, a la cual deberá asistir con su bebe. Recuerde llevar Certificado de Nacimiento para dicha atención.

#### ALIMENTACIÓN

Su alimentación deberá ser variada y saludable. No olvide que debe consumir mínimo 2 litros de líquidos al día. Durante el período de Lactancia no debe realizar Dietas.

- Evite:
   Alimentos flatulentos o meteorizantes
   Fumar
   Beber alcohol
   Consumir Drogas
   Tomar Medicamentos sin Autorización de la Matrona o Médico

"Recuerde que lo que Ud. come o bebe, pasa a la leche materna y lo recibe su bebé"

#### • LACTANCIA

Amamantar hace bien a su bebe pues la leche materna le aporta defensas, nutrientes, mejora el desarrollo intelectual, favorece el apego con la madre permitiendo bebes emocionalmente más estables.

Su bebe sentirá que lo ama y que él es importante para Ud., transformándose así el amamantamiento en un acto de amor y comunicación: es cómodo, econômico e



Lavarse bien las Apretar el pezón para darle forma.



Estimular el contorno de los labios del bebé para que este abra la boca, e introduzca todo el pezón dentro de la bocadel bebe.





O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 45 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

#### PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

#### ANEXO Nº 13

SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA HOSPITAL SAN CAMILO

SERVICIO GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA

# NORMA INTERNA "INFORMACION AL USUARIO (A) Y FAMILIARES DEL SERVICIO DE GINECO OBSTETRICIA HSC"

Con el objetivo de mantener una estrecha relación y comunicación con los familiares de nuestras pacientes, sin afectar la adecuada atención que éstas requieren, se ha considerado necesario establecer la siguiente normativa interna.

#### **INFORMACIONES**

- La información sobre el estado de la paciente, será entregada a un familiar responsable cuyo nombre y teléfono deberá ser registrado en la ficha clínica respectiva.
- Los médicos tratantes, entregarán información en las dependencias del Servicio, en el siguiente horario:

Dr. Héctor Orellana 08:00 a 08:30 Dr. Jorge Ponce 08:00 a 08:30 Dr. Sergio Dolz 08:00 a 08:30 08:00 a 08:30 Dr. Ítalo Vaccarezza 08:00 a 08:30 Dr. Carlos Ramírez Dr. Eddy Delgado 08:00 a 08:30 Dr. Rodolfo Silva 08:00 a 08:30 Dr. Daniel López en todo horario

- Los sábados, domingos y festivos, la responsabilidad de la entrega de información, es del médico de turno según disponibilidad horaria.
- Los familiares esperarán al médico dentro del servicio, en sala de espera visitas y/o sillas dispuestas para ello.
- NO se proporcionará información telefónica, respecto de las pacientes.
- La matrona podrá facilitar información del estado general de la paciente, la entrega de información más específica es de responsabilidad del médico tratante, en el horario señalado precedentemente.

#### B. HORARIO DE VISITAS

- Será continuado desde las 12:00 hasta las 18:00 horas, diariamente.
- Sólo podrá permanecer <u>una persona por paciente</u>, quien al ingreso portará tarjeta de visita entregada por el guardia de seguridad.
- El ingreso de menores (<u>hijos de pacientes</u>), será con un adulto responsable, quien debe vigilar el buen comportamiento del menor.
- <u>NO</u> se permite correr ni jugar en los pasillos del Servicio, pues entorpece la circulación de funcionarios y pacientes.
- En algunas situaciones, que serán explicadas (procedimientos que requieran de privacidad), los familiares deberán esperar fuera de la sala.
- Los familiares podrán participar en la atención de pacientes en situaciones especiales, como limitaciones físicas y/o síquicas severas, dándoles las facilidades según el caso.

#### **OTRAS CONSIDERACIONES**

- Los familiares retirarán, al ingreso de la paciente, joyas, dinero, celular y objetos de valor, ya que, el SERVICIO NO SE RESPONSABILIZA POR PERDIDAS.
- Se permitirá el uso de aparatos audio- visuales (TV-radio), uno por sala, siempre que no interfiera con el estado de salud de las pacientes de la sala, ni con el trabajo clínico del personal.
- Para dar cumplimiento al régimen de alimentación, <u>SOLO</u> se permitirá el ingreso de agua mineral sin gas y galletas de soda o agua. Otro tipo de alimento, será devuelto a los familiares.



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 46 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

#### PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

- El servicio cuenta con 1 baño de uso público debidamente identificado, (entrada a mano izquierda), los baños de las salas son de uso exclusivo de las pacientes.
- Las camas son de uso exclusivo de las pacientes hospitalizadas, cada una de ellas cuenta con una silla para
- Cualquier situación especial, deberá ser tratada con la matrona de turno.

El cumplimiento de esta normativa asegura una buena convivencia entre usuario (a)s internos y externos, donde

el respeto y la equidad son valores intransables para este Servicio. Dr. Héctor Orellana Avendaño Jefe Servicio Ginecología y Obstetricia Hospital San Camilo de San Felipe Actualizada a junio del 2011



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 47 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

### PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

#### ANEXO Nº 14

#### **INFORMATIVO A FAMILIARES UPC**

Para entregar una mejor atención a su

Familiar usted debe traer

- -Jabón Liquido
- -Desodorante
- -Aceite emulsionado
- -Pañales grandes
- -Enjuague bucal
- -Peineta o cepillo
- -Hipoglós
- -Presto barba (varones)
- Toalla Nova
- Colonia
- Pasta dental
- cepillo de dientes

FONO DE INFORMACION 493200

Paciente:

Box

# UNIDAD PACIENTE CRÍTICO



HOSPITAL SAN CAMILO SAN FELIPE

Nuestra misión como UPC del HOSCA es otorgar asistencia clínica de salud a pacientes mayores de 15 años con patologías recuperables en riesgo vital provenientes de las Provincias de San Felipe, Los Andes y la Red Asistencial de la quinta región. Posee un equipo humano competente y capacitado para la atención de pacientes de alta complejidad acorde a las necesidades de nuestros usuarios y su familia, permitiendo entregar una atención oportuna

y eficaz en el marco de la atención progresiva del paciente

La Unidad de Paciente Crítico (UCI –UTI) está destinada a prestar una **atención integral**, con médicos, enfermeras y técnicos paramédicos las 24 horas del día con especial preocupación en resolver las necesidades físicas y mentales del paciente dentro de un ambiente de **calidez**, **respeto** por su dignidad y **trato personalizado**.



La UPC entrega al paciente una monitorización continua y soporte vital avanzado proporcionando una atención integral y multidisciplinaria.

También entrega facilidades para recibir asistencia religiosa, siempre que no interfieran con el bienestar de otros pacientes o el funcionamiento de la unidad.

Nuestros pacientes se encuentran inestables con riesgo vital por lo que requieren de **tranquilidad y apoyo de familiares cercanos** favoreciendo su recuperación.

Por el bienestar del paciente, deben venir solamente los familiares más cercanos mayores de 15 años.

Horario visitas:

14:00 a 14:30 y 18:00 a 18:30 en UCI 11:00 a 12:00 y 18:00 a 18:30 en UTI



La información médica del estado de los pacientes se entregará sólo a las 14:30 Hrs en UCI y 12:00 Hrs en UTI.

"El equipo de profesionales de salud, que atiende a su familiar estará siempre dispuesto a escucharlo y resolver sus dudas"



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 48 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

#### PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

#### ANEXO Nº 15

MINISTERIO DE SALUD SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA HOSPITAL SAN CAMILO SERVICIO DE NEONATOLOGIA

#### NORMAS INTERNAS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA

Con el objeto de mantener una estrecha relación y comunicación con las familias de nuestros pequeños pacientes, sin afectar la adecuada atención de éstos, cuya complejidad nos obliga a mantener medidas especiales de aislamiento, horarios de atención, etc. Se ha considerado necesario establecer la siguiente normativa.

#### 1.- INFORMACIONES

- A.- La información sobre el estado del recién nacido, será entregada sólo a los padres o a quién éstos deleguen ésta responsabilidad en caso que estén impedidos de acudir al Servicio.
- B.- Los médicos tratantes entregarán información de Lunes a Viernes en horario de  $\underline{10:00}$  a  $\underline{10:30}$  horas (salvo lo establecido en el punto A)
- C.- La información telefónica será entregada solo a los padres del niño hospitalizados en caso que no puedan acudir al Servicio. No se dará información sobre el estado del niño ni telefónica, ni personal a otros familiares. (Salvo lo establecido en el punto A)
- D.- La Matrona podrá entregar información general, información más específica será entregada por médico tratante en el horario antes señalado.
- E.- Cualquier otra información relevante sobre el estado del recién nacido, se podrá conversar con el Jefe de Servicio.

#### 2.- SOBRE HORARIOS DE VISITAS

- A.- El Recién nacido Hospitalizado en UCI puede recibir visitas de padres y madres en horario libre, excepto de 19:30 a 20:30 horas y de 07:30 a 08:30 horas, por cambio de turno del personal y tampoco podrán ingresar en horarios de atención y procedimiento, ni después de las 21:00 horas.
- B.- El Recién nacido Hospitalizado en Unidad de Tratamiento Intermedio (UTI) y Unidad de Cuidados Básicos (UCB) puede recibir visitas de madres en horario libre, excepto de 19:30 a 20:30 horas y de 07:30 a 08:30 horas, por cambio de turno del personal y tampoco podrán ingresar en horarios de atención y procedimiento, ni después de las 21:00 horas.
- C.- Para los padres el horario de visita para los recién nacidos hospitalizados en Unidad de Tratamiento Intermedio y Básico es de 16:00 a 17:00 horas y de 19:00 a 19:30 hrs., de Lunes a Domingo
- D.- En caso de que el padre no pueda acudir en estos horario por problemas de trabajo, se conversará con Médico Jefe o la Matrona Supervisora para autorizar situaciones excepcionales.
- E.- Se permitirá visita a los abuelos o familiares mayores de 15 años de los recién nacidos hospitalizados. Podrán ingresar al Servicio dos visitas por paciente, sin rotación, entre las 11:00 a 11:30 horas: Martes para UCI

Miércoles para UTI

Jueves para Básico

Por necesidad del Servicio la visita puede ser <u>retrasada, suspendida o acortada.</u> (Por exámenes, procedimientos, urgencias, etc.)

#### 3.- SOBRE LOS REQUISITOS PARA INGRESAR A NEONATOLOGIA

- A.- Los padres que ingresan al Servicio no deberán portar joyas (pulseras, reloj, anillos etc.) y se les solicita no traer ningún objeto de valor,
- (El Servicio y el establecimiento no se responsabilizarán por posibles pérdidas).

No portar celulares encendidos.

- B.- Deben seguir las siguientes indicaciones cada vez que ingresen al Servicio.
- Subirse las mangas
- Lavarse las manos con técnica adecuada.



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 49 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

#### PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

- Colocarse delantal
- No tocar otras cunas o incubadora posterior al lavado de manos.
- Si esta resfriado, ingresar con mascarilla (se puede solicitar en el Servicio).
- C.- Se ruega avisar a la matrona de turno antes de tomar a su recién nacido, no olvidar nuevamente lavarse las manos al ingresar a la sala.

#### 4.- SOBRE HORARIOS DE LACTANCIA

Las mamás de niños que sean alimentados al pecho deben concurrir al Servicio con un pañal de tela o gorro para tomarse el pelo y en el siguiente horario según corresponda:

08:45 - 11:45 - 14:45 - 17:45 -

- 20: 45 23:45 02:45 05:45 horas (solo madres hospitalizadas en buenas condiciones)
- B.- Se debe avisar a Auxiliar Paramédico de la sala cuando no pueda concurrir en algunos de éstos horarios.
- C.- Las horas de lactancia son exclusivos para las madres, no pudiendo ingresar los padres en dichas ocasiones.
- D.- En la Unidad de Básico e Intermedio, si hay madres dando pecho, los padres deberán esperar que concluyan para ingresar.

#### 5.- SOBRE HORARIOS DE EXTRACCION DE LECHE MATERNA

- A) El horario para las madres que se extraen leche es de 08:00 y 19:00 horas, por razones de coordinación con otros servicios la leche materna extraída hasta las 12:00 horas será la que se dosificará para el día, dejando para el día siguiente la leche materna extraída después de las 12:00 horas.
- B) El Servicio tiene casilleros a disposición de las madres que concurren a extraerse leche materna, para mayor seguridad de sus pertenencias se solicita traer candado de uso personal para mantener cerrado estos casilleros. Cada vez que venga a sacarse leche, puede usarlo y luego dejarlo abierto sin nada en su interior.
- C) El Servicio dispone de una salita para que las madres puedan realizar una colación o almuerzo, con microondas y hervidor de agua. Se solicita dejar el lugar limpio y ordenado para que lo utilicen otras madres.

#### 6.- SOBRE DOCUMENTOS NECESARIOS DURANTE LA HOSPITALIZACION:

- ♦ <u>Certificado de nacimiento</u>, entregar en secretaria lo más pronto posible, tramitar este documento en Registro Civil del Establecimiento o de la Cuidad donde nació el recién nacido.
- ♦ Previsión al día.

#### 7.- SOBRE REQUERIMIENTOS DE SU HIJO O HIJA

- Un mínimo de Ocho pañales diarios
- Muda de ropa diaria para los RN hospitalizados en Unidad de Tratamiento Intermedio y Cuidado Básico
- Cualquier otra necesidad de medicamentos, útiles de aseo u otros será solicitado en su oportunidad

Estimados papás se encárese el cumplimiento a éstas normas, ya que tienen por objeto brindarle una mejor atención a su hijo evitando riesgo de infecciones, se ruega respetarlas por el bienestar de su hijo y de los demás pacientes hospitalizados



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01
Edición: Primera
Fecha: Septiembre 2011
Página 50 de 53
Vigencia: 3 AÑOS

### PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

#### ANEXO Nº 16

### Redes de Derivación Vigentes:

ESPECIALIDAD	CENTRO DERIVADOR
ONCOLOGIA INFANTIL	
ENDOCRINOLOGÍA INFANTIL	
POLI-FISURADOS	
NEFROLOGIA INFANTIL	
HEMATOLOGIA	
INFECTOLOGIA INFANTIL	
GENETICA INFANTIL	HOSPITAL GUSTAVO FRICKE
CIRUGIA CARDIOVASCULAR	
CORONARIOGRAFIA	
MEDICINA NUCLEAR	
CISTOGRAFIA	
SPECT MIOCARDICO	
DMSA	HOSPITAL GUSTAVO FRICKE, MEDICINA
CINTIGRAFIA	NUCLEAR
INFECTOLOGIA ADULTO	
ONCOLOGIA ADULTO	
OFTALMOLOGIA ADULTO	
NEUROCIRUGIA	
NEFROLOGIA ADULTO	
UNIDAD DE TRANSPLANTE	
NEUROLOGIA ADULTO	
FISIATRIA AD/INF	
IMAGENOLOGIA COMPLEJA	
RESONANCIA NUCLEAR	
MAGNETICA	HOSPITAL VAN BUREN
CIRUGIA CABEZA Y CUELLO	_
CIRUGIA PLASTICA	
CIRUGIA VASCULAR	
CIRUGIA BARIATRICA	HOSPITAL EDUARDO PEREIRA
OFTALMOLOGIA GES	HOSPITAL SOTERO DEL RIO
OFTALMOLOGIA PEDIATRICA	
CARDIOLOGIA INFANTIL	HOSPITAL CALVO MACKENA
BRONCOPULMONAR ADULTO	HOSPITAL DEL TORAX
NEUROLOGIA GES	HOSPITAL BARROS LUCO

#### **Establecimientos Privados con Convenios Vigentes:**

- ❖ ASODI: Tratamiento de la IRCT
- ❖ Hospital Clínico Universidad de Chile: Atención en distintas especialidades en las cuales el Servicio de Salud Aconcagua no cuenta con Red de derivación.



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 51 de 53 Vigencia: 3 AÑOS

PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)
❖ COANIQUEM : Corporación al niño quemado
Teletón Valparaíso y Santiago: Centro de Rehabilitación Infantil
Fundación Mater: Derivación a pacientes que requieren prestaciones de Imagenología. Clínica Alemana: Prestaciones en Convenio FONASA y otras especialidades en las cuales el Servicio de Salud Aconcagua no cuenta con Red de derivación



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 52 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

### PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)

#### ANEXO № 17 EVALUACIÓN PROTOCOLO DE INFORMACIÓN AL USUARIO (A)



# EVALUACION DE PROTOCOLOS DE INFORMACION AL USUARIO (A)

	sep-12	dic-12
INCIDENTES CRITICOS REPORTADOS		
POR FUNCIONARIOS DE SOME		
PROTOCOLO DISPONIBLE EN LA		
TOTALIDAD DE SERVICIOS DEL		
ESTABLECIMIENTO.		
PUBLICACION DE PROTOCOLO EN		
PAGINA WEB		
PUBLICACION DE OTROS TRAMITES EN		
GOBIERNO TRANPARENTE		
PUBLICACION DE INFORMACION A		
HOSPITALIZADOS EN PAGINA WEB		
PUBLICACION DE INFORMACION EN		
LUGARES ESTABLECIDOS SEGÚN		
PROTOCOLO		



O.I.R.S.

Código: HSC-DIR-OIRS- PRO -01

Edición: Primera

Fecha: Septiembre 2011

Página 53 de 53

Vigencia: 3 AÑOS

### PROTOCOLO DE INFORMACION AL USUARIO (A)



#### PAUTA DE EVALUACION SEMESTRAL AT. CERRADA

SERVICIO O UNIDAD	MEDICINA	CIRUGIA	PEDIATRIA	PENSIONAD O	GINECO	NEONATOL OGIA	ION	ILN	AG. PED
FECHA:									
AFICHE INFORMATIVO AL INGRESO DE LA UNIDAD									
PUBLICACION EN PAGINA WEB									
EXISTENCIA DE DIPTICO INFORMATIVO									
AFICHE INFORMATIVO DE SOLICITUDES CIUDADANAS.									

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA EVALUACION



**CUMPLE** 



**NO CUMPLE**