
	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión: Páginas:	2.0 Página 1 de 21

REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA" 2024

ARMADA DE CHILE


**Ley N° 20.584
 DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS
 EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD.**



	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO “ALMIRANTE ADRIAZOLA”	Versión: Páginas:	2.0 Página 2 de 21

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
MISIÓN DEL HOSPITAL NAVAL(T)	3
PRESENTACIÓN DEL HOSPITAL	3
OBJETIVO	4
REFERENCIA	4
1. NORMAS SOBRE INGRESO, ESTADÍA Y EGRESO DEL ESTABLECIMIENTO	5
1.1 Ingresos y traslados de pacientes dentro del hospital.....	5
1.2 Estadía	6
1.3 Procedimiento del alta de los pacientes.....	6
2. DE LA VISITA MÉDICA, GESTIÓN DE CUIDADOS Y ALIMENTACIÓN	8
2.1 Visita médica de rutina	8
2.2 Gestión de cuidados.....	8
2.3 Alimentación de los pacientes	9
3. INFORMACIÓN SOBRE ESTADO DE SALUD	9
4. HORARIOS DE ATENCIÓN Y FUNCIONAMIENTO	10
5. HORARIOS DE VISITA Y ACOMPAÑAMIENTO DE PACIENTES	10
6. MODALIDAD DE AGENDAMIENTO DE HORAS	14
7. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO, FUNCIONARIOS Y ALUMNOS	14
8. COMITÉ ÉTICO ASISTENCIAL	14
9. GESTIÓN DE OPINIÓN USUARIA	15
10. VÍAS DE EVACUACIÓN	15
11. PRESTACIONES, DETALLE DE GASTOS Y ESTADOS DE CUENTA	16
12. PRESTACIONES DE SALUD QUE SE OTORGAN, SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICOS CON LOS QUE CUENTA EL HOSPITAL	16
13. REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	16
14. CONSENTIMIENTO INFORMADO	17
15. RESPECTO DE LA SOLICITUD DE DOCUMENTOS	17
16. NORMAS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD	18
17. DEL COMITÉ ASISTENCIAL DOCENTE	18
18. IDENTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA AFILIACIÓN, NECESARIOS PARA LA ATENCIÓN	18
19. ASISTENCIA RELIGIOSA O ESPIRITUAL	19
21. DEL INCUMPLIMIENTO DEL PRESENTE REGLAMENTO	20
21. VIGENCIA	20

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión: Páginas:	2.0 Página 3 de 21

INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento concierne a todas las personas o usuarios que soliciten o reciban atención de salud en el Hospital Naval "Almirante Adriaola de Talcahuano.", por lo que debe ser conocido por los usuarios, familiares, representantes legales, visitas y en general, por todas las personas que por cualquier motivo acudan a este centro asistencial.

Este documento estará disponible en la página <https://www.hospitalnavaltalcahuano.cl/> y a disposición de los usuarios en el Servicio de Urgencia y los halls de los servicios de hospitalización, en conformidad con la Ley 20.584, que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.


MISIÓN DEL HOSPITAL NAVAL(T)

Proporcionar soluciones integrales de salud a las fuerzas operativas y de apoyo de la Armada de Chile, a sus familiares y a aquellas que algún día le sirvieron a la institución, a beneficiarios de nuestro sistema de salud y a aquellas personas que soliciten nuestros servicios; esto se realizará mediante el uso racional y eficiente de los medios, sustentado en los valores y principios institucionales. Nuestro objetivo es ser un hospital institucional serio, responsable y cercano, con un sólido compromiso de sus integrantes por brindar servicios confiables y seguros, con una atención de calidad humana y vocación de servicio.

PRESENTACIÓN DEL HOSPITAL

El Hospital Naval "Almirante Adriaola" de Talcahuano es un centro asistencial de mediana complejidad, que otorga una atención integral de salud a sus beneficiarios, a través de personal calificado, bajo estándares de calidad y seguridad. Para ello dispone de lo siguiente:

- 158 Camas
- Servicio de Urgencia Adulto, Pediátrica y Ginecológica.
- Servicios de Medicina, UPC, Cirugía, Traumatología, Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Neonatología y sus respectivos pensionados.
- Salas de procedimientos.
- Pabellones quirúrgicos de cirugía mayor.
- Pabellones para cirugía menor.
- Box médicos.
- Policlínico de adultos y niños.
- Centro de Salud Mental.
- Centro Médico SAMAR
- Servicio de SOME
- Unidades de apoyo clínico: Laboratorio Clínico, Farmacia, Esterilización, Transporte, Quimioterapia, Imagenología, Endoscopía, Kinesiología, Banco de Sangre y Dental.

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión:	2.0
		Páginas:	Página 4 de 21

OBJETIVO

Regular el funcionamiento interno del Hospital y proporcionar a los usuarios información relativa a los horarios de atención y visitas, modalidades de atención, mecanismos de trabajo y procedimientos tales como: consultas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, etc.

Las disposiciones contenidas en el presente reglamento deberán ser respetadas por todos los usuarios, conforme lo establece la Ley N° 20.584.

REFERENCIA

- Artículo 8 de la Ley N° 20.584, que "Regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en Relación con las Acciones Vinculadas a su Atención de Salud".
- Decreto N° 40 de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud, que aprueba Reglamentos Internos Básicos que deberán contener los Prestadores Institucionales.


CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

El 01 de octubre de 2012 entró en vigencia la Ley N°20.584 que establece los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud.

El 27 de Julio de 2019 entra en vigencia la Ley N° 21.768 de Derecho a la Atención Preferente inserta en la Ley N° 20.584.

Derechos a exigir

- Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
- Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
- Ser tratado por su nombre y atendido con amabilidad.
- Recibir una atención de calidad y segura, según protocolos establecidos.
- Ser informados de los costos de su atención de salud.
- No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
- Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención, excepto familiares directos.
- Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
- Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
- Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
- Ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.
- Que el personal de salud porte una identificación.
- Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de residencia.
- Que el médico entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.
- Toda persona mayor de 60 años, como también toda persona en situación de discapacidad, tiene derecho a ser atendida preferente y oportunamente.

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión:	2.0
		Páginas:	Página 5 de 21


Deberes a cumplir

- Tratar respetuosamente al personal de salud.
- Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- Conocer y cumplir el REGLAMENTO INTERNO y resguardar su información médica.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
- Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
- Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.

1. NORMAS SOBRE INGRESO, ESTADÍA Y EGRESO DEL ESTABLECIMIENTO

1.1 Ingresos y traslados de pacientes dentro del hospital.

- El ingreso de pacientes se realizará a través del Servicio de Urgencia, de Policlínico, Samar, de una hospitalización programada o por traslados entre hospitales. En todos estos casos se requiere de la indicación médica de hospitalización.
- El ingreso programado se efectuará de lunes a jueves de 08.00 a 12.30 y de 13:30 a 16:30 horas, mientras que el día viernes será hasta la 15:00 horas. Ud. deberá presentarse en la Oficina de Admisión de Pacientes, ubicada en el 1º piso del hospital, donde será derivado al servicio en el que corresponda su hospitalización. Entre 17.00 y 08.00 horas, el ingreso se realizará en la caja del Servicio de Urgencia. En ambos casos se actualizarán sus datos, se recolectará información necesaria y se registrará su admisión en el sistema informático. Posterior a ello, debe acudir a la estación de enfermería del servicio correspondiente.
- La asignación de la habitación y su unidad (cama) será de acuerdo a disponibilidad existente en el momento del ingreso.
- Al momento del ingreso deberá firmar documentos que acrediten su hospitalización, como es la autorización de entrega de datos sensibles y aceptación de Normas de la Ley N°20.584, las cuales deberá tomar conocimiento y firmar.
- El familiar o tutor responsable deberá llevarse sus objetos de valor al realizar el proceso de hospitalización.
- El establecimiento no se hará responsable por pérdidas o daños de artículos personales.
- Todo paciente que se ingrese al hospital, debe traer sus útiles personales y exámenes si fueron solicitados por médico tratante.
- Entregar información veraz a la enfermera del servicio, de manera de contar con toda la información de su estado de salud y antecedentes.
- El Comité de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS) podrá restringir el uso de dispositivos tecnológicos como notebook, celulares, juguetes en niños, por riesgo de infecciones cruzadas entre pacientes hospitalizados.

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión: Páginas:	2.0 Página 6 de 21

1.2 Estadía

- Si usted se encuentra hospitalizado(a) deberá cumplir con su tratamiento.
- No podrá ingerir alimentos ni líquidos que no estén recomendados en su dieta.
- No podrá realizar actos que atenten contra la tranquilidad, seguridad y los derechos de otros pacientes.
- No deberá abandonar el servicio clínico, ni circular por los pasillos o permanecer en otras dependencias del Hospital, salvo autorización expresa del personal clínico responsable, quedando consignado en registros clínicos.
- Deberá cumplir con las indicaciones médicas y de enfermería que le sean señaladas, sean éstas escritas o verbales. Las indicaciones le serán explicadas también a su familiar cuando su estado de salud no le permita comprenderlas, o los padres o tutor legal en el caso de los pacientes pediátricos.
- No deberá traer objetos de valor, el Hospital no se hace responsable ante el extravío, pérdida o daño de estos elementos.
- Deberá tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a sus familiares, representantes legales y visitas en general.
- Usted permanecerá en condición de hospitalizado(a) hasta la indicación médica de alta.
- Los medicamentos que sean de uso habitual, deberá entregarlos al personal de enfermería al momento de su ingreso, quedando registro en ingreso de enfermería.
- No deberá ingerir sus medicamentos habituales sin informar al personal de salud.

1.3 Procedimiento del alta de los pacientes

El paciente sólo podrá egresar del establecimiento con la alta médica correspondiente, firmada por el médico responsable. Esta situación se informará a la familia oportunamente, con el fin de coordinar su egreso hospitalario.

Una vez generada el alta, se le entregarán las indicaciones al paciente, si se requiere a la familia o persona responsable entregando la documentación correspondiente de la atención recibida.

Prestación no bonificada por el sistema de salud, paciente que haya sido dada de alta y permanezca hospitalizado, según lo establece el Plan de Prestaciones Sisan - PPS/03 – Pensionado y Montepiado. (10/12/2018).


Causales de egreso:

Alta clínica

Procederá cuando el médico tratante o responsable estime que el cuadro clínico que motivó la hospitalización presenta una evolución favorable, que no justifica la permanencia en el Hospital.

Alta administrativa

Se dispone en el momento en que el Hospital no cuente con camas para nuevos ingresos y será responsabilidad del Jefe de Servicio o Jefe de la Guardia Médica analizar a aquellos pacientes que puedan ser dados de alta.

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión:	2.0
		Páginas:	Página 7 de 21

Alta Voluntaria

Consiste en el conocimiento de su derecho de no aceptar el tratamiento prescrito.

Todo paciente podrá solicitar su alta voluntaria, frente a lo cual el médico tratante no podrá negarse. Éste dejará constancia en ficha clínica de dicha decisión y de los riesgos que tendrá que asumir el paciente, quien deberá firmar y consignar por escrito su determinación de rechazar la hospitalización y deberá trasladarse por sus propios medios.

En caso de pacientes psiquiátricos que se niegan a recibir tratamiento y solicitan su alta, será responsabilidad del médico de turno o del especialista consignar en la ficha clínica que paciente está en condiciones de retirarse del hospital por sus medios. Enfermera del servicio deberá informar a la familia la decisión del paciente.

Alta Forzosa

La Dirección del establecimiento de salud, a propuesta del profesional tratante y previa consulta al comité de ética, podrá decretar el alta forzosa.

Alta Disciplinaria

En el caso de violencia y agresión al equipo de salud, a otros pacientes, a sus familiares, o en caso de fuga, se podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurra en estos tipos de actos, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud e implique daño o secuela funcional grave.

En caso de fuga se citará al familiar para entregar documentación del alta disciplinaria y solicitar firma de su recepción, dejando copia del documento en la ficha clínica. Si el familiar se niega a concurrir se dejará constancia en ficha médica, se dará aviso al Jefe de Servicio y a la Dirección del Hospital.

Alta por medio de ambulancia

En general el paciente debe abandonar el hospital por sus propios medios o asistido por familiares.


El traslado hacia su domicilio excepcionalmente se podría realizar en ambulancia si la condición médica lo amerita. En cualquier caso, debe ser solicitada por el médico responsable de su salud y consignado en ficha clínica. Todo traslado fuera del radio urbano debe ser autorizado por la Subdirección Clínica.

Según condición del paciente eventualmente podría ser acompañado por un familiar, situación que debe estar consignada en ficha clínica y autorizada por la Subdirección Clínica.

Egreso por fallecimiento

En caso de fallecimiento del paciente, se informará a la familia, al representante legal o a la persona que lo tenga a su cuidado, debiendo éste aportar todos los antecedentes necesarios para cumplir con el procedimiento establecido.

El médico responsable emitirá el certificado de defunción o certificado para médico legal con cédula de identidad a la vista, para que la familia realice el trámite legal correspondiente.

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión:	2.0
		Páginas:	Página 8 de 21

Consideraciones al Alta

Al alta médica, el paciente será trasladado en silla de ruedas en aquellos casos donde el diagnóstico clínico lo amerite, será responsabilidad de la Enfermera(o) Universitaria(o) la decisión de trasladar al paciente en silla de ruedas.

El manejo y conducción de la silla de ruedas será responsabilidad del personal de Sanidad o TENS a cargo del acompañamiento.

Por su parte, aquel paciente que cuente con la autonomía para desplazarse por sus propios medios deberá, igualmente, retirarse del servicio acompañado por personal de Sanidad o TENS hasta las puertas del Hospital.

Bajo ninguna circunstancia se permitirá el egreso autónomo del paciente sin la presencia del personal institucional designado.

En ambas situaciones, se deberá registrar de forma obligatoria en la Epicrisis de Enfermería la modalidad de egreso.

Otras informaciones

Las pertenencias que queden en el centro asistencial posterior al alta del paciente, permanecerán en el servicio clínico de hospitalización, donde se guardarán por una semana en bodega de cada servicio, la responsable de velar y prevenir las pérdidas de dichas pertenencias es la funcionaria más antigua de cada servicio.

En el caso de no ser retiradas en un plazo de 10 días, éstas serán eliminadas.

2. DE LA VISITA MÉDICA, GESTIÓN DE CUIDADOS Y ALIMENTACIÓN

2.1 Visita médica de rutina

Al ingreso, el paciente será asignado a un equipo médico, pediátrico o quirúrgico, de acuerdo al motivo de su hospitalización.

- Un médico del servicio lo evaluará y le informará a Ud. o a su tutor o representante legal, el diagnóstico, el plan de tratamiento médico o quirúrgico, el pronóstico y los riesgos del tratamiento, solicitará consentimiento informado para la realización de procedimientos invasivos o cirugías, si procede. Así mismo, se le informarán los cambios en la evolución y/o pronóstico.
- Al egreso se le entregará la documentación de alta de acuerdo a la normativa vigente, y se le derivará a controles ambulatorios que permitan asegurar su continuidad en la atención. Además, Ud. puede solicitar otros documentos clínicos como licencias médicas, informes, etc.

2.2 Gestión de cuidados

La Gestión del cuidado se basa en atenciones planificadas, estandarizadas, continuas, coordinadas, permanentes, ejecutadas, monitorizadas y medidas a través de indicadores.


Estos cuidados están a cargo de enfermeras, matronas, personal de sanidad naval y TENS durante las 24 horas.

La atención será programada en consideración a la condición médica, categorización del riesgo y necesidad de tratamiento del paciente.

Desde este punto de vista, Usted recibirá a diario la visita de la enfermera o matrona a cargo de otorgarle sus cuidados.

El profesional velará por el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad tales como:

- Identificación del Paciente.** Será a través de una pulsera que consignará su nombre y RUN y que Ud. deberá mantener durante toda la hospitalización, según protocolo.
- Prevención de Caídas.** Todo paciente que se hospitaliza es educado para prevenir este riesgo -desde su ingreso hasta el alta médica- por lo tanto Ud., su familia y visitas deben respetar estrictamente las medidas de seguridad que se han programado, de acuerdo al riesgo de caída que presenta, en el caso que el paciente sea categorizado de AR de caídas por edad y su condición es

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión:	2.0
		Páginas:	Página 9 de 21

autovalente podrá rechazar como medida preventiva barandas elevadas, dicho rechazo deberá quedar consignado en registros clínicos.

Todo paciente atendido en Servicios de Urgencia que requiera exámenes o procedimientos complementarios (imagenológicos, endoscópicos, etc.) deberá ser trasladado en silla de ruedas o camilla y acompañado por personal de sanidad o TENS. En caso de demora coordinara entrega del paciente al personal de la unidad respectiva y coordinar el retiro del paciente una vez finalizado el examen o procedimiento.

- c. **Prevención de Lesiones por Presión.** Ud. será evaluado y categorizado al momento de su ingreso. De acuerdo a este resultado, se programarán actividades con el fin de prevenir la presencia de lesiones en la piel durante su hospitalización. El paciente, la familia y las visitas deben respetar estas medidas y otorgar los elementos de aseo personal solicitados para prevenir estas lesiones.
- d. **Prevención de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS).** Debe saber que existe un Comité encargado de gestionar directamente las actividades destinadas a controlar las infecciones en el Hospital y que están relacionadas con la atención otorgada a los pacientes.
- e. **Prevención de Eventos Adversos:** Existen documentos que serán aplicados por los profesionales y personal de sanidad que lo atenderá y que establecen ciertas normas en materia de seguridad y calidad de atención, para prevenir eventos adversos o situaciones que están relacionadas con su atención.

2.3 Alimentación de los pacientes

El Departamento de Nutrición del Hospital proporciona el régimen dieto terapéutico prescrito por el médico. Promueve estilos de vida saludable de acuerdo a la patología y/o estado fisiológico.

Usted debe cumplir con las prescripciones dieto terapéuticas para su recuperación, ya que son parte del tratamiento médico.

Esta alimentación es proporcionada exclusivamente por el Hospital y en los horarios establecidos. El médico tratante podría autorizar alimentación asistida por condición clínica del paciente quedando registrada dicha prescripción en historia clínica.


Queda estrictamente prohibido que las visitas ingresen alimentos y bebidas para ser entregados y consumidos por los pacientes, así también se prohíbe a las visitas y familiares ingerir los alimentos destinados al consumo y dieta del paciente.

3. INFORMACIÓN SOBRE ESTADO DE SALUD

Según lo establecido en la Ley 20.584 que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas respecto de acciones vinculadas con la atención de salud, la información sobre el diagnóstico, estado y evolución clínica, en forma oportuna y comprensible, así como de las prestaciones o tratamientos otorgados, será entregada directamente por el médico al paciente o a su representante legal, en caso que no se encuentre en condiciones de recibir dichos antecedentes.

La entrega de información telefónica será excepcional y restringida debido al resguardo de la confidencialidad de la salud del paciente.

Para solicitar una entrevista con el médico encargado de la salud de su familiar, Ud. deberá gestionar una hora con la secretaria del piso en el cual se encuentre hospitalizado.

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión:	2.0
		Páginas:	Página 10 de 21

4. HORARIOS DE ATENCIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Servicio	Horario de Atención	
Urgencia Adulto, Pediátrica y Gineco-obstétrica	24 horas, 365 días del año.	
Admisión:	Lunes a Jueves	8:00 a 16:30 hrs.
Hospitalización Programada	Viernes	8:00 a 15:00 hrs.
SAP: Atención al Paciente	Lunes a viernes	9:00 a 12:00 hrs.
AFISAN	Lunes a viernes	9:00 a 12:30 hrs.
Atención Oficina de Reembolso	Lunes a viernes	9:00 a 12:30 hrs.
Endoscopía	Lunes, miércoles	8:00 - 17:00 hrs.
	Jueves	8:00 - 20:00 hrs.
	Viernes	8:00 - 13:00 hrs.
Imagenología	Lunes a Jueves	8:00 -17:00 hrs.
	Viernes	8:00 -16:00 hrs.
	Entrega Informes:	
	Lunes a Jueves	8:00 -16:30 hrs.
Viernes	8:00 -15:00 hrs.	
Laboratorio Clínico	Recepción de Muestras:	
	Lunes a Jueves	8:00 - 16:00 hrs.
	Viernes	8:00 - 15:00 hrs.
Entrega de Resultados:	www.portal.sanidadnaval.cl	
Banco Sangre	Atención Donantes	
	Lunes a Jueves	8:00 – 16:45 hrs.
Viernes	8:00 – 15:00 hrs.	
Farmacia: Hospitalizados y Ambulatoria	Ambulatoria:	
	Lunes a Jueves	8:00 hrs. a 16:00 hrs.
	Viernes	8:00 a 15:00 hrs. (Excepto feriados)
Hospitalizados:	24 horas	
Centro Médico Samar Toma Ex. laboratorio Samar	Lunes a Jueves	7:30 a 16:30 hrs.
	Viernes	7:30 a 15:45 hrs.
	Lunes a Viernes	7:30 y las 9:00 horas.


5. HORARIOS DE VISITA Y ACOMPAÑAMIENTO DE PACIENTES

El Hospital cuenta con un sistema que le permite recibir visitas en horarios establecidos, mientras dure su hospitalización. Las personas que ingresen al centro asistencial bajo esta modalidad, deben identificarse en la guardia para el control de visitas.

El hospital implementará un sistema de control de visitas (TARJETA DE IDENTIFICACIÓN) el cual será entregado en el Módulo de Informaciones del primer piso, previa confirmación de la ubicación del paciente. Este documento debe ser devuelto en el mismo lugar, al momento de retirarse.

Los horarios destinados para esta finalidad, deberán cumplirse y respetarse.

Se autoriza el ingreso de sólo dos visitas por paciente en forma alternada, por lo que los familiares pueden intercambiar el pase de acceso, de tal manera, que no se exceda el número de acompañantes establecidos. Será responsabilidad de los familiares mantener una comunicación efectiva para lograr la rotación de visitas.

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión: Páginas:	2.0 Página 11 de 21

El Hospital ha implementado el cumplimiento de la Ley N°21.372 (Ley MILA) que establece medidas especiales en relación a los acompañamientos de niños, niñas, adolescentes en acciones vinculadas a la atención de salud y a mujeres o personas gestantes durante el proceso de parto hospitalizado y ambulatorio. Según normativa del hospital existe horario de visita donde los niños, niñas, adolescentes, mujer y personas gestantes pueden ser visitados por familiares y amigos, posterior a ello podrán continuar con su acompañamiento.


El horario de visitas en el hospital es el siguiente:

- Los Servicios Clínicos del Hospital, Sala Común, Cuidados medios, Pensionados y Pediatría: de lunes a viernes de 17:00 a 18:30 horas;
- Sábados, domingos y festivos de 15:00 a 17:00 horas
- UPC Adulto de lunes a viernes de 17:30 a 18:30 horas, sábado, domingos y festivos de 16 a 17 horas.
- Pediatría: existe la modalidad de hospitalización conjunta (Ley Mila) las 24 horas del día atribuido a la madre del niño o persona designada por familiares -de sexo femenino- mayor de 18 años.
- Excepcionalmente el Hospital otorga a los familiares directos la posibilidad de acompañar al paciente en aquellos casos de riesgo vital inminente o extrema gravedad, siendo autorizados por el médico tratante en coordinación con la enfermera del servicio y el practicante de guardia, debe tener autorización formal en documento escrito.
- En ocasiones especiales el horario de visita podría variar transitoriamente, ésto será establecido exclusivamente por la Dirección del Hospital.

Consideraciones

Respecto de las visitas:

- Deben respetar el horario de visita establecido por la Dirección del Hospital.
- Deben cuidar la limpieza y mobiliario del Hospital.
- Debe cumplir con las indicaciones que le den al inicio de la visita.
- Se permite sólo 2 visitas por paciente (en forma alternada), siempre que no exista contraindicación para ello.
- Cada visita debe mantener contacto sólo con la unidad y persona que visita. No debe manipular otras unidades ni asistir a otros pacientes de la sala.
- Por razones epidemiológicas y clínicas sólo pueden ingresar personas mayores de 12 años. Los padres de menores de edad que transiten por el hospital deben procurar que los niños mantengan en todo momento un comportamiento acorde con una institución de salud.
- La visita debe mantener un ambiente silencioso y tranquilo durante su estadía en las salas de hospitalización y en los halls de espera.
- Las visitas y familiares deberán utilizar los baños establecidos para público ubicados en los extremos de la Torre Sur, de cada piso.
- El acompañante del paciente lo puede asistir en la alimentación, siempre que esté autorizado por el médico tratante, en coordinación con la enfermera clínica.
- Las visitas no pueden comer en las salas de hospitalización, ni en los pasillos, como tampoco en los halls de espera.

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión: Páginas:	2.0 Página 12 de 21

- En pacientes hospitalizados en Pensionados, las visitas y familiares no podrán, utilizar el baño (wc y ducha) de la habitación y en ningún caso consumir alimentos traídos en forma externa y menos el régimen dieto terapéutico del paciente.
- Toda persona debe ser respetuosa con el equipo de salud y colaborar con el personal de enfermería cuando éste lo requiera.
- El tutor o familiar responsable deberá traer en el horario de visitas los requerimientos de artículos de uso personal solicitados, de acuerdo a las necesidades del paciente (pijamas, toallas, cremas, colonias, rasuradoras, peinetas, etc.)
- Los estacionamientos de público están ubicados en el frontis del hospital y sector de policlínicos de niños, debiendo respetarse los asignados para discapacitados, embarazadas, y jefaturas del hospital. Los alumnos deben dejar estacionados sus vehículos fuera del recinto hospitalario.
- Se permite el acompañamiento de mascotas (perro), previa solicitud a médico tratante y coordinación con la Unidad de IAAS.

Acompañamiento de Pacientes (Ley MILA):

Durante la Hospitalización: El Hospital facilita el acompañamiento a pacientes: **Niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y en neonatología:**

- Se permite acompañar al paciente las 24 horas del día durante su hospitalización a la madre, padre o persona significativa para el paciente mayor de 18 años.
- En el caso de los adolescentes, en salas compartidas la persona que acompaña al paciente debe ser del sexo según el servicio de hospitalización.
- En el caso del servicio de Pediatría existe la modalidad de hospitalización conjunta las 24 horas del día atribuida a la madre del niño o persona designada por familiares -de sexo femenino- mayor de 18 años.

Respecto del acompañante:


- Se le facilitara una silla que será ubicara al costado de la unidad del paciente.
- En salas compartidas, el baño a utilizar es el del Servicio.

La alimentación:

- Podrá ser incorporada a la cuenta del paciente solo en caso de beneficiarios armada.
- En caso de acompañante sea de otras ramas de las fuerzas armadas, Fonasa o Isapres deberá solicitar su alimentación a la nutricionista del servicio y pagarla en caja 1° piso.
- Si acompañante trae su alimentación, su consumo deberá realizarlo en cafetería.

Permanencia en sala hospitalización:

- El acompañante deberá hacer abandono de la sala a solicitud del personal de salud frente a un procedimiento o actividad específica pudiendo regresar una vez terminada la actividad o procedimiento.
- Las personas que ejercen el derecho de acompañante deberá en todo momento respetar las instrucciones del personal de salud.

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión: Páginas:	2.0 Página 13 de 21

No se permite:

- Ingreso de artículos de electrodomésticos como hervidores, termos, frigo bar, etc., a las unidades de los pacientes.
- Ingreso de plantas y flores en salas de hospitalizaciones por la presencia de bacterias y hongos que pudiesen contener, situación que podría poner en riesgo la recuperación de los pacientes.
- A pacientes, familiares y/o visitas cualquier comportamiento que contravenga el orden público, moral y las buenas costumbres. Se prohíbe actividad sexual de cualquier tipo, consumo de drogas, tabaco prácticas de juegos de azar y cualquier actividad que atente en contra de la dignidad e integridad física y psicológica de nuestros usuarios y personal del hospital.
- Sentarse o acostarse en las camas de los pacientes, pues se trasgrede las normas de prevención de infecciones asociadas a la atención de salud.
- Ingreso de alimentos y/o bebidas a los pacientes.
- Que los pacientes y/o familiares graben videos y/ o tomen fotografías a otros pacientes y a funcionarios del servicio. Frente a esta situación se deberá informar al jefe de guardia.
- Manipular fármacos, bombas de infusión y/o dispositivos utilizados en el tratamiento del paciente, como también no podrá descubrir curaciones realizadas por personal clínico.

En el Servicio de Urgencia se deberá considerar:

- Se permite un acompañante en el box de atención, siempre que esta situación no afecte el manejo y evolución clínica. (Ley Mila)
- Pacientes menores de edad deberán ser acompañados por su madre, padre o tutor responsable. (Ley Mila)
- Durante la estadía del paciente en el Servicio de Urgencia, el familiar debe respetar todas las indicaciones otorgadas por el personal del servicio.
- Los pacientes y/o familiares deberán esperar por su atención en la sala de espera y serán llamados al box de urgencia a través de alto parlante, de acuerdo a la categorización realizada y a la ley N° 20.584 artículo 5° que establece que toda persona mayor de 60 años, como también en situación de discapacidad, tendrá derecho a ser atendida preferente y oportunamente.


Durante la Atención Ambulatoria:

- El acompañamiento también está permitido en: Atenciones en Policlínico, exámenes y procedimientos. (Ley Mila)

Acompañamiento en duelo perinatal (Ley Dominga)

El Hospital ha implementado directrices para la atención clínica, psicológica y administrativa de nuestros usuarios y sus familias que viven un proceso de duelo gestacional o perinatal.

Los Servicios de Maternidad y Neonatología entregarán toda la información adecuada para que las pacientes en conjunto con su familia decidan en libertad, así la persona gestante tome su rol de protagonista de este proceso de atención. Se le otorgará la privacidad en un lugar cómodo (un box privado de urgencia, o una habitación individual o un box privado de atención ambulatoria), donde tenga el tiempo que necesite para decidir en las diferentes etapas del proceso y siempre acompañada por la familia y el equipo de acompañamiento para aclarar cualquier duda las veces que sea necesario.

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión:	2.0
		Páginas:	Página 14 de 21

6. MODALIDAD DE AGENDAMIENTO DE HORAS

Podrán solicitar hora médica vía telefónica los beneficiarios del SISAN, personal en retiro imponente de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (Capredena). También lo podrá hacer personal perteneciente a otros sistemas de salud institucionales (Dipreca, Ejército, Fuerza Aérea), quienes deberán comunicarse al n° telefónico 41-2743224.

- a. El horario de atención de la Central de Inscripciones es de:
- Lunes - jueves 08:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 16:30 horas
 - Viernes hasta las 15:00 horas.

Todo paciente deberá tener su Historia Clínica actualizada en el Hospital Naval (T), como condición previa ineludible. Es responsabilidad del usuario actualizar sus datos.

- b. En el caso de no existir disponibilidad de hora, quedará en lista de espera. Una vez que se le asigne su atención, se le llamará al teléfono de contacto para confirmarle el día y la hora agendada.
- c. En caso de no poder asistir, debe anular su hora con 48 horas hábiles de anticipación, al siguiente correo:
anularhoras@sanidadnaval.cl

7. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO, FUNCIONARIOS Y ALUMNOS

De la identificación de los pacientes

- Si usted se encuentra hospitalizado deberá portar una identificación según lo establece el Protocolo de Identificación de Pacientes del Hospital Naval Talcahuano, éste brazalete deberá permanecer hasta su alta médica.
- El registro de los datos en el brazalete o pulsera será realizado por personal del servicio correspondiente, y contendrá la siguiente información:
 - Nombre y apellidos del paciente
 - R.U.N del paciente.
- En el caso de antecedentes de alergias, Ud. deberá portar además un brazalete de color rojo que consigne su nombre, apellidos y el o los medicamentos o alimentos a los que es alérgico.

De la identificación de los funcionarios y alumnos


- Todos los funcionarios y alumnos deberán portar una credencial de identificación durante su jornada. Ésta es visible y contempla el nombre completo, función y/o profesión y unidad o servicio del que depende. En el caso de los alumnos se menciona la carrera y el centro formador.

8. COMITÉ ÉTICO ASISTENCIAL

Este comité es un órgano de carácter consultivo e interdisciplinario, creado para analizar y asesorar sobre los conflictos éticos que se susciten como consecuencia de la atención de salud, para contribuir a mejorar la calidad de la atención y proteger los derechos de las personas en relación con ella.

Sus principales funciones son:

1. Asesorar a los profesionales médicos en conflicto éticos-clínicos que se originen como consecuencia de la atención en salud.
2. Contribuir a la protección del derecho de los usuarios en su relación con los prestadores.

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión:	2.0
		Páginas:	Página 15 de 21

3. Velar por el respecto a la dignidad, autonomía e intimidad de las personas que participan en la relación clínica.
4. En el caso de una posible aplicación de alta forzosa por parte de la Dirección del hospital, a propuesta del profesional tratante, cuando la persona expresare su voluntad de no ser tratada, de interrumpir su tratamiento, o se negase a cumplir las prescripciones del médico tratante.

La solicitud de acceso o intervención del Comité se debe realizar por escrito en la secretaría de la Subdirección Clínica.

9. GESTIÓN DE OPINIÓN USUARIA

Su opinión es importante para ayudar a mejorar la atención del Hospital. Por tal motivo, están disponibles Libros de Opinión para la recepción de Felicitaciones, Reclamos, Agradecimientos y Sugerencias en los siguientes lugares:

- Sala de espera Servicio de Urgencia.
- Sala de espera Policlínico Niños.
- Sala de espera Policlínico de Adultos.
- Sector secretaría 2do. Piso.
- Sector secretaría 3er. Piso.
- Sector secretaría 4to Piso.
- Secretaría SAMAR.
- Farmacia ambulatoria.

Los libros de opinión contienen formularios en triplicado autocopiable (hoja blanca y rosada de uso interno del Hospital y copia amarilla respaldo del usuario). Una vez completado este documento, lo debe depositar en el buzón correspondiente.


Con ello, el Hospital iniciará un proceso de análisis y revisión de los antecedentes. En el caso de los reclamos el proceso finalizará a través de una respuesta por escrito al usuario, definidos en un protocolo.

10. VÍAS DE EVACUACIÓN

Con la finalidad de asegurar una adecuada protección de los pacientes y público general, el Hospital Naval Talcahuano cuenta con un Plan de Evacuación Institucional.

En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en los pasillos del establecimiento. Para pacientes que deben permanecer en cama, la zona de seguridad será el primer piso, mientras que para pacientes que puedan valerse por sí mismos ésta zona corresponderá al sector de estacionamiento.

En caso de contingencia, el personal del Hospital dirigirá las acciones tomando el control de la situación e impartiendo instrucciones para la correcta evacuación, las que deberá seguir por su seguridad.

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión: Páginas:	2.0 Página 16 de 21

11. PRESTACIONES, DETALLE DE GASTOS Y ESTADOS DE CUENTA

La consulta externa que involucre valor de prestaciones y hospitalización, se debe realizar en oficina de Cuentas Corrientes ubicada en el primer piso del hospital, sector torre norte cerca de polichoque.

Usted puede consultar el detalle de los costos de hospitalización y prestaciones en general.

En el caso de una hospitalización, una vez generada su alta, al cuarto día hábil podrá solicitar en la oficina de cuentas corrientes, el estado detallado del cobro de la hospitalización, insumos de farmacia y de dispositivos médicos.

12. PRESTACIONES DE SALUD QUE SE OTORGAN, SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICOS CON LOS QUE CUENTA EL HOSPITAL.

El Hospital Naval Talcahuano, como centro de mediana complejidad, otorga prestaciones con la finalidad de dar cumplimiento a las acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de sus usuarios, tanto en pacientes hospitalizados como del paciente ambulatorio.

El Hospital otorga las siguientes prestaciones:

- Cirugía General y Subespecialidades Quirúrgicas
- Medicina General y Subespecialidades Médicas
- Pediatría y Subespecialidades Pediátricas
- Ginecología y Obstetricia
- Servicio de Paciente Crítico Adulto, Servicios de Urgencias Urgencia Adultos, Pediátrica y Gineco-Obstetrica.
- Pabellón
Pabellón central: Cirugías electivas y de urgencias las 24 horas del día.
- Laboratorio Clínico
Exámenes hematológicos, bioquímicos, inmunológicos y microbiológicos
- Imagenología
- Unidad de Endoscopia
- Salud Mental
- Banco De Sangre

Especialidades médicas y servicios de apoyo están disponibles en la página Web institucional (www.hospitalnavaltalcahuano.cl) para su consulta.

13. REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA


La Referencia es el envío o derivación de pacientes por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador de servicios de salud, para atención o complementación diagnóstico que, de acuerdo con el nivel de resolución, de respuesta a las necesidades de salud.

La Contrarreferencia es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió.

a) Referencia:

Considerando que en ocasiones no es posible resolver todas las prestaciones de salud solicitadas por los beneficiarios del SISAN en el Hospital Naval Talcahuano, será necesario su derivación a un centro que otorgue la prestación como lo es el Hospital Naval "Almirante Nef" de Viña del Mar.

Con el objeto de dar una solución integral a los problemas de salud aquellas prestaciones de salud que no sean otorgadas en los hospitales de la Red Naval serán derivados en primera prioridad a Prestadores de

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión:	2.0
		Páginas:	Página 17 de 21

Salud Institucionales de las otras ramas de las FF.AA. y luego a Prestadores de Salud Extra institucionales Públicas o Privadas con convenio vigente, existentes en la zona mediante la respectiva orden de atención según los criterios definidos por la Dirección de Sanidad de la Armada.

Toda derivación de beneficiarios de Salud fuera de la Red SISAN deberá contar con la correspondiente orden de atención, documento que respaldará la prestación, así como el proceso de cobranza por parte del prestador.

Las prestaciones de salud solicitadas por los beneficiarios de otras ramas de las FF.AA., que no puedan ser resueltas en el Hospital Naval Talcahuano serán derivados, previa coordinación con su Sistema de Salud.

Las prestaciones de medicina curativa se otorgarán preferentemente en los establecimientos de la respectiva institución.

b) Contrarreferencia:

La institución en convenio a la cual Ud. fue derivado(a), tendrá contacto permanente con el Hospital Naval Talcahuano, a través de la Unidad de Gestión de Camas, sobre su estado de salud, la coordinación entre ambos centros asistenciales permitirá que Ud., sea rescatado y continúe su tratamiento en nuestro Hospital.

En aquellos pacientes que se encuentren hospitalizados, será de nuestra responsabilidad efectuar su rescate en los móviles destinados para ello y bajo autorización de la Subdirección Clínica.

14. CONSENTIMIENTO INFORMADO

El consentimiento informado es un proceso a través del cual un profesional del equipo de salud entrega información adecuada, suficiente y comprensible sobre un procedimiento o intervención quirúrgica al paciente o a su representante legal, con el fin de contar con su aprobación.

Usted, tiene el derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud.

La formalización de este proceso queda consignada en un documento llamado "Consentimiento Informado" que Ud. o su representante legal debe firmar, junto al profesional que lo realice, quedando de esta forma documentada su decisión en la ficha clínica.

15. RESPECTO DE LA SOLICITUD DE DOCUMENTOS

1. Solicitud de certificados médicos:


Cuando Ud. necesite un certificado que acredite su estado de salud deberá solicitarlo al médico responsable durante su atención, sea en policlínico o en sala de hospitalización.

2. Certificados de hospitalización (Epicrisis Médica):

Una vez finalizada su hospitalización Ud. tendrá derecho a recibir, por parte del médico tratante, un documento legible con la información relacionada a la atención recibida durante se estadía en este centro asistencial.

3. Certificados de Defunción:

Deberá ser solicitado al médico tratante en horario hábil, en horario inhábil a médico de guardia según corresponda el servicio de origen. El familiar directo que solicita dicho documento deberá traer carnet de identidad del fallecido y/o pasaporte.

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión: Páginas:	2.0 Página 18 de 21

4. **Licencias médicas:**

Cuando el médico evalúe que su estado de salud amerita reposo laboral, emitirá y entregará Categoría o Licencia Médica.

5. **Ficha Clínica:**

La Ficha Clínica es el documento obligatorio en que se registra el conjunto de antecedentes y acciones o prestaciones relativos a las diferentes áreas relacionadas con su salud, que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente.

Ud., o su representante legal pueden solicitar acceso a la ficha clínica, copia de la misma o parte de ella, completando de puño y letra el formulario específico de solicitud en el SOME y adjuntando fotocopia de su carnet de identidad, un tercero debidamente autorizado por el titular puede solicitar éste documento mediante poder simple otorgado ante notario.

El plazo máximo de entrega de una copia de ficha clínica es de 20 días hábiles, salvo que los Tribunales de Justicia o el Ministerio Público en particular, establezcan otro plazo inferior al indicado.

16. **NORMAS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD**

El Hospital Naval Talcahuano, a través de su Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente (UCALS) planifica, controla el cumplimiento de protocolos y la aplicación de indicadores de calidad para pacientes, derivados de las normas establecidas por el Ministerio de Salud (Minsal) y por la Dirección de Sanidad de la Armada (DSA), desarrollando acciones destinadas a evaluar la calidad de las prácticas a través de programas de supervisión y de mejora continua.

Al respecto, el Hospital Naval Thno., tiene programas en las siguientes materias:

- Aplicación de lista de chequeo para la seguridad de la cirugía
- Prevención de Lesiones por Presión (LPP) y Caídas en pacientes hospitalizados.
- Normas de prevención y Control de Infección Asociada a la Atención (IAAS)
- Identificación de Pacientes, entre otras.

17. **DEL COMITÉ ASISTENCIAL DOCENTE**

El Hospital Naval "A.A" de Talcahuano, es un centro asistencial docente que mantiene convenios con diferentes centros formadores orientados a la educación de profesionales y técnicos del área de la salud. En este contexto, amparados por ley y reglamento interno, los alumnos podrán participar en su proceso de atención.


Usted o su representante legal quedan en pleno derecho de rechazar esta situación manifestándolo verbalmente al profesional responsable de su atención.

Las prácticas de los estudiantes serán supervisadas en todo momento por un profesional de la salud responsable.

18. **IDENTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA AFILIACIÓN, NECESARIOS PARA LA ATENCIÓN**

Todo paciente que requiera atención en el Hospital Naval Talcahuano o Samar deberá presentar su credencial de salud para confirmar su calidad de beneficiario de la Red Sisan o de otras ramas de las FF.AA.

Beneficiarios directos:

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión: Páginas:	2.0 Página 19 de 21

- ARMADA: personal activo, pasivo (titular o Montepiada) y sus cargas legales.

- CAPREDENA: personal pasivo (titular o Montepiada) y sus cargas legales.

Estos Sistemas de Salud operan directamente con el Hospital Naval Talcahuano, tiene acceso directo a la información de afiliación y vigencia. En el caso de pacientes Capredena se informará su accesibilidad a crédito.

Otros beneficiarios:

- SISAE: personal ejército activo, pasivo (titular o montepiada) y sus cargas legales.

- FUERZA AÉREA: personal activo, pasivo (titular o montepiada) y sus cargas legales.

- DIPRECA: personal de carabineros activo, pasivo (titular o montepiada) y sus cargas legales.

Estos Sistemas de Salud operan directamente con el Hospital Naval Talcahuano, se tiene acceso a través de un Bono de Atención o Carta Orden.

Usuarios ISAPRE y FONASA, cotizantes vigente y sus cargas médicas habilitadas, podrán acceder a atención en el Hospital Naval Talcahuano exceptuando consultas médicas.

19. ASISTENCIA RELIGIOSA O ESPIRITUAL

Usted puede solicitar asistencia religiosa o espiritual, de acuerdo a su creencia, cultura, y podrá recibirla oportunamente según su necesidad.

El ejercicio de la asistencia religiosa o espiritual no podrá de modo alguno alterar el normal funcionamiento del Hospital y deberá siempre respetar los derechos de terceros.

20. DEBERES DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD


a. La persona que solicita atención de salud procurará informarse acerca del funcionamiento del hospital, especialmente respecto de los horarios y modalidades de atención, así como sobre los mecanismos de financiamiento y prestaciones, sin perjuicio de la obligación del prestador de otorgar esta información.

b. Todas las personas que ingresen a los establecimientos de salud deberán cuidar las instalaciones y equipamiento que el Hospital mantiene a disposición para los fines de atención.

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

d. El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal en contra de los integrantes del equipo de salud, deberá ser informado al Jefe de Guardia en forma inmediata, quien tomará el control de la situación, procederá a solicitar datos personales del agresor y el retiro inmediato del recinto hospitalario. En caso de agresión física o si la situación lo amerita el Jefe de Guardia deberá informar al Oficial de turno para que tome el control de la situación.

El hospital podrá restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal funcionamiento de las actividades que en él se desarrollan.

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión:	2.0
		Páginas:	Página 20 de 21

e. Usted deberá colaborar con los miembros del equipo de salud que lo atiende, informando de manera veraz acerca de sus necesidades, problemas de salud y de todos los antecedentes que conozca o le sean solicitados para su adecuado diagnóstico y tratamiento.

21. DEL INCUMPLIMIENTO DEL PRESENTE REGLAMENTO

Tanto las personas que solicitan o reciben atención de salud por parte de un prestador institucional, como sus familiares, representantes o quienes los visiten, tendrán el deber de respetar este reglamento interno.


El incumplimiento del presente reglamento interno por parte de los usuarios, posibilita al Hospital sancionar mediante:

- Amonestación verbal. (Jefe de Guardia)
- Restricción de ingreso a las dependencias del Hospital. En caso que el usuario se negase a acatar esta medida, la autoridad del Hospital podrá hacerla cumplir (Oficial de Guardia - Señor Director)
- El alta disciplinaria, en los términos establecidos. (Médico tratante y/o médico de guardia)

Lo anterior, es sin perjuicio de la facultad del Hospital de perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

21. VIGENCIA.

El reglamento interno estará vigente a contar de la fecha de **autorización** y hasta que sea derogado por una nueva versión.

	HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO SUBDIRECCIÓN CLÍNICA	Fecha Revisión: Fecha Actualización:	Febrero 2024 Febrero 2029
	REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL NAVAL TALCAHUANO "ALMIRANTE ADRIAZOLA"	Versión: Páginas:	2.0 Página 21 de 21

Se mantendrán ejemplares auténticos de este Reglamento Interno a disposición de los usuarios del Hospital, en:

- Dirección.
- Junto a los libros de opinión usuaria.
- Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
- Página Web

Firmas:

	Versión	Grado/Nombre/Cargo	Firma	Fecha
Elaborado	1.0	EU Patricia CABRERA Muñoz Unidad de Calidad y Seguridad del paciente		10/10/2015
Actualizado	2.0	Evelyn JAQUE Hernández Unidad de Calidad y Seguridad del paciente		16/02/2024
Revisado		EU Cecilia RETAMAL Cavada Enfermera Jefe		18/03/2024
Revisado		Dr. Héctor FERNÁNDEZ Azócar Jefe Unidad de Calidad y Seguridad del paciente		19/03/24
Aprobado		Dr. Cristian González Garfías Capitán de Navío SN Subdirector Clínico		20/03/24
Autorizado		Dr. Christian WERNER Soto Capitán de Navío SN Director		21.03.24