



RESOLUCIÓN EXENTA N°
4378 13.08.2025
VALPARAÍSO,

VISTOS: D.F.L. N° 29 del 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo; el D.F.L. N° 1/2005, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N° 2763/79; su Reglamento aprobado por D.S. N° 140/2004 del Ministerio de Salud; la Resolución N° 06/19 de la Contraloría General de la República y en uso de las facultades delegadas por D.S. N° 38/05 Reglamento orgánico de los establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, ; la Resolución Exenta N° 2879 de fecha 22.07.2024”.

CONSIDERANDO:

1. La necesidad de asegurar que las prestaciones que otorga el Hospital Carlos Van Buren, revistan la calidad necesaria para resguardar la seguridad de sus usuarios, y que, para tal efecto, se hace imperativo implementar protocolos que estandaricen las atenciones de salud.

2. Que en su proceso de elaboración debe contar con la participación y colaboración de los referentes técnicos, competentes y especializados del establecimiento.



Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente

N° C – 027/ 2025

RESOLUCIÓN:

1. **PÓNGASE** término a contar de esta fecha, a la Resolución Exenta N° 6240 del 26.12.2024 “**Reglamento Interno Hospital Carlos Van Buren**”, Edición 02.
2. **APRUÉBESE** “**Reglamento Interno Hospital Carlos Van Buren**”, Edición 03.
3. El documento en cuestión forma parte de esta resolución y se adjunta.
4. **ENCOMIÉNDESE** a la Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente la difusión de la misma.
5. **DISPÓNGASE** que a contar de esta fecha se encuentre disponible para todos los funcionarios del establecimiento en la página de Intranet del Hospital Carlos Van Buren, para su adecuado conocimiento y difusión.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE,

Dafne Marianne
Secul Tahan

Firmado digitalmente por
Dafne Marianne Secul Tahan
Fecha: 2025.08.11 17:28:39
-04'00'

**DRA. DAFNE SECUL TAHAN
DIRECTORA (S)
HOSPITAL CARLOS VAN BUREN**

Distribución:

- Dirección
- Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente
- Oficina de Partes

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 1 de 112

REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN EN SALUD DEL HOSPITAL CARLOS VAN BUREN

Actualizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 <p>Lorena Echeeta Abarca Jefa Unidad de Atención a Las Personas</p>  <p>Macarena Verdugo Coordinadora Informaciones Unidad de Atención a Las Personas</p>	 <p>Dra. Ana Benavente Espinoza Jefe Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del paciente</p>	<p>Dafne Marianne Secul Tahan</p> <p>Firmado digitalmente por Dafne Marianne Secul Tahan Fecha: 2025.08.13 11:41:49 -04'00'</p> <p>Dra. Dafne Secul Tahan Directora (S) Hospital Carlos Van Buren</p>
Fecha: Agosto 2025	Fecha: Agosto 2025	Fecha: Agosto 2025

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 2 de 112

CONTENIDO

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES	5
• Introducción.....	5
• Objetivo.....	5
• Alcance.....	5
• Ley de Derechos y Deberes	6
• Documentación de Referencia.....	7
• Definiciones.....	8
TITULO II SERVICIOS Y PRESTACIONES.....	11
TITULO III DOCENCIA E INVESTIGACION.....	15
• Carácter Asistencial Docente del Hospital.....	15
TITULO IV INGRESO, ESTADÍA Y EGRESO.....	16
• Del Ingreso.....	16
• De la Estadía.....	18
• Del Egreso.....	18
• Del Alta Disciplinaria Forzosa y Voluntaria.....	19
• Emisión de certificado de Defunción de Personas Fallecidas.....	20
TITULO V REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA.....	21
• De la Referencia y Contrarreferencia.....	21
• De la Derivación a otro centro hospitalario, de la red o privado cuando excede la capacidad del HCVB.....	22
TITULO VI VISITA MÉDICA, GESTION DE CUIDADOS Y ALIMENTACIÓN.....	23
• Visita o supervigilancia médica de rutina.....	23
• Cuidados cotidianos y alimentación	24
TITULO VII INFORMACION A LAS PERSONAS, SUS ACOMPAÑANTES Y VISITANTES	24
TITULO VIII CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	25
TITULO IX DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL EQUIPO DE SALUD Y DEL TRATO QUE DEBE RECIBIR EL PACIENTE	26
• De los derechos y deberes del Equipo de Salud.....	26
• Del trato que debe recibir el paciente.....	27

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 3 de 112

TÍTULO X HORARIOS DE ATENCIÓN DE PÚBLICO Y AGENDAMIENTO DE HORAS DE ATENCIÓN.....	27
• Del Horario de Atención de Público.....	27
• Del agendamiento de horas de atención	28
TÍTULO XI REGIMEN DE VISITA Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS PACIENTES.....	29
• Proceso de acompañamiento.....	31
• Acompañamiento espiritual / pre y post mortem.....	33
TÍTULO XII MECANISMOS DE IDENTIFICACION Y ACREDITACIÓN DE LA FILIACION DE LOS USUARIOS.....	33
TÍTULO XIII IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Y DE LOS FUNCIONARIOS.....	34
• De la identificación del usuario.....	34
• De la identificación de los funcionarios.....	34
TÍTULO XIV REGULACIÓN DE LA FICHA CLÍNICA.....	34
TITULO XV ASISTENCIA RELIGIOSA O ESPIRITUAL	36
TÍTULO XVI COMITÉ DE ÉTICA.....	40
• Situaciones que deben someterse a evaluación del comité de ética clínica.....	40
• Mecanismos de acceso al Comité de ética clínica.....	40
TITULO XVII ARANCEL DE PRESTACIONES Y MODALIDADES DE PAGO	41
• Valores y aranceles de prestaciones, medicamentos e insumos	41
• Modalidad de pagos e intereses.....	41
• Pacientes extranjeros (inmigrantes y turistas).....	42
• Convenios internacionales.....	42
TITULO XVIII SISTEMA DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	44
TITULO XIX ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	45
TÍTULO XX VIAS DE EVACUACIÓN Y PROCEDIMIENTOS EN CASO DE EMERGENCIA.....	47
• Anexo 3: Planos y vías de evacuación por cada piso.....	48

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 4 de 112

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Cartera de Servicio Atención Abierta HCVB.....	11
Figura N° 2 Cartera de Servicio Atención Cerrada HCVB.....	12
Figura N° 2.1 Cartera de Servicio Atención Cerrada Adulto HCVB.....	12
Figura N° 2.2 Cartera de Servicio Atención Cerrada Pediátrico HCVB.....	13
Figura N° 3 Cartera de Servicio Hospitalización Domiciliaria HCVB.....	14
Figura N° 4 Cartera de Servicio Atención Urgencia HCVB	14
Figura N° 5 Cartera de Servicio Unidades de Apoyo HCVB	15

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Horario de Funcionamiento HCVB.....	27
Tabla N° 2 Horario de Visitas HCVB	29

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 5 de 112

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

- **Introducción**

El presente Reglamento Interno se construye en cumplimiento de la Ley N°20.584, que regula los Derechos y Deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, y que entró en vigencia el 1° de octubre de 2012.

El objetivo de este reglamento es que nuestra comunidad usuaria, sus familias y/o acompañantes, así como sus redes de apoyo social, conozcan los derechos y deberes que tendrán durante su atención de salud en el establecimiento, en acciones ambulatorias y de hospitalización.

De igual forma, será aplicable a los alumnos de pre y post grado, así como al personal de los diferentes estamentos, independiente de su situación contractual, que intervengan o no en el proceso de atención de salud. Aplica, además, a los trabajadores de empresas externas que cumplen funciones en el establecimiento.

El presente reglamento se entenderá conocido y aceptado por el personal del establecimiento, por los usuarios/as, representantes, familiares, visitas, acompañantes u otros, que accedan a las prestaciones de salud o ingresen a las instalaciones del hospital. La difusión de este documento será de responsabilidad de la Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente.

Es importante señalar que este reglamento podría tener variaciones en su aplicación, siempre velando por el adecuado proceso de atención de los pacientes y manteniendo los estándares de calidad del establecimiento, bajo la ley vigente.

En conclusión, este documento es un conjunto de disposiciones que regulan y profundizan los aspectos relevantes de la atención de salud y será la instancia oficial para solucionar eventuales dudas y/o discrepancias entre el usuario y el prestador.

- **Objetivo**

Establecer un documento que entregue a los usuarios, información acerca de la atención en salud que el Hospital les otorgará, las normas de funcionamiento, ingreso, estadía y todos aquellos procedimientos asociados al establecimiento.

- **Alcance**

El presente Reglamento Interno deberá ser conocido y aplicado por todos los integrantes del Equipo de Salud, sean estos funcionarios de la institución, profesionales y no profesionales como también aquellos que presten servicios por empresa externa.

Los responsables de la aplicación del presente reglamento son:

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 6 de 112

- **Director:** Aprueba y difunde este Reglamento e implementa todas las medidas aquí contenidas, asegurando amplia difusión.
- **Directivos y Jefaturas:** Difunden y velan por el cumplimiento de este Reglamento.
- **Funcionarios y Personal Externo:** Conocen y aplican el Reglamento.
- **Usuarios:** Exigen sus Derechos y cumplen sus Deberes de acuerdo con el presente Reglamento.

Con el objetivo de garantizar el acceso a la información, se subirá en la página web de la institución.

• **Ley de Derechos y Deberes**

El Hospital Carlos Van Buren entrega una atención centrada en la persona y asume el compromiso de difundir a los usuarios sus Derechos y Deberes en lo que respecta a la atención en salud.

Exige tus derechos



<p>Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.</p> 	<p>Recibir un trato digno, respetando su privacidad.</p> 	<p>Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.</p> 	<p>Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.</p> 
<p>Ser informado de los costos de su atención de salud.</p> 	<p>No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.</p> 	<p>Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.</p> 	<p>Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.</p> 
<p>Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.</p> 	<p>Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.</p> 	<p>A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.</p> 	<p>Donde sea pertinente, se cuenta con señalética y facilitadores en lengua originaria.</p> 
<p>Que el personal de salud porte una identificación.</p> 	<p>Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.</p> 	<p>Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.</p> 	<p>Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad tendrá derecho a Atención Preferente.</p> 

y cumple tus deberes

<p>Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.</p> 	<p>Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.</p> 	<p>Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.</p> 	<p>Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.</p> 	<p>Tratar respetuosamente al personal de salud.</p> 	<p>Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.</p> 	<p>Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.</p> 
---	--	---	--	---	--	--

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20,584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 7 de 112

DERECHOS:

- Recibir información oportuna, veraz y comprensible de su estado de salud, sea de forma visual, verbal o por escrito.
- Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
- Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
- Recibir una atención de salud de calidad y segura, según los protocolos establecidos.
- Ser informado 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.
- 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 solo si lo autoriza.
- Contar con señalética y facilitadores en lengua originaria.
- Exigir la identificación visible del personal de salud.
- Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.
- Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización (epicrisis).
- Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad, o quien ejerza un rol de cuidador/a tendrá derecho a atención preferente.

DEBERES:

- 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.
- Tratar respetuosamente al personal de salud.
- Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.
- Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.

Esta información ha sido publicada visualmente dentro del establecimiento, distribuido en distintos puntos de acceso al público como salas de espera, pasillos, hall de acceso, entre otros.

• ***Documentación de Referencia.***

- Manual Acogida al Usuario 2024 "Hospital Amigo", Hospital Carlos Van Buren.
- Plan Institucional de evacuación, Hospital Carlos Van Buren
- Decreto 94, Reglamento Asistencia Religiosa
- Ley de Culto N° 19.638
- Cartera de Servicios, Hospital Carlos Van Buren
- Procedimiento de Acceso a Comité de Ética Asistencial, Hospital Carlos Van Buren
- Protocolo de Consentimiento Informado, Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente, Hospital Carlos Van Buren

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 8 de 112

- Protocolo de manejo de Ficha Clínica Única e Individual, Archivo Central, Hospital Carlos Van Buren
- Protocolo de Acompañamiento Espiritual para pacientes hospitalizados.
- Ley 20.584 "Que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud" .
- Decreto 40 Reglamento sobre requisitos básicos que deberán contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicos y privados para la atención en salud de las personas de la Ley N° 20584.

• **Definiciones**

Acompañamiento: Condición que asegura permanencia del tutor, familiar o persona responsable del paciente, con una prolongación horaria diurna o nocturna, donde se adquiere un compromiso de parte del usuario externo a participar activamente de los cuidados del hospitalizado.

Acompañante: Familiar o amigo del paciente que lo acompaña durante las horas de visita, siendo deseable que se integre a los cuidados que se le otorgan.

Asistencia de Alimentación: Consiste en la asistencia total o parcial en la alimentación del paciente que no puede hacerlo por sí mismo, brindada por un integrante de su red de apoyo.

Atención Abierta: Es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, o de apoyo diagnóstico y terapéutico que se otorga a las personas usuarias, en régimen ambulatorio.

Atención Cerrada: Es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, o de apoyo diagnóstico y terapéutico que se otorga a las personas usuarias, en régimen de internación en el hospital.

Atención de Urgencia o Emergencia: Es aquella en que la falta de intervención inmediata e impostergable, implique un riesgo vital o secuela funcional grave para la persona.

Cama Básica: Es aquella utilizada para la hospitalización de pacientes que requieren cuidados básicos de enfermería.

Prestadores Institucionales: Son entidades, tanto públicas como privadas, que ofrecen servicios de atención médica a los pacientes. Estas instituciones pueden ser hospitales, clínicas, consultorios, centros de salud familiar (CESFAM), centros de diagnóstico y tratamiento, entre otros. Los prestadores institucionales forman parte de la red de atención de salud en el país, y pueden estar asociados a **Fonasa** o a las **Isapres**, brindando servicios de atención en distintas modalidades y niveles.

Confidencialidad: se refiere al principio ético y legal que obliga a los profesionales de la salud a proteger la información personal y médica de los pacientes, asegurando que esta información no sea divulgada a terceros sin el consentimiento expreso del paciente. Este principio es fundamental para fomentar la confianza en la relación entre el paciente y el equipo de salud, así como para garantizar el respeto por la privacidad y los derechos de los individuos.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 9 de 112

Coordinador familiar: Familiar o persona significativa que el paciente ha definido y/o ha aceptado para coordinar la entrega de la tarjeta entre los distintos visitantes y ser el referente para la entrega de información por parte del Hospital.

Contrarreferencia: La Contrarreferencia es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió. La respuesta puede ser la contrarremisión del paciente con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada al paciente en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

Equipo de Salud: Se entiende al conjunto de personas, que tiene la función de realizar algún tipo de atención o prestación de salud. Lo anterior incluye a profesionales y no profesionales, tanto del área de la salud, como de otras que tengan participación en el quehacer de salud.

Hospitalización Programada: Es aquella indicada por el médico que no requiere atención inmediata y puede ser programada en forma electiva.

Hospital Amigo: Es una estrategia que impulsa la apertura de los establecimientos de salud a la familia y comunidad, fortaleciendo la relación del equipo de salud con los usuarios, hacia una salud amable, comprometida, acogedora y participativa. Esta iniciativa es parte de la línea programática del Ministerio de Salud y se encuentra en implementación desde el año 2007.

Médico Tratante: Se entiende como el médico responsable del paciente o medico encargado de la unidad clínica. En caso de que este profesional no esté presente, en su reemplazo será responsable el médico residente del hospital. Para el área crítica y de urgencia, el médico jefe de turno es el responsable del paciente.

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

Representante Legal: Es la facultad otorgada por la ley a una persona para obrar en nombre de otra, recayendo en ésta los efectos de tales actos.

Sistema ESI (Emergency Severity Index): Es un sistema de triage utilizado en los servicios de urgencias y emergencias en Chile y en otros países. Su objetivo es clasificar a los pacientes según la gravedad de su condición y la urgencia de atención que requieren. Esto ayuda a optimizar el uso de los recursos de salud y a garantizar que los pacientes más críticos reciban atención de manera oportuna.

Sistema Experto: Plataforma de registro clínico electrónico utilizado por el Hospital Carlos Van Buren.

Tarjeta de visita: Es la papeleta entregada al coordinador familiar, por la enfermera del sector o la funcionaria en que ella delegue la actividad, donde se encuentra la persona hospitalizada.

Tutor: Persona que ejerce la autoridad que, en defecto de la autoridad paterna o materna, se confiere para cuidar de la persona y los bienes de aquel que por minoría de edad, o por otra causa, no puede ejercer.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 10 de 112

Usuario: Persona natural que percibe una atención o se relacionan con la institución, su tutor, familiar y demás personas que la acompañen o visiten.

SSVSA: Servicio de Salud Valparaíso San Antonio.

HCVB: Hospital Carlos Van Buren.

FONASA: Fondo Nacional de Salud.

ISAPRE: Instituciones de Salud previsional.

UEI: Unidad de Emergencia Infantil

UEA: Unidad de Emergencia de Adultos

UGO: Unidad de Emergencia Gineco Obstétrica

CAE: Consultorio Adosado de Especialidades

UAP: Unidad de Atención a las Personas

APS: Atención Primaria de Salud

SAMU: Servicio de Atención Médica de Urgencia

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 11 de 112

TITULO II SERVICIOS Y PRESTACIONES

El Hospital Carlos Van Buren tiene las siguientes atenciones:

- **Atención Ambulatoria o Abierta**
- **Atención Cerrada u Hospitalizados**
- **Atención de Emergencia**
- **Hospitalización Domiciliaria**
- **Servicios de Apoyo Diagnóstico**
- **Servicios de Apoyo Terapéutico**

A continuación, se presenta un esquema de las prestaciones, el detalle de las mismas se encuentra explícito en el documento “Cartera de Prestaciones del Hospital Carlos Van Buren” aprobada y formalizada Resolución Exenta N° 2147 del 06/04/2023 del HCVB.

Cartera de Servicio Atención Abierta



Figura N° 1: Cartera de Servicio Atención Abierta HCVB

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 12 de 112

Cartera de Servicios Atención Cerrada



Figura N° 2: Cartera de Servicios Atención Cerrada HCVB

Cartera de Servicios Atención Cerrada

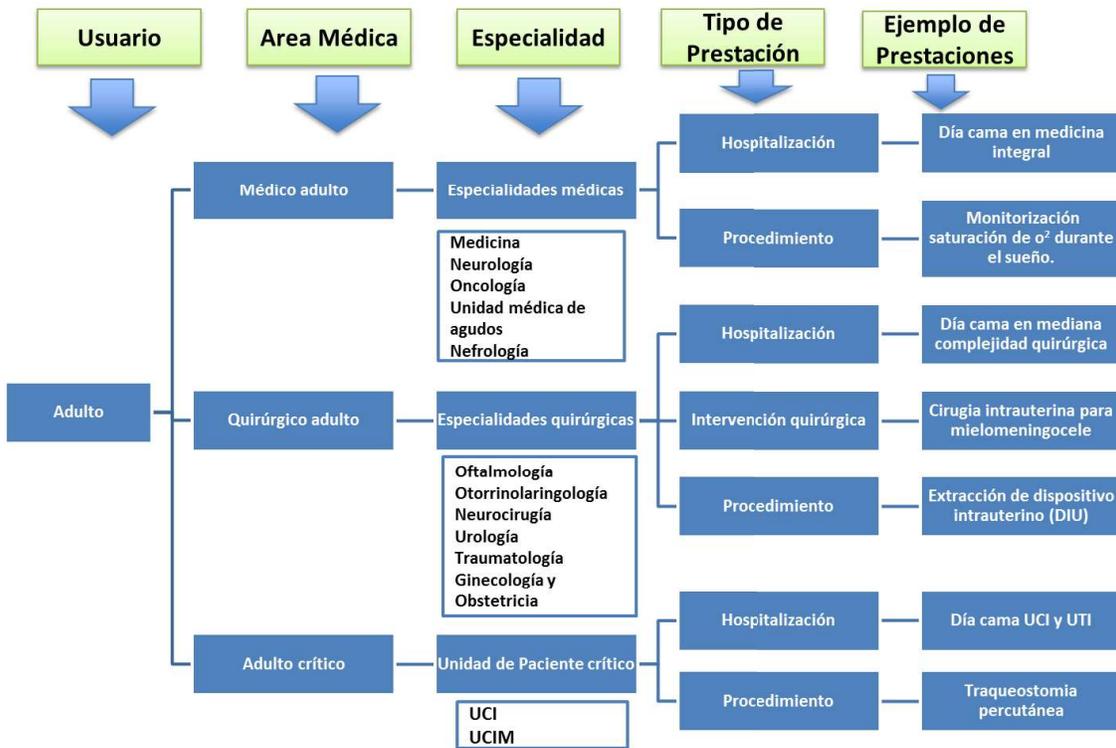


Figura N° 2.1: Cartera de Servicios Atención Cerrada Adulto HCVB

Cartera de Servicios Atención Cerrada

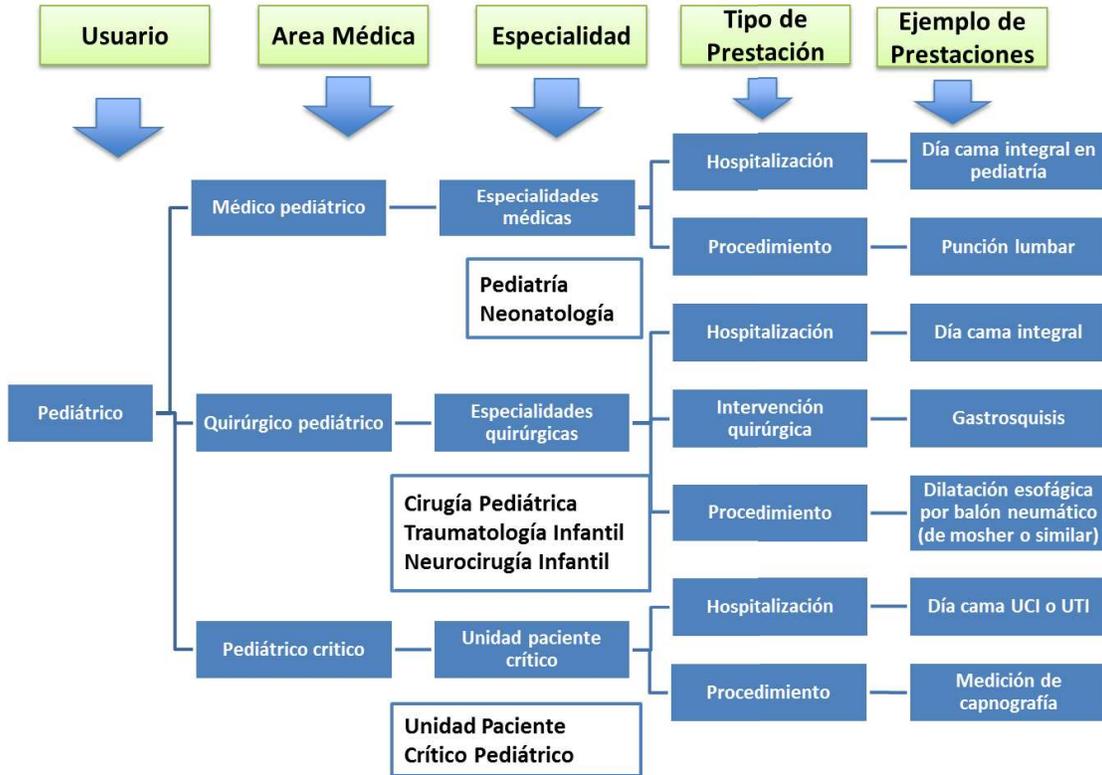


Figura N° 2.2: Cartera de Servicios Atención Cerrada Pediátrico HCVB

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 14 de 112

Cartera de Servicios Hospitalización Domiciliaria

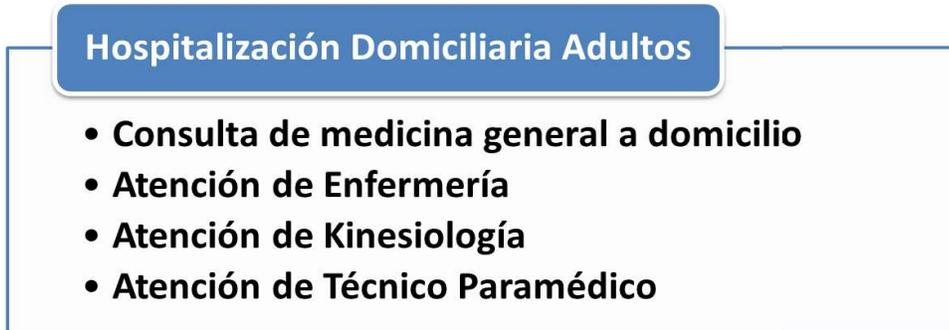


Figura N° 3: Cartera de Servicios Hospitalización Domiciliaria HCVB

Cartera de Servicios Atención de Urgencia

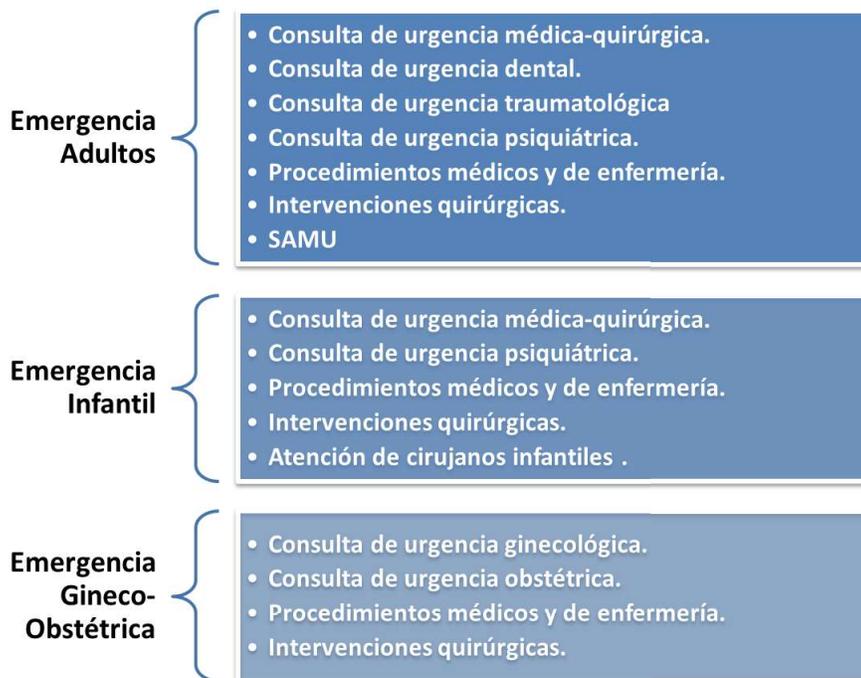


Figura N° 4: Cartera de Servicios Atención de Urgencia HCVB

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 15 de 112

Cartera de Servicios Unidades de Apoyo

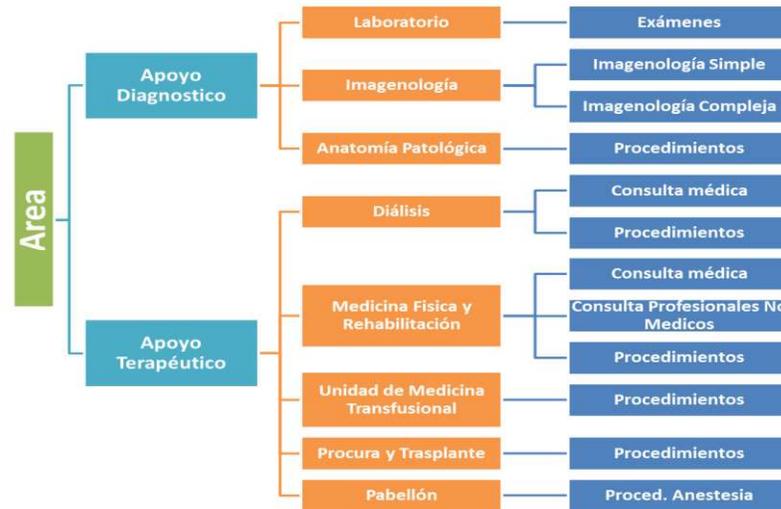


Figura N° 5 Cartera de Servicios Unidades de Apoyo HCVB

TITULO III DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

- Carácter Asistencial Docente del Hospital**

El Hospital Carlos Van Buren se define como **un establecimiento Asistencial – Docente**. Las actividades docentes de pre y post grado se regulan mediante convenios y un marco reglamentario que vela por proteger la seguridad de los pacientes, el respeto a los derechos y demás condiciones de trato digno al usuario y su familia.

Para salvaguardar el cumplimiento de las normativas existe la Unidad de Gestión docente e Investigación que actúa de mediadora en todos los procesos y además monitorea que las investigaciones científicas estén en el marco de normativas vigentes.

Su rol es acercar las casas de estudio con el establecimiento de salud creando un binomio de trabajo, donde la gestión y buenas relaciones es fundamental, enmarcado en el buen trato, respeto y atención de calidad.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 16 de 112

TITULO IV

INGRESO, ESTADIA Y EGRESO

- **Del Ingreso**

- **Atención Abierta o Ambulatoria**

El ingreso hacia la atención abierta o ambulatoria, será a través de la tramitación de cualquiera de los siguientes documentos:

- **Solicitud de Interconsulta:** Es el acto de remitir a un paciente, mediante un documento, a otro profesional de la salud, para ofrecerle una atención complementaria tanto para su diagnóstico, su tratamiento, seguimiento, y su rehabilitación. La más frecuente es entre el nivel primario de atención y las especialidades del nivel secundario.
- **Orden de Atención (Interna y Externa):** Formulario a través del cual el profesional tratante solicita la realización de examen de apoyo diagnóstico o algún procedimiento o tratamiento al paciente.
- **Epicrisis médica:** Documento emitido por médico tratante al momento de egreso de la hospitalización.

La emisión de una Solicitud de Interconsulta y orden de atención puede tener su origen en:

1. **Establecimiento de Atención Primaria (APS):** De la Red del SSVSA, como de otros servicios de salud, previamente establecidos por la Subsecretaría de Redes Asistenciales del MINSAL.
2. **Establecimientos de Atención Secundaria y Hospitales:** De la Red del SSVSA como de otros Servicios de Salud, previamente establecidos por la Subsecretaría de Redes Asistenciales del MINSAL.

En ambos casos, el médico tratante extiende la interconsulta, que es tramitada en forma regular a través del área administrativa respectiva, para enviarse a la Unidad de Gestión de Atención Abierta.

3. Al interior del Hospital Carlos Van Buren:
 - a) **Derivación desde Unidad de Emergencia Adultos:** Es responsabilidad del médico de la Unidad de Emergencia realizar la interconsulta, a aquellos pacientes que presenten patologías de urgencia calificadas, a las unidades de Traumatología, Otorrinolaringología, y Cirugía Maxilofacial, las que son recibidas en la Unidad de Gestión de Atención Abierta.
 - b) **De la Atención Cerrada:** Al alta, el médico tratante solicita la evaluación a otra especialidad, para control ambulatorio del paciente. Este queda citado a control al policlínico de la respectiva especialidad, mediante su carnet de alta.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 17 de 112

c) Entre Especialidades Médicas de Atención Especialidades.

La emisión de epicrisis médica: Se entrega al Egreso de una Hospitalización, consignándose especialidad, médico tratante e indicación de control ambulatorio. Esta epicrisis será tramitada en Unidad de Gestión de Atención Abierta para su priorización y otorgamiento de hora, debiéndose incorporar los datos de contacto para la citación. El paciente quedará con una copia de este documento.

- **Unidad de Emergencia Adulto – Infantil y Gineco - Obstetra**

Su propósito es atender a toda persona que tenga una enfermedad de alta complejidad médica o quirúrgica, que requiera ser resuelta antes de 24 horas, por riesgo vital, secuelas o descompensación aguda de enfermedades crónicas.

La persona que acude para atenderse a una Unidad de Emergencia del HCVB, es registrada en el módulo de Admisión- Recaudación, donde se toman sus datos personales y el motivo de la consulta. Luego permanece en la sala de espera, salvo urgencia vital o gravedad. La prioridad de la atención es según criterio de gravedad y no por orden de llegada.

Todas las personas son evaluadas por enfermería o matronería para priorizar su atención médica, de acuerdo a criterios clínicos y normas ministeriales. Las Unidades de Emergencia Adulto e Infantil, cuentan con un box priorizador.

- **Categorización**

ESI 1: Personas con riesgo vital, que requieren reanimación inmediata.

Ejemplos:

- Paro cardiorrespiratorio
- Politraumatizado
- Hemorragia masiva
- Gran quemado

ESI 2: Personas en estado de gravedad.

Ejemplos:

- Pérdida de conciencia
- Crisis convulsiva
- Trauma ocular
- Descompensación de enfermedad crónica

ESI 3: Patologías de mediana complejidad y constatación de lesiones y alcoholemias

Ejemplos:

- Quemadura sin riesgo vital
- Dolor abdominal focalizado
- Fractura
- Policontusión

Patologías de baja complejidad, que pueden ser resueltas en el Consultorio o Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU), de su sector:

ESI 4: Personas que requieren un procedimiento diagnóstico o terapéutico asociado.

Ejemplos:

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 18 de 112

- Cuadro gastrointestinal
- Alergia localizada
- Cuadro respiratorio simple
- Lumbago

ESI 5: Personas que requieren una consulta general

Ejemplos:

- Estado Gripal
- Curaciones
- Dolor de garganta
- Picadura de insecto

Pueden ingresar para su atención con un acompañante, las personas discapacitadas, no autovalentes y menores de 18 años.

La atención ambulatoria de urgencia está compuesta por la anamnesis (recopilación de antecedentes de salud), examen físico, exámenes de laboratorio o imagenología, diagnóstico e indicaciones.

Al término del proceso de atención ambulatoria, el médico define el alta a domicilio, la hospitalización o constata el fallecimiento.

En caso de alta a domicilio, en el módulo de Admisión-Recaudación, se realiza el copago o pago de la atención, si corresponde, de acuerdo a la previsión de salud del paciente.

- **Hospitalización Programada**

Es aquella indicada por el médico que no requiere atención inmediata y puede ser programada en forma electiva.

- ***De la Estadía***

Durante la hospitalización, el paciente permanece en la sala y cama asignada, excepto en caso de traslados por procedimiento, que deban realizarse al interior del establecimiento o fuera de él, y seguir las instrucciones que señale el equipo de salud. En caso justificado podrá salir de la sala asignada, sólo con la autorización del Médico o Enfermero.

- ***Del Egreso***

- **Atención Abierta o Ambulatoria**

Se entiende por egreso desde la atención abierta, la determinación de alta del médico tratante en razón del estado de salud del paciente y su eventual derivación para continuar control en APS u otro establecimiento de la red de salud del paciente.

El médico tratante debe informar del alta a su paciente en forma clara estableciendo las causas de ésta.

Si se deriva a APS, el médico tratante debe llenar un formulario de contrarreferencia vigente entregando una copia al paciente y el original es enviado a la Unidad de Gestión de Atención Abierta, quien en definitiva es la encargada de derivar al consultorio respectivo.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 19 de 112

Todo paciente que durante un año no registre controles médicos en la especialidad correspondiente, se considera de alta por lo que debe iniciar nuevamente su proceso de ingreso.

- **Atención Cerrada**

Se entiende por egreso desde la atención cerrada, la determinación de alta del médico tratante en razón del estado de salud del paciente y posibilidad de resolución de su patología. El médico puede definir derivar para continuar su atención en establecimientos de la red de salud del paciente o en APS.

El médico entrega una Epicrisis que es un documento que contiene diagnóstico, evolución, tratamiento e indicaciones al alta.

Toda la información en relación a su evolución clínica y los exámenes del paciente queda resguardada en su ficha clínica.

- ***Del Alta Disciplinaria, Forzosa y Voluntaria***

- **Alta disciplinaria**

Es el término de la etapa de atención cerrada que se produce cuando el paciente incurre en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes o cualquiera persona, o en contra de las instalaciones y equipamiento del Hospital. También procede cuando el paciente no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente reglamento interno del HCVB. Esta medida podrá ser ordenada siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente, en los términos señalados en el artículo 35 de la ley 20.584.

- **Alta Forzosa**

Es aquella decretada por la Dirección del hospital, previa consulta al Comité de Ética, en caso de que el paciente y/o representante legal, rechace el alta indicada por el médico tratante.

- **Alta Voluntaria**

Es aquella solicitada por el paciente o representante legal, con pleno conocimiento de las consecuencias que este acto pudiere originar, en contra de la orden médica y bajo su propio riesgo. **Al momento del alta, cualquiera sea la naturaleza de esta, el equipo de salud deberá entregar la documentación correspondiente al paciente o acompañante, tal como lo dispone el artículo 11 de la ley 20.584 (Que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud), por lo cual deberá firmar el documento de desistimiento.**

- ***Emisión de certificado de defunción de personas fallecidas***

En relación a la entrega de certificados de defunción en la Secretaría de la Unidad de Emergencia Adultos y con el fin de unificar criterios, se expone lo siguiente:

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 20 de 112

Fallecidos en la Unidad de Emergencia:

El trámite lo realiza el familiar directo, con la Cédula de Identidad vigente, tanto del fallecido como la del familiar. En el caso que no fuese así, deberá presentarse con dos testigos más certificado de nacimiento del fallecido ó cedula vencida, en horario de lunes a jueves de 09:00 a 16:30 hrs. ; viernes de 09:00 a 15:30 hrs. y sábados, domingos y festivos de 09:30 a 16:30 hrs.

En el caso de que el fallecido haya ingresado a esta Unidad, por causas atribuibles a terceras personas, es decir: agresiones, homicidios, intoxicación medicamentos, es el Jefe de Turno quien realiza la denuncia correspondiente ante Carabineros o quien corresponda y en forma interna se remite el cuerpo al Servicio Médico Legal.

Fallecidos en vía pública:

En el caso que fallezca en vía pública, es el Servicio Médico legal, quien se encarga.

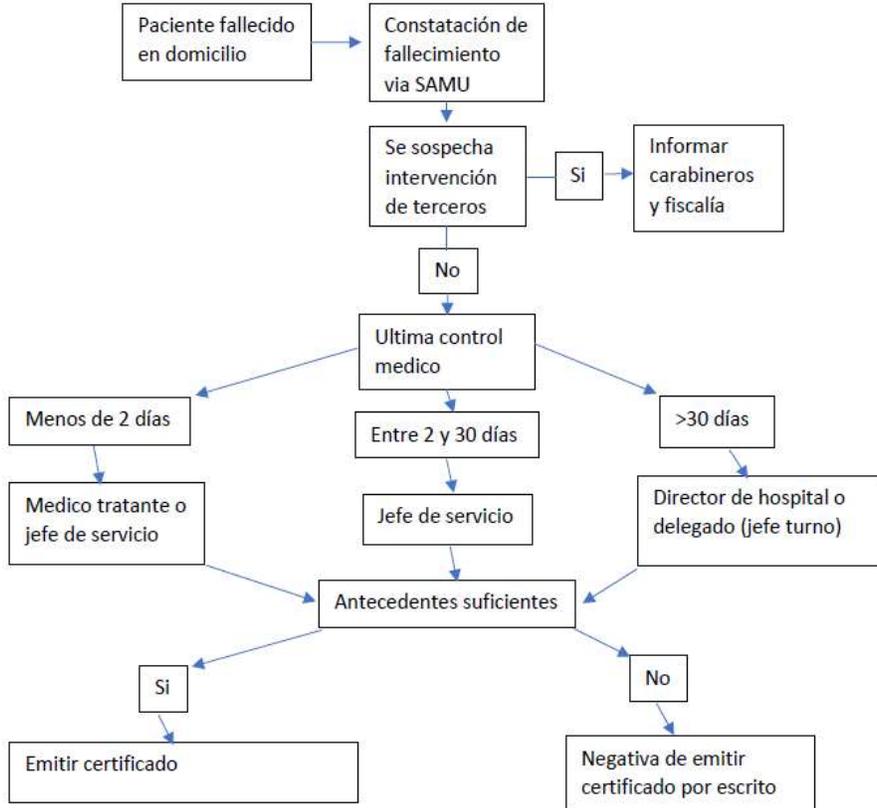
Fallecidos en domicilio:

1. Constata el fallecimiento el SAMU litoral.
2. De lunes a viernes, quien confeccionará el certificado de defunción es el profesional o la institución que haya visto al fallecido dentro de los últimos 30 días, (Consultorio de Atención Primaria, Poli del Dolor, Hospital Eduardo Pereira o los diferentes servicios de este centro hospitalario según corresponda, y también puede ser médico particular).
3. En el caso de que el fallecido no haya tenido atenciones dentro de los plazos que estipula el Decreto Ley y su muerte se debe a causas naturales, según la constatación de fallecimiento podrán acudir a esta secretaría para evaluar si amerita o no extender dicho certificado.

En el caso de que no hubieran antecedentes o estos fueran insuficientes o simplemente no cuenten con ellos, existe la posibilidad de emitir un certificado, denominado "Certificado imposibilidad de emitir Certificado de Defunción", con el cual la familia deberá concurrir al Registro Civil a realizar la inscripción con dos testigos más la constatación del fallecimiento. Sera el Registro Civil el encargado de otorgar el Certificado de defunción sin causa de muerte.

A continuación, se presenta el flujograma respecto a la emisión de certificado de defunción de personas fallecidas.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 21 de 112



TITULO V

REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

- **De la Referencia y Contrarreferencia**

Se define el Sistema de referencia y contrarreferencia, como el conjunto de actividades administrativas y asistenciales que definen la referencia del usuario de un establecimiento de salud de menor resolutivez (como los Consultorios, CESFAM y otros) a otro establecimiento de mayor capacidad resolutivez, en nuestro caso, el Consultorio Adosado de Especialidades (CAE) y la contrarreferencia de éste a su establecimiento de origen, a objeto de asegurar la continuidad de atención y cuidado de su salud.

Referencia (sinónimo de derivación) es la solicitud de evaluación diagnóstica y/o de tratamiento de un paciente derivado de un establecimiento de salud de menor capacidad resolutivez a otro de mayor capacidad, con la finalidad de asegurar la continuidad de la prestación de servicio.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 22 de 112

Estas derivaciones o referencias se originan tanto dentro como fuera de la Red asistencial Valparaíso-San Antonio. El Hospital Carlos Van Buren es Centro de Referencia Macrorregional para Oncología y Neurocirugía, por lo tanto, el establecimiento de origen de estas derivaciones puede encontrarse fuera de la Red Valparaíso San Antonio.

La referencia se materializa en una interconsulta que es priorizada según gravedad por médicos especialistas en la Unidad de Gestión de Atención Abierta. Una vez priorizadas las interconsultas se agenda la hora de atención y se informa al usuario, a través de contacto telefónico.

Las referencias se reciben formalmente en la Unidad de Gestión Atención Abierta, quedando respaldo en nóminas de referencia y en los sistemas de información digital habilitados, estos son SEISS y SIGGES, según corresponda.

Una vez que el paciente ha sido atendido por un especialista y dado de alta de la especialidad, el médico tratante contrarrefiere al paciente a su establecimiento de origen indicando causas y/o justificación de la derivación, diagnóstico y todo otro antecedente necesario para continuar la adecuada atención de salud.

El paciente, o en su caso, su representante legal o acompañante debe ser informado de la derivación y el establecimiento al cual se deriva.

- ***De la derivación a otro Centro Hospitalario, de la red o privado cuando excede la capacidad del HCVB***

Esta situación se produce cuando el Hospital no cuenta con disponibilidad de camas y/o especialistas en el tipo de atención que requiere el paciente.

Generalmente es a través de la plataforma de UGCC (Unidad Centralizada de Casos Clínicos – Ex Centralizada de Camas) que se realiza la búsqueda y contacto entre nuestro centro y algún centro que pueda brindar el servicio clínico. La búsqueda se activa con una llamada a la plataforma Red Minsal 249-982 junto a la presentación del caso clínico y carga en paralelo de los documentos clínicos y administrativos a la plataforma Web. El centro receptor puede ser tanto Público (sin costo) o privado (ya sea con cobertura económico por FONASA si tiene convenio GRD o con costo a nuestro centro si resulta sin convenio vigente o “No Rankeado”).

Desde finales del año 2023, se inicia la nueva cobertura clínica/económica a través de Ley de Urgencias, en la cual, si el paciente presenta alguna patología definida como “grave o inestable” según normativa y esta es “certificada” (es decir, si se activa ley de urgencias según normativa) antes de las 6 a 12 hrs, sea cual sea el estado del prestador privado (con o sin convenio), el costo corre por la aseguradora nacional FONASA.

Resguardos previos y durante el traslado:

- Se debe realizar consentimiento de traslado ya sea por parte del paciente o tutor a cargo
- Se confecciona la epicrisis médica y de enfermería / matronería.
- Se realiza búsqueda en plataforma UGCC bajo un orden preestablecido (público local, público otra región, Privado bajo convenio GRD local o misma región, Privado con convenio fuera de región y finalmente Privado sin convenio o No Rankeado)

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 23 de 112

- Una vez encontrado el potencial centro receptor, se realiza “conferencia” entre centros para presentar el caso de tratante a tratante y evaluar los detalles.
- Una vez aceptado el caso por el ente receptor, se da aviso a SAMU Litoral para operativizar el traslado y en algunos casos extremos, evaluar riesgo de traslado (paciente muy grave – intrasladable).
- Equipo UGCC hace seguimiento del traslado hasta confirmar la llegada del paciente a su centro receptor y se da por cerrado el caso de “búsqueda” en la plataforma.
- En general, es el ente privado con convenio el que debe dar la atención completa hasta el egreso del paciente pues la prestación va paquetizada (monto pagado según convenio GRD) con el propósito completar toda la hospitalización por este monto.
- En casos de pacientes No Rankeados (privados sin convenios) o algunas situaciones especiales en que, habiendo convenio, exista las excepciones para retorno del paciente (caso social, caso psiquiátrico, necesidad de rehabilitación de forma hospitalizada, entre otras) se genera una “obligación de rescate”. Aunque el rescate desde el receptor público es una regla general, no es una obligación ni genera deuda.
- El referente del SSVSA monitoriza el estado clínico de los pacientes externalizados con indicación de rescate (tanto presencial como a través de las evoluciones de la plataforma UGCC dispuesta para este propósito) y promueve que los equipos de gestión de camas local concreten este proceso (rescate)

TITULO VI

VISITA MÉDICA, GESTION DE CUIDADOS Y ALIMENTACION

- ***Visita o Súper vigilancia Médica de Rutina***

En relación a los pacientes hospitalizados en cama básica y de mediana complejidad, se asigna al momento de su hospitalización, un médico tratante de la especialidad correspondiente a la patología principal que presente el paciente.

La visita médica es, a lo menos, en forma diaria (días hábiles) por médico tratante y/o residente de turno. Fines de semana, festivos y en horario inhábil, realizará visita médico residente de turno según necesidad.

Por ser este un hospital asistencial docente, la visita médica puede ser realizada en conjunto a uno o más estudiantes de pregrado, poniendo especial cuidado respecto de la dignidad del paciente, el resguardo de la confidencialidad y la entrega de información acorde al proceso de atención y a las condiciones particulares del paciente.

En el caso de las unidades críticas y de emergencia, la visita la realiza el médico residente y de turno respectivamente. Esta será al menos una vez al día y también en caso de emergencia.

- ***Cuidados cotidianos y Alimentación***

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 24 de 112

La gestión de los cuidados cotidianos es programada en consideración a la naturaleza y condición médica del paciente, por los profesionales de enfermería o matronería y de otras disciplinas que conforman el equipo de salud.

Los pacientes hospitalizados por norma general deben recibir 4 raciones de alimentación diaria. Las condiciones y restricciones de alimentación se determinan de acuerdo a la condición de salud del paciente. La indicación de la alimentación de los pacientes siempre es supervisada por un profesional de la unidad de nutrición clínica del hospital.

- Se prohíbe a los acompañantes traer alimentos no indicados por el profesional médico y/o nutrición.
- Se prohíbe a los acompañantes ingerir o consumir los alimentos destinados al consumo y dieta del paciente.

El hospital no cuenta con instalaciones destinadas a guardar alimentos de los acompañantes, visitas y/o familiares, ni para prepararlos, cocinarlos o calentarlos. El hospital no es responsable por la posible descomposición o deterioro de estos.

TITULO VII INFORMACION A LAS PERSONAS, SUS ACOMPAÑANTES Y VISITANTES

La información médica se la entrega el médico tratante al paciente, no obstante, cada médico tiene un horario de atención a familiares, en el que se entrevista con el coordinador familiar y se entrega información, respetando siempre el derecho del paciente a la confidencialidad.

La información que se entrega estará relacionada con:

- Evolución, diagnóstico, pronóstico, procedimientos realizados o por realizar al paciente durante la hospitalización.
- Tratamientos a domicilio y controles posteriores al momento del alta.
- Implicancia de ciertos procedimientos clínicos, solicitud de consentimiento informado a paciente, familiar, tutor o acompañante.
- Responder a interrogantes que manifiesta el coordinador familiar con relación al proceso de atención clínica y estado de salud del paciente.
- Fallecimiento del paciente, sus causas y confección de certificado de defunción cuando corresponda.

La Enfermera o Matrona, también podrá entregar la siguiente información:

- Nombre del médico tratante designado por la jefatura de servicio.
- Evolución y condición de salud (pronóstico, gravedad) basado en la información de la historia clínica y ficha de enfermería del usuario (adultos)
- Requerimientos necesarios para el tratamiento del usuario no contemplados en las prestaciones del hospital (medicamentos, exámenes especiales, pañales, otros)

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 25 de 112

- Respuesta a interrogantes que manifiesta el coordinador familiar con relación al proceso clínico, como complemento o refuerzo de la indicación entregada por el médico.
- Informa sobre temas de enfermería o matronería al paciente, familiares y/o acompañantes.
- Educación respecto a técnicas de cuidado de enfermos en general a coordinador familiar u otro familiar para manejo al alta.
- Protocolo de acompañamiento de adultos mayores, lactantes y niños, horarios, condiciones en que se debe desarrollar.
- Acompañamiento diurno y nocturno de pacientes de mayor dependencia o complejidad.
- Participación de progenitores u otro familiar significativo durante el parto.
- Funcionamiento de programas complementarios específicos de cada área de hospitalización.
- Controles al alta en los distintos niveles de salud (APS o de especialidades) o incorporación a programas de salud en dichos niveles.
- Entrega de hoja de indicaciones e instrucciones al usuario y/o familiar en caso de procedimientos médicos de alta complejidad, para manejo domiciliario al alta.

La solicitud y entrega de constancia de hospitalización, se realiza en la secretaría de la unidad de hospitalización correspondiente.

La solicitud y entrega de certificado médico (en caso de encontrarse en control médico) se debe solicitar con el especialista en la citación; si está hospitalizado, con el médico tratante o en secretaría de la unidad de hospitalización en la que se encuentre.

Igualmente, la Unidad de Atención a las Personas gestiona la obtención de certificado médico, si el paciente ha sido atendido en el Hospital Carlos Van Buren por un especialista y se encuentra con controles vigentes.

TITULO VIII

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Todo paciente atendido en el hospital tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud, salvo cuando su negativa ponga en riesgo la salud pública.

Este derecho debe ser ejercido en forma libre, voluntaria, expresa e informada, para lo cual será necesario que el profesional tratante entregue información adecuada, suficiente y comprensible, acerca del estado de su salud, del posible diagnóstico de su enfermedad, de las alternativas de tratamiento disponibles para su recuperación, de los objetivos, características y potenciales riesgos que ellos puedan representar, así como del pronóstico esperado, y del proceso previsible del postoperatorio cuando procediere, de acuerdo con su edad, condición personal y emocional.

En ningún caso el rechazo a tratamientos podrá tener como objetivo la aceleración artificial de la muerte, la realización de prácticas eutanasicas o el auxilio al suicidio.

Por regla general, este proceso se efectuará de forma verbal, pero debe constar por escrito en el caso de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 26 de 112

general, para la aplicación de procedimientos que conlleven un riesgo relevante y conocido para la salud del afectado. En estos casos, tanto la información misma como el hecho de su entrega, la aceptación o el rechazo, debe constar por escrito en la ficha clínica del paciente y referirse, al menos, a los contenidos indicados en el inciso primero del artículo 10 de la ley N° 20.584. Se presume que la persona ha recibido la información pertinente para la manifestación de consentimiento, cuando hay constancia de su firma en el documento explicativo del procedimiento o tratamiento al cual deba someterse.

La excepción del Consentimiento Informado se dará en los siguientes casos:

1. Cuando surja una emergencia que implique riesgo vital o secuela funcional grave en caso de no realizar la intervención o procedimiento.
2. Cuando, producto de la falta de intervención, procedimiento o tratamiento, se ponga en riesgo la Salud Pública
3. Cuando exista una indicación de procedimiento por orden judicial.

TITULO IX

DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL EQUIPO DE SALUD Y DEL TRATO QUE DEBE RECIBIR EL PACIENTE

- ***De los derechos y deberes del Equipo de Salud***

- **Derechos**

- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de los usuarios
- A que se persiga la responsabilidad civil y criminal frente a las agresiones físicas o verbales por parte de los usuarios.
- Derecho a no ser fotografiado, filmado o grabado en el ejercicio de sus funciones dentro y fuera del establecimiento.

- **Deberes**

- Velar por la seguridad y bienestar del paciente.
- Facilitar el acompañamiento durante el proceso de hospitalización.
- Entregar información según lo establecido en la ley de derechos y deberes.
- Mantener un trato respetuoso y usar un lenguaje claro con el paciente y el acompañante.
- Solicitar el retiro temporal de sala a algún acompañante si interfiere en la privacidad de otros pacientes hospitalizados.
- No autorizar la visita de aquellos acompañantes que se encuentren bajo efectos de alcohol y/o drogas o presenten clara evidencia de maltrato.
- Solicitar el retiro en caso de que el acompañante mantenga una actitud agresiva con el equipo de salud.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 27 de 112

- Suspender el acompañamiento si existen situaciones de urgencia que lo ameriten.
- No utilizar dispositivos electrónicos (Celulares, Tablet, otros similares) en las áreas de atención clínica.

- ***Del trato que debe recibir el paciente***

Durante la atención de salud, las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso. En consecuencia, el personal deberá:

- Velar porque se utilice un lenguaje adecuado y comprensible durante la atención. Las personas que padezcan de alguna discapacidad o no tengan dominio del idioma español o sólo lo tengan en forma parcial, deben recibir la información necesaria y comprensible, por intermedio de un funcionario del establecimiento, si existiere, o con apoyo de un tercero que sea designado por la persona atendida.
- Velar porque se adopten actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas, y porque las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre.
- Respetar y proteger la vida privada y la honra de la persona durante su atención de salud. En ese ámbito está prohibida la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera que sea su fin o uso. Para fines periodísticos o publicitarios se requerirá autorización escrita del paciente o de su representante legal en formulario institucional.

La atención otorgada por estudiantes de pregrado deberá contar con la supervisión de un médico u otro profesional de la salud que trabaje en el establecimiento.

TITULO X

HORARIOS DE ATENCIÓN DE PÚBLICO Y AGENDAMIENTO DE HORAS DE ATENCION

- ***Del horario de Atención de Público***

Atención Abierta o Ambulatoria	08:00 – 17:00 hrs. 08:00 – 16:00 hrs	Lunes a Jueves Viernes
Oficinas Administrativas	08:00 – 17:00 hrs. 08:00 – 16:00 hrs	Lunes a Jueves Viernes
Atención Cerrada o Hospitalizados y Atención de Urgencia (UEA, UEI – UGO)	24 hrs	Lunes a Domingo

Tabla N°1: Horario de Funcionamiento HCVB

Es importante señalar que la atención de público en los módulos de citaciones, para los pacientes que se están atendiendo en consulta dentro del CAE, se mantiene de Lunes a Jueves hasta las 17.00 horas y los viernes hasta las 16.00 horas. No obstante lo anterior, cuando los usuarios vienen desde

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 28 de 112

el exterior a solicitar agendamiento de citas, los guardias entregan números de Lunes a Jueves hasta las 15.00 horas y los viernes hasta las 14.00 horas. Se debe hacer esta diferencia, pues el volumen de atenciones supera nuestra capacidad diaria instalada.

- ***Del Agendamiento de Horas de Atención***

El agendamiento de horas depende de la procedencia del requerimiento de interconsulta de especialista, procedimiento o examen de laboratorio e imágenes.

Cuando es una interconsulta, el agendamiento se realiza internamente en la Unidad de Gestión Atención Abierta. Posteriormente se cita al paciente a que se presente a la hora de consulta que le fue otorgada.

Para motivos de atención se dan dos procedimientos:

1. **Para Paciente Nuevo:** Se asignará una cita y se deriva a fono aviso para su contacto.
2. **Para Paciente en Control:** Debe solicitar hora en módulos de admisión/recaudación de Atención Abierta (CAE). De no existir cupo en agenda, se solicita dejar la colilla de atención en buzón, indicando fecha de próximo control.

En el Hospital Carlos Van Buren se agendan citas en Sistema Expertos, contando actualmente con agenda electrónica. Esta agenda electrónica contempla 4 tipos de citas:

- Consulta nueva
- Consulta repetida o control
- Procedimiento
- Consulta Abreviada

Se informan telefónicamente en la actualidad las citas nuevas, controles y procedimientos cuya confirmación no se haya realizado de manera presencial. Las recetas en su gran mayoría son informadas presencialmente al usuario durante su agendamiento en los módulos de citas.

Para que el contacto telefónico de confirmación de citas se efectivo, es de responsabilidad exclusiva del usuario, o de su tutor si es el caso, mantener su número de contacto actualizado, como también, dar aviso oportuno de la imposibilidad de asistir a la hora agendada previamente (32-2364353 – Informaciones). Los datos de contacto se pueden actualizar en su consultorio en APS y en los módulos de citas durante la atención.

En el caso de que exista disponibilidad para agendar la cita de un paciente, este será contactado para confirmar su asistencia. Si el resultado es negativo se reintentará contactarlo con un máximo de 3 llamados. Si se logra confirmar la cita, se entregan las indicaciones pertinentes al usuario. En ocasiones, se detecta que el usuario ya resolvió su problema de salud por otros medios y por lo tanto no requiere atención. En este caso la Interconsulta se egresa de lista de espera. En cambio, si requiere atención, se asigna la hora y se confirma al usuario del agendamiento. Cuando el paciente no es contactado, se informa a la Unidad de Gestión Atención Abierta para la resignación de la hora, la cual es factible siempre y cuando la unidad antes mencionada cuente con la información 24 horas previas a la atención.

No se practicarán exámenes u otros procedimientos sin la presentación de la orden médica original. Igualmente, el usuario que deba realizarse exámenes y/o procedimientos específicos, debe dar

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 29 de 112

cumplimiento a la preparación previa exigida para tales efectos, según lo informado por el equipo de salud. El no cumplimiento de esto será motivo de suspensión del examen y/o procedimiento.

El paciente debe presentarse 20 minutos antes de la hora de citación, con su carnet de identidad y comprobante de citación. Por respeto al resto de los pacientes, el servicio puede decidir no atender a quienes lleguen con retraso. En este caso, el servicio evaluará alternativas de atención.

Si por motivo de caso fortuito o fuerza mayor, no se pudiera llevar a cabo la consulta o procedimiento agendado, el hospital coordinará con el usuario una nueva hora de acuerdo a disponibilidad.

TITULO XI

REGIMEN DE VISITA Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS PACIENTES

El sistema de visita en pacientes hospitalizados en cama básica asegura que un coordinador familiar o tutor legal reciba una tarjeta que permite estar 6 horas con el paciente. Sin embargo, los servicios de mayor complejidad poseen un horario de visita según las particularidades de cada unidad y requerimientos de salud del paciente. Esta restricción pretende mantener la tranquilidad de los pacientes y además permitir al personal desarrollar sus labores clínicas habituales.

Servicio Clínico	Horario de Visitas	Observaciones
Baja Complejidad Médica Quirúrgica	12:00 – 18:00	1 familiar con intercambio (se autoriza 1 intercambio al día, es decir 2 visitas por día)
Oncología	12:00 -18:00	1 familiar sin rotación
Baja Complejidad Médica	12:00 -18:00	1 familiar con intercambio (se autoriza 1 intercambio al día, es decir 2 visitas por día)
Unidad Médica Agudos	12:00 -18:00	1 familiar sin rotación
Mediana Complejidad Quirúrgica	12:00 -18:00	1 familiar sin rotación
Mediana Complejidad Médico-Quirúrgica (MCMQ)	12:00 -18:00	1 familiar con intercambio (se autoriza 1 intercambio al día, es decir 2 visitas por día)
Mediana Complejidad Médica	12:00 - 18:00	1 familiar con intercambio (se autoriza 1 intercambio al día, es decir 2 visitas por día)
UTAC (Unidad de Tratamiento Accidente Cerebrovascular)	12:00 a 14:00	1 familiar sin rotación
UCI Adulto	14:30 - 16:30	2 familiares sin rotación
UCIM	12:30 - 13:30	1 familiar sin rotación
	13:30 - 14:30	1 familiar sin rotación
Recuperación	18:00 - 18:30	1 familiar sin rotación (solo pacientes con más de 24 horas de operación)
Maternidad	12:00 -18:00	1 familiar en Rotación

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 30 de 112

Ginecología/ Alto Riesgo Obstétrico	12:00 -18:00	1 familiar con intercambio (se autoriza 1 intercambio al día, es decir 2 visitas por día)
Unidad de Emergencia Adulto	16:00 - 17:00	1 familiar sin rotación (solo salas)
Unidad de Emergencia Infantil	24:00 hrs	Solo madre, padre, tutor legal o acompañante significativo (se autoriza intercambio)
Unidad de Emergencia Gineco-Obstétrica (UEGO)	16:00 a 17:00	1 familiar sin rotación
Unidad de Salud Mental Adulto (UH SMA)	15:30 a 17:30	1 familiar sin rotación
Unidad de Salud Mental Infante-Juvenil (UH SMI)	12:00 - 14:00 16:00 - 19:00	1 familiar sin rotación 1 familiar sin rotación
Pediatría Médico-Quirúrgica	24:00 hrs	1 familiar de día 1 familiar de noche
UCI Pediátrica	10:00 - 18:00 15:00 - 18:00 22:00 - 06:00	1 familiar 2° familiar (ingreso de manera simultánea) 1 familiar
Neonatología	24:00 hrs	Solo madre, padre o tutor. Uno a la vez.

Tabla N°2: Horario de Visitas HCVB

***El horario puede modificarse en función de las contingencias presentes en las diferentes áreas mencionadas.**

En el caso de pacientes provenientes de centros penitenciarios, se establece como único día de visita de población penal hospitalizada en el exterior los días viernes de cada semana de 15:00 a 16:00 horas (Providencia N° 05.00.00/272 del 2024 de fecha 15 de febrero de 2024 a través de la cual se imparten instrucciones relacionadas con las visitas a los internos que se encuentran hospitalizados en el exterior).

Los pacientes provenientes de centros penitenciarios y hospitalizados en la Unidad de Emergencia Adultos no recibirán visitas, dado el carácter de hospitalización en tránsito en dicha unidad, sumado el espacio físico limitado para la custodia y familiares.

El hospital se reserva el derecho de restringir la visita a personas que no mantengan un comportamiento acorde al presente reglamento.

La **edad mínima** para ingresar como visita será de 12 años, esta medida se basa en que los hospitales tienen riesgos para los niños y a su vez, los niños pudieran alterar la tranquilidad que requieren los pacientes. En importante consignar que en casos especiales el o la enfermera supervisora o de turno pueda autorizar el ingreso de algún niño menor de esa edad.

Toda visita en horario extraordinario (diurno, nocturno o 24 horas), debe ser autorizado por jefatura de enfermería / matronería o enfermera(o) /matrón (a) de turno, previa entrevista informativa a la familia sobre normas de la unidad.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 31 de 112

• **Proceso de Acompañamiento**

El acompañamiento en los servicios pediátricos, de obstetricia y ginecología, y médico-quirúrgicos adulto, será durante todos los días de la semana, todos los días del año, con excepción de las situaciones especiales en que se disminuirá o extenderá dependiendo de la realidad de cada uno de los servicios clínicos y/o condición clínica de los usuarios, las que están descritas en el “Manual de acogida al usuario/a Hospital Amigo”. Dicho acompañamiento es un derecho del paciente, por lo que tiene el carácter de voluntario, pudiendo o no hacerlo efectivo durante su hospitalización.

Se permitirá el acompañamiento 24/7 a pacientes entre 15 y 18 años hospitalizados en unidades de adulto, dando cumplimiento a la Ley Mila.

Horarios de acompañamiento

Servicios Pediátricos

Los Servicios Pediátricos de camas mediana y alta complejidad cuentan con un programa de acompañamiento que asegura la compañía del menor las 24 hrs. del día, por parte de sus padres, familiar designado o tutor legal.

Servicios de Obstetricia y Ginecología

El acompañamiento integral del parto será durante las 24 hrs y los siete días de la semana, y dependerá de la extensión del trabajo de parto de las gestantes.

El resto de las unidades de Ginecología y Puerperio, se rigen bajo el mismo sistema de acompañamiento para los servicios de adulto.

Servicios Adulto

Los servicios médico-quirúrgicos de adultos de nuestro hospital cuentan con un programa de acompañamiento para adultos mayores de 60 años, donde existe el siguiente horario:

- Asistencia de Alimentación: períodos de 30 minutos en 4 o 5 sesiones de alimentación cada día.
- Acompañamiento diurno participativo.
- Acompañamiento nocturno participativo.
- Acompañamiento 24 horas.

El establecimiento cuenta con acompañamiento significativo diurno y nocturno para personas en etapa final de vida.

Los pases de acompañamiento se entregarán de acuerdo con criterios de inclusión y exclusión de cada servicio o unidad en horario de visita, previa entrevista con profesional supervisor y/o clínico del área.

Responsabilidades del Equipo de Salud

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 32 de 112

- Facilitar el acompañamiento solicitado por los pacientes durante el proceso de hospitalización.
- Informar de todo evento ocurrido en este proceso.
- Cumplir y supervisar el protocolo de acompañamiento a todos los usuarios hospitalizados en camas básicas.
- Registrar la presencia del acompañante en Hoja de Enfermería.
- Trato respetuoso y lenguaje claro con el acompañante.

Derechos del Equipo de Salud

- Solicitar el retiro temporal de sala a algún acompañante si interfiere en la privacidad de otros pacientes hospitalizados.
- No autorizar la visita de aquellos acompañantes que se encuentren bajo efectos de alcohol y/o drogas o presenten clara evidencia de maltrato.
- Solicitar el retiro en caso de que el acompañante mantenga una actitud agresiva con el equipo de salud.
- Suspender el acompañamiento si existen situaciones de urgencia que lo ameriten.

Responsabilidades y Derechos del Acompañante

Responsabilidades del Acompañante:

- Cumplir con las indicaciones que le entrega el profesional de enfermería o matronería de turno.
- El acompañante no podrá circular por áreas no permitidas del servicio.
- Al acompañante se le podrá sugerir suspender la visita durante la evaluación médica o durante otros procedimientos realizados por el equipo de salud.
- Respetar a todos los funcionarios que conforman el equipo de salud.
- Mantener conducta y lenguaje acorde a la situación.
- Firmar consentimiento de compromiso de acompañamiento.

Derechos del acompañante:

- Ser informado respecto de su permanencia y colaboración durante el proceso de acompañamiento.
- Ser informado del estado de salud del paciente hospitalizado en horarios establecidos por la persona indicada.
- Retirarse en el momento que lo requiera.

Criterios de restricción o suspensión del Acompañamiento

Condición clínica o social del paciente:

- Paciente con alteración de conciencia acompañada de agitación psicomotora.
- Paciente que sufre pérdida de conciencia súbita y/o paro cardiorrespiratorio.
- Paciente con requerimiento de precauciones adicionales (aislamiento), ya sea por cuadro infeccioso o por inmunodepresión.
- Realización de procedimientos o actividades que requieran cierto grado de privacidad, como procedimientos invasivos, aseo y confort, entre otros.
- Pacientes con medidas judiciales o medidas de resguardo que lo indiquen.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 33 de 112

Del acompañante:

- Estado de ebriedad y/o drogadicción.
- Estado emotivo extremo sin control.
- Transgresiones reiteradas de normas del servicio y/o establecimiento.
- Agresiones verbales y/o físicas al paciente o equipo de salud.
- Actos de hurto o daño al mobiliario hospitalario.
- Mal uso de la tarjeta de visita o pase de acompañamiento extraordinario.
- Existencia de orden de alejamiento judicial.

Del establecimiento:

- Situación de catástrofe, tales como: terremoto, incendio, escape de gas, derrames, entre otros.
- Situación epidemiológica de brote intrahospitalario.
- Corte de luz y agua prolongado (mayor o igual a 4 hrs.)
- Contingencias de fuerza mayor.

• ***Acompañamiento espiritual / pre y post mortem***

Las personas que deban permanecer hospitalizadas o que accedan a prestaciones ambulatorias, tendrán derecho a ser visitadas por sus familiares y por personas significativas de su entorno vital, a menos que su comparecencia ponga en riesgo su tratamiento, el normal desarrollo de las acciones clínicas asistenciales, la seguridad de las personas internadas en el establecimiento o el resguardo de los bienes institucionales necesarios para su atención.

Las personas, en su atención de salud, podrán recibir asistencia espiritual o religiosa, conforme con su credo o religión, de conformidad con las disposiciones de la reglamentación vigente, normas que deberán respetar la privacidad y creencias de los demás pacientes.

TITULO XII

MECANISMOS DE IDENTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA AFILIACIÓN DE LOS USUARIOS

La identificación y validación de la previsión de los pacientes, se efectúa a través del Certificador Previsional de FONASA, aplicación que informa si es un beneficiario y su tramo de clasificación, o si cuenta con otro tipo de previsión, como: ISAPRE, Dipreca, Capredena, Ejército, Armada, FACH; si pertenece al Programa de Reparación y Atención Integral de Salud (PRAIS) o si no tiene previsión (Particular). Otros medios de identificación son a través del sistema SIGGES o el sistema informático con el que cuenta la institución, Sistema Expertos, el cual se encuentra interconectado a base de datos de Fonasa.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 34 de 112

Todo paciente tiene la obligación de mantener actualizados sus datos previsionales respecto a la categorización de Fondo Nacional de Salud (Fonasa), afiliación a Isapres u otros seguros de salud (FFAA). Los datos respecto a su domicilio serán evaluados de acuerdo con los registros vigentes en Fonasa, para la toma de decisiones tales como derivación, cobros y otros que requieran esta información al momento del ingreso.

TITULO XIII

IDENTIFICACION DEL USUARIO Y DE LOS FUNCIONARIOS

- ***De la Identificación del Usuario***

En relación con la identificación del paciente, a este se le asigna un brazalete de identificación de acuerdo al protocolo vigente establecido por el Hospital Carlos Van Buren.

Además, en la cabecera de la cama se encuentra una pizarra o similar, en donde se identifica como **mínimo** el nombre del paciente, apellido paterno, apellido materno. En las Unidades Críticas y de Urgencia además se registrará la especialidad médica correspondiente.

- ***De la identificación de los Funcionarios***

Todo personal que labora en el Hospital debe portar una credencial institucional de identificación, visible y de fácil comprensión por parte de los usuarios, en la que incluya al menos nombre, apellidos y cargo, la cual debe usar durante toda su jornada laboral.

TITULO XIV

REGULACION DE LA FICHA CLINICA

Ficha Clínica Única

La Ficha Clínica (FC) es el documento más importante en el sistema de información de salud y se entenderá como aquella que reúne en forma ordenada y completa, todos los registros y antecedentes clínicos de todas las atenciones recibidas por el usuario.

La FC será única e individual por cada paciente. Se **identificará con un Número único que corresponde al Rut del paciente.**

La FC en el HCVB tiene un formato mixto donde la mayor parte de las prestaciones del paciente se encuentran respaldadas en papel, excepto lo concerniente a:

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 35 de 112

- a) Registro electrónico de Laboratorio LIS LABCORE,
- b) Registro electrónico de atención de Urgencia (DAU)
- c) TAOnet: registro electrónico atenciones Policlínico Anticoagulante (TACO)
- d) Plataforma Comités Oncológicos
- e) Registros en Intranet:
 - ✓ Registro electrónico de resultados de exámenes de Laboratorio solicitados a Extrasistema
 - ✓ Registro electrónico resultados de exámenes TBC.
 - ✓ Registro electrónico de Atenciones entregadas en Servicio de Medicina Física y Rehabilitación
 - ✓ Registro electrónico de exámenes de Imagenología (RIS PACS)

Los registros de papel contarán con una carátula con la identificación del paciente y un código de barras que permitirá trazar la ficha clínica.

- La creación de ficha clínica se realizará cuando un paciente es atendido por primera vez en el Establecimiento. En su apertura se deben consignar en el sistema computacional todos los datos solicitados y que resulten necesarios para la correcta identificación del paciente, validados con cédula de identidad, certificado de nacimiento u otro documento que logre acreditar la identificación.
- Cada vez que se deba crear una nueva carátula física requerida para albergar documentos clínicos en papel, el sistema informático generará un identificador único que corresponderá a los dígitos del año del año de creación seguido por un número correlativo, el cual se consigna en impresión de carátula de papel. Este número permite establecer un orden y facilita el almacenamiento de las FC formato papel en la Unidad de Archivo.
- En el caso de usuarios extranjeros que no posean Rut, se creará la FC ingresando al HIS–Sistemas Expertos la identificación del paciente, validado con Pasaporte u otro documento que logre acreditar la identificación. En estos casos especiales a fin de asegurar la correcta vinculación de sus registros clínicos, se creará una carátula transitoria y se identificará al paciente por su nombre y número correlativo de ficha clínica asignado por el sistema informático. Si al momento de la creación de la FC, el usuario cuenta con un Rut provisorio asignado por FONASA, este número se utilizará como vinculante para la identificación de los registros. Si posteriormente el paciente cuenta con un Rut nacional, se actualizará la información en el soporte informático y se reimprimirá la caratula. Para lo anterior se debe tener a la vista el Certificado de Nacimiento el cual se añadirá a la contratapa de la nueva carátula de FC.
- En caso de Recién Nacidos que sean hospitalizados, se creará una caratula de FC transitoria. Esta será identificada como “RN más apellido paterno y apellido materno” y N° de Rut: 0.000.000-0. Una vez que el RN posea Rut propio, se efectuará el cambio de todos sus registros con su nombre legal, se actualizará la información en la base de datos, se imprimirá la nueva carátula y se eliminará la transitoria.
- En caso de pacientes con pérdida de conciencia que no posean identificación ni acompañantes que pudieran aportar antecedentes, se creará una carátula transitoria (identificada como tal), a la cual se le asignará el número correlativo de FC (generado por HIS–Sistemas Expertos) y quedará identificada como “NN masculino o femenino” según corresponda.
Esta situación se regularizará a la brevedad, apenas el paciente pueda ser identificado. De ser necesario se solicitará ayuda a Carabineros para su identificación.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 36 de 112

Normativa de acceso a la Ficha Clínica

Además de los funcionarios clínicos y administrativos que tienen relación directa con la atención del paciente, tendrá acceso a la FC algunas entidades amparadas por ley como:

- ✓ Superintendencia de Salud y Entidades acreditadoras.
- ✓ Isapres.
- ✓ FONASA.
- ✓ Liquidadores de seguros.
- ✓ Otras situaciones autorizadas por la Unidad de Jurídica del HCVB.
- ✓ Entidades acreditadoras certificadas por la Superintendencia de Salud en el contexto de los procesos de acreditación de Prestadores de Salud

Toda solicitud de copia, de una parte o de la totalidad de la ficha clínica, deberá realizarse por escrito a través del conducto regular establecido en la Unidad de Atención a las Personas (UAP) del HCVB. La copia será entregada solamente al:

- ✓ Titular de la FC.
- ✓ Representante legal o herederos en caso de fallecimiento.
- ✓ Tercero autorizado por poder simple notarial del titular.
- ✓ Tribunales de justicia y a fiscales y abogados del Ministerio Público previa autorización del Juez.
- ✓ Padre o madre del paciente en caso de menores de edad, debiendo acreditar previamente esta condición.
- ✓ Pariente que acredite la tuición legal de un paciente menor de edad, mediante anotación respectiva en Certificado de nacimiento o copia de resolución judicial.

TITULO XV

ASISTENCIA RELIGIOSA O ESPIRITUAL

El acompañamiento espiritual hospitalario para los pacientes es un derecho de los/as usuarios/as hospitalizados, el cual se encuentra sustentado en los siguientes cuerpos legales:

- **Constitución Política de la República de Chile**, la cual asegura la libertad de conciencia, la manifestación de todas las creencias y el ejercicio libre de todos los cultos que no se opongan a la moral, a las buenas costumbres o al orden público (Capítulo III, art. 10, N°6).
- **Ley 19.638** de 1999, que Establece Normas Sobre la Constitución Jurídica de las Iglesias y Organizaciones Religiosas. Expresando que las personas pueden recibir asistencia religiosa de su propia confesión donde quiera que se encuentre. La forma y condiciones del acceso de pastores, sacerdotes y ministros del culto, para otorgar asistencia religiosa en recintos hospitalarios, cárceles y lugares de detención y en los establecimientos de las Fuerzas Armadas y de las de Orden y Seguridad, serán reguladas mediante reglamentos que dictará

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 37 de 112

el Presidente de la República, a través de los Ministros de Salud, de Justicia y de Defensa Nacional, respectivamente (Art. II; art.6°; letra c).

- **Decreto 75 del 2006**, que modifica el Decreto 140, contemplando el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud, en cual establece que en los establecimientos de salud pertenecientes a dichos Servicios se garantizará a los enfermos el absoluto respeto a sus creencias y prácticas religiosas y se otorgarán facilidades a quienes soliciten servicios religiosos de cualquier confesión, permitiendo el ingreso debidamente autorizado de los respectivos ministros para que asistan al enfermo en el más breve plazo (Capítulo V, art. 34, inciso 2°).
- **Decreto N°94** ratificado en Chile en el 2008, que Aprueba Reglamento sobre Asistencia religiosa en Recintos Hospitalarios.
- **Convenio N°169** del 2014, de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) sobre Pueblos Indígenas y Tribales.
- **Ley 20.584 del 2012**, que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, el cual señala que toda persona tiene derecho a que los prestadores le faciliten la compañía de familiares y amigos cercanos durante su hospitalización y con ocasión de prestaciones ambulatorias, de acuerdo con la reglamentación interna de cada establecimiento, la que en ningún caso podrá restringir este derecho de la persona más allá de lo que requiera su beneficio clínico. Asimismo, toda persona que lo solicite tiene derecho a recibir, oportunamente y en conformidad a la ley, consejería y asistencia religiosa o espiritual (Art. 6). Además de considerar que en aquellos territorios con alta concentración de población indígena, los prestadores institucionales públicos deberán asegurar el derecho de las personas pertenecientes a los pueblos originarios a recibir una atención de salud con pertinencia cultural, lo cual se expresará en la aplicación de un modelo de salud intercultural validado ante las comunidades indígenas, el cual deberá contener, a lo menos, el reconocimiento, protección y fortalecimiento de los conocimientos y las prácticas de los sistemas de sanación de los pueblos originarios; la existencia de facilitadores interculturales y señalización en idioma español y del pueblo originario que corresponda al territorio, y el derecho a recibir asistencia religiosa propia de su cultura (Art. 7).
- **Decreto N°21** del 2023, aprueba reglamento sobre el Derecho de las personas pertenecientes a los pueblos indígenas a recibir una atención de salud con pertinencia cultural

Considerando entonces que el acompañamiento espiritual hospitalario es un derecho del paciente y con la finalidad de avanzar en nuestro hospital para contribuir a la humanización de la atención de salud de los/as pacientes hospitalizados/as se establecen los siguientes conceptos básicos:

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 38 de 112

Acompañamiento espiritual: Acorde al decreto 94, puede comprender visita de pacientes hospitalizados, oraciones, celebración de los actos de culto, asesoramiento en cuestiones religiosas y morales a los/as pacientes hospitalizados, sus familias y funcionarios/as de los hospitales, colaboración en cuidados paliativos, colaboración en la humanización de la asistencia hospitalaria, siempre que las condiciones del servicio hospitalario lo permitan.

Ministro/a de acompañamiento espiritual: pastores, sacerdotes, diáconos u otros/as ministros/as de iglesias que quieran realizar acompañamiento espiritual hospitalario y que se encuentran autorizados por sus respectivas iglesias.

Acompañante espiritual originario: representantes de pueblos originarios que quieran realizar acompañamiento espiritual hospitalario y que se encuentran autorizados por sus respectivas comunidades.

Sobre los derechos de los pacientes o familiares

- El paciente hospitalizado recibirá acompañamiento espiritual cuando lo haya solicitado expresamente.
- El acompañamiento espiritual puede ser realizado por un ministro de acompañamiento espiritual, sanadores indígenas, familiares o miembros de comunidades de pueblos originarios o quién indique el/la paciente para estos efectos, que puede ser un representante de su misma religión o creencia.
- El paciente tiene derecho a revelar su religión o abstenerse de hacerlo. No puede ser obligado a recibir acompañamiento espiritual.
- En caso de que el paciente no se encuentre en condiciones de manifestar opinión, podrán solicitar acompañamiento espiritual su cónyuge, padres, hijos y demás familiares en el orden que señala el artículo 42 del Código Civil. En el caso de niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, serán sus padres o tutor legal.

Sobre la responsabilidad de los ministros de acompañamiento espiritual, sanadores indígenas, familiares o miembros de comunidades de pueblos originarios

- El ministro de acompañamiento espiritual, sanador indígena, familiar o miembro de comunidad de pueblos originarios que entrega Acompañamiento Espiritual sólo lo podrá realizar al paciente que lo solicitó expresamente. Una vez concluida la entrevista con el paciente, este hará su retiro del establecimiento. No podrá visitar a otros pacientes si no han solicitado Acompañamiento Espiritual formalmente al personal del hospital.
- Los ministros de acompañamiento espiritual, sanadores indígenas, familiares o miembros de comunidades de pueblos originarios deben mantener **una conducta adecuada** que no interfiera en los procedimientos médico asistenciales, cautelando de no perturbar el normal funcionamiento de la sala, piso y del Hospital en general (accesos). Esto implica, respetar tanto al paciente que viene a visitar como a los demás pacientes de la sala.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 39 de 112

- Deben programarse las visitas en horarios adecuados y suspenderlas si es médicamente necesario. La excepción es el agravamiento del paciente en horarios no hábiles, la que debe ser autorizada por enfermera o enfermero jefe de turno.
- Cuando los pacientes son menores de edad, el ministro de acompañamiento espiritual, sanador indígena, familiar o miembro de comunidades de pueblos originarios, deberá estar acompañado de los padres o tutor legal o algún familiar adulto durante la visita. Esto podrá ser modificado a solicitud de los padres, tutor legal o por necesidad clínica de enfermera o enfermero supervisor o jefe de turno.
- La entrega de estampas religiosas, libros, folletos u otros objetos de contenido religioso o espiritual, sólo podrá realizarse a la persona que viene a visitar, siempre y cuando el paciente hubiera expresado su voluntad de recibirlos (paciente lúcido).
- En caso de realizar acompañamiento espiritual de manera más periódica, debido a que es llamado/a habitualmente por pacientes, se solicitara que realicen la inscripción en la Unidad de Participación Ciudadana para ser incorporados en el registro. El registro permite que en caso de que un paciente solicite acompañamiento espiritual y no conozca a nadie en específico, poder contactarlos de acuerdo a la creencia informada por el/la paciente.
- Cada ministro de acompañamiento espiritual, sanador indígena, familiar o miembro de comunidades de pueblos originarios que acuda a realizar acompañamiento espiritual debe indicar claramente el nombre del paciente a quien viene a visitar.
- Los ministros de acompañamiento espiritual, sanadores indígenas, familiares o miembros de comunidades de pueblos originarios que acuden a realizar acompañamiento espiritual deberán identificarse en la Unidad de Atención de las Personas o con los guardias.

Sobre la responsabilidad de los funcionarios respecto al ingreso a AE

- Los Guardias, orientadores/as o funcionarios/as de Informaciones autorizarán el ingreso al Hospital de ministros de acompañamiento espiritual, sanadores indígenas, familiares o miembros de comunidades de pueblos originarios que acuden a realizar acompañamiento espiritual, deberán identificarse en la Unidad de Atención de las Personas o con los guardias siempre que acudan por solicitud expresa de un paciente hospitalizado y que esté debidamente autorizado por el enfermero/a de sala.
- El/la Guardia, orientador/a o funcionario/a de Informaciones debe verificar la autorización de Enfermería con un llamado telefónico al anexo interno.

Como el proceso de acompañamiento es individual y a requerimiento explícito del paciente, el hospital no autoriza el ingreso de grupos religiosos en la modalidad de visitas libres a los pisos de hospitalizados.

El hospital no entrega credenciales para ingresar al establecimiento, pero si se entregan todas las facilidades de ingreso a los ministros de acompañamiento espiritual, sanadores

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 40 de 112

indígenas, familiares o miembros de comunidades de pueblos originarios que acuden a realizar acompañamiento espiritual de acuerdo a lo indicado anteriormente.

TITULO XVI COMITÉ DE ETICA

El HCVB tiene el firme propósito de lograr que la institución provea una atención que respete la dignidad del paciente y resguarde los principios éticos esenciales.

El comité de Ética Clínica es el organismo encargado de tal actividad y toda actuación que genere algún conflicto ético y tenga relación con el manejo clínico de uno o varios pacientes podrá ser presentado a este Comité.

El comité de Ética Clínica se reunirá de forma excepcional, ante situaciones de urgencia en el cual sea necesario el pronunciamiento de éste.

El pronunciamiento del Comité de ética es de carácter de recomendación y sus integrantes no tendrán responsabilidad civil o penal derivada de ello.

- ***Situaciones que deben someterse a evaluación del Comité de Ética Clínica***

Los casos que deben ser sometidos a evaluación ética son aquellos en que, más allá de la aplicación de los criterios técnicos, se generan dudas razonables respecto a los principios éticos de no maleficencia, beneficencia, autonomía y justicia, que podrían ser vulnerados por una decisión médica.

Las personas que pueden solicitar un pronunciamiento al comité de ética son:

- El propio paciente o su representante.
- El médico tratante y todos aquellos que participan en el proceso de toma de decisiones respecto al enfermo.

- ***Mecanismo de acceso al Comité de Ética Clínica***

Cuando un usuario externo al HCVB requiere del comité de ética para un análisis y orientación respecto de una situación en particular, deberá presentar una carta dirigida al comité y entregarla en Secretaría de Dirección del establecimiento o enviarla vía mail al correo carolina.carvajalm@redsalud.gob.cl

La secretaria de Dirección se comunicará vía correo electrónico con el secretario/a del Comité de Ética, informando de la recepción de la carta (Dejando respaldo de esta actividad)

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 41 de 112

La carta será evaluada por el Secretario/a del Comité de ética quien tomará contacto con el solicitante para recabar mayores antecedentes. De ser necesario solicitará además los antecedentes clínicos del caso al médico tratante.

Una vez que la secretaria del Comité tenga todos los antecedentes, el caso será presentado en la próxima reunión para su evaluación y resolución (Segundo lunes de cada mes).

Analizados todos los antecedentes y puntos de vista, se elabora un informe escrito que será entregado al solicitante, dejando además una copia en la carpeta del Comité de ética y una en la ficha clínica del paciente.

TITULO XVII

ARANCEL DE PRESTACIONES Y MODALIDADES DE PAGO

- **Valores y aranceles de prestaciones, medicamentos e insumos**

El HCVB cuenta con un listado de precios o arancel de prestaciones que varía dependiendo de la previsión del paciente:

- 1) Paciente con seguro público FONASA, atendidos bajo modalidad institucional.
- 2) Particulares (Sin previsión o ISAPRE)
- 3) Convenios CAPREDENA, ARMADA, EJERCITO, FACH, DIPRECA

Dichos aranceles se encuentran disponibles, en las distintas dependencias de la Unidad de Recaudación:

- Recaudación Unidades de Emergencia: Atención 24 horas
- Recaudación Central (Hospitalizados y Accidentes): lunes a jueves de 08:00 a 16:30 hrs y viernes de 08:00 a 15:30 hrs, salvo festivos.
- Recaudación Consultorio Especialidades: lunes a jueves de 08:00 a 16:30 hrs y viernes de 08:00 a 15:30 hrs, salvo festivos.

- **Modalidad de Pagos e Intereses**

Los pacientes FONASA para todos sus tramos que se atienden en Centros de salud públicos, tienen gratuidad en sus atenciones, esto a raíz de la implementación del Copago \$0 a partir de Septiembre de 2022.

Es importante mencionar que el Copago \$0, es sólo para beneficiarios Fonasa.

Los pacientes cuya previsión sea ISAPRE, PARTICULAR y CAPREDENA, deben realizar los pagos de las prestaciones que le otorgue el hospital, de acuerdo con el Arancel Vigente.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 42 de 112

En el caso de usuarios con previsión Dipreca, Armada, Ejército y FACH se debe solicitar al paciente la credencial Institucional de Salud y carnet de identidad. Si el paciente es carga familiar del beneficiario del convenio, y no presenta la credencial institucional, deberá acreditar su relación mediante documentos adicionales (libreta de matrimonio o certificado de nacimiento).

Posteriormente, debe hacer entrega de bono de atención de salud o carta orden, para realizar la facturación a la Institución de Salud, según los aranceles de convenio vigente.

Los medios de pago con los que cuenta el Hospital son:

- Transferencia Bancaria
- Transbank (crédito y débito)
- Efectivo

En caso de no contar con los medios para realizar el pago, existe la opción de firmar un compromiso de pago, de acuerdo con las políticas de crédito y cobranzas vigentes, y que son informadas directamente al usuario y/o a su representante.

- ***Pacientes extranjeros (Inmigrantes o turistas)***

En el caso de pacientes extranjeros (inmigrantes) que tengan regularizada su estadía en el país, tienen derecho a la atención en iguales condiciones que los chilenos.

Aquellos extranjeros inmigrantes que no tengan regularizada su estadía o estén en condición de turista, pueden acceder a atenciones de urgencia y otras prestaciones, siendo atendidos como pacientes sin previsión social, por lo que los cobros serán realizados como paciente particular.

- ***Convenios internacionales***

- **Chile – España**

Para incorporarse a Fonasa deben presentar un certificado de estancia en Chile, ya sea habitual o temporal, otorgado por la Dirección Provincial del Instituto Nacional de Seguridad Social de la ciudad en que residen en España, en el que consten todos los datos de la persona y de su grupo familiar y el periodo de estancia en Chile.

- **Convenios con Otros Países**

Chile ha celebrado distintos convenios con algunos países de Europa y América Latina (Argentina, Australia, Austria, Bélgica, Brasil, Canadá, Colombia, Dinamarca, Ecuador, EE.UU., Finlandia, Francia, Holanda, Luxemburgo, Noruega, Perú, Portugal, Canadá, República Checa, Suecia, Suiza, Uruguay).

Estos convenios protegen a los **pensionados cotizantes y su grupo familiar**. Para hacer efectivo este beneficio, las personas deberán acudir a la Superintendencia de Pensiones donde se entregará

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 43 de 112

el documento que deberán presentar en cualquier sucursal de **FONASA**, para así acceder a la atención en salud.

▪ **Mujeres Embarazadas en situación irregular**

El Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, mediante Oficio circular N°1179 de 20 de enero de 2003, complemento en Oficio circular 6232 de 26 de mayo de 2007, señala que se otorga una visa de residencia temporaria a la mujer que se encuentra en estado de gravidez y que se controla regularmente en el consultorio que corresponde a su domicilio.

En forma previa debe presentar, junto a la documentación general para optar a un permiso de residencia, un certificado de control de embarazo, emitido por el consultorio al que la mujer asiste, con la firma y timbre de una autoridad responsable de ese servicio

Podrán acogerse a este beneficio, aquellas extranjeras que, habiendo tenido una residencia en el país, ésta se encuentre vencida, debiendo acreditar su condición de irregularidad y que son atendidas en los consultorios públicos, correspondientes a su domicilio.

De esta forma este grupo inmigrante tiene la posibilidad de regularizar su situación migratoria de forma expedita con el fin de poder ser atendida por la red asistencia pública de salud, en igualdad de condiciones que sus pares chilenas.

▪ **Atención a Menores de Edad**

En virtud de este convenio, el Ministerio de Salud y el Ministerio del Interior, acuerdan proporcionar a todos los niños y niñas menores de 18 años extranjeros, atención de salud en los establecimientos de la red pública de salud, en igualdad de condiciones de sus pares chilenos. Lo anterior será válido para todos los menores de 18 años, independiente de su situación migratoria en Chile, y la de sus padres, tutores o representantes legales.

Para dar cumplimiento al punto anterior se deberá inscribir a los niños y niñas menores de 18 años que se encuentren en situación migratoria irregular, en los establecimientos de APS correspondientes a su domicilio.

Con fundamento en esta inscripción o en el certificado del médico tratante, que acredite la atención en alguno de los centros de la red pública de salud, el menor podrá solicitar ante la autoridad migratoria que corresponda a su domicilio, un permiso de residencia temporaria, en caso de no asistir a un establecimiento educacional.

En caso de que se encuentre matriculado en un establecimiento educacional reconocido por el Estado podrá solicitar un permiso de residencia de estudiante.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 44 de 112

TITULO XVIII

SISTEMA DE RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

El HCVB acogiendo el derecho de los usuarios de manifestar su opinión a través de consultas, felicitaciones, sugerencias y/o reclamos, ha definido los siguientes canales de ingreso:

1. Registro en libros de presentaciones ciudadanas ubicados en:

- Módulo de Informaciones del Consultorio Adosado de Especialidades, cuyo horario de funcionamiento es de lunes a jueves de 8:00 a 16:00 horas y viernes de 8:00 a 14:00 horas.
- Módulo de Orientador en acceso a Edificio Otorrino, en horario de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.
- Secretaría en Edificio de Oncología, de lunes a jueves de 8:00 a 17:00 y viernes de 8:00 a 16:00 horas.
- Unidad de Emergencia Gineco- Obstétrica y Unidad de Emergencia Infantil, de lunes a jueves de 8:00 a 17:00 horas y viernes de 8:00 a 16:00 horas en Secretaría de Unidad de Emergencia Infantil. Y en horario inhábil en Módulo de Enfermería de la Unidad de Emergencia infantil.
- Módulo de informaciones de Hospitalizados de la Unidad de atención a las personas. De lunes a viernes de 8:15 a 18:15. sábados, domingos y festivos de 9:30 a 18:15.
- Módulo de Informaciones en Unidad de Emergencia Adultos. 24 horas del día.

El formulario contenido en el libro de reclamos cuenta con un original y dos copias. Una copia queda en el libro y la otra en poder del usuario, la que es considerada como acuse de recibo.

2. Infografía sobre ingreso de reclamos y demás presentaciones ciudadanas que contiene un código QR, el cual permite acceder directamente a la plataforma web: oirs.minsal.cl, e ingresar presentaciones ciudadanas dirigidas hacia el establecimiento. Este material gráfico se encuentra instalado en puntos estratégicos de las siguientes dependencias del hospital:

- Módulo de Informaciones de Hospitalizados de la Unidad de Atención a las Personas.
- Sala de Espera de la Unidad de Emergencia Adultos
- Sala de Espera de la Unidad de Emergencia Infantil
- Sala de Espera de la Unidad de Emergencia Gineco-obstétrica
- Hall Central del Consultorio Adosado de Especialidades

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 45 de 112

- Sala de Espera del policlínico de Otorrinolaringología
- Servicio de Baja Complejidad Médico Quirúrgica (Edificio ORL)
- Servicio de Baja Complejidad Quirúrgica, 3° piso TM.
- Servicio de Mediana Complejidad Médica 4° piso TM.
- Servicio de Mediana Complejidad Quirúrgica 5° piso TQ.
- Servicio Médico-Quirúrgico Pediátrico.
- Servicio de Baja Complejidad Médica 7° piso TM.
- Servicio de Neonatología
- Servicio de Ginecología y Obstetricia
- Servicio de Oncología
- Unidad de Cuidados Intensivos y Unidad de Cuidados Intermedios Adulto
- Unidad de Paciente Crítico Pediátrico.
- Otros puntos estratégicos del hospital Carlos Van Buren.

3. Registro por atención presencial en la UAP.

4. Registros directos en plataforma web: oirs.minsal.cl

El plazo máximo de respuesta al reclamo será de 15 días hábiles en conformidad a lo señalado en la Ley 20.584

La Unidad de Atención a las Personas es la encargada de gestionar dicho procedimiento.

TITULO XIX

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La Ley N° 20.285 consagra el derecho de toda persona a solicitar y recibir información de los órganos de la Administración del Estado, con excepción de la información sujeta a secreto o reserva por ley.

Es información pública:

- Los actos y resoluciones de los órganos de la administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, salvo las excepciones que establece la Ley 20.285 sobre acceso a la información pública y las previstas en otras leyes de quórum calificado.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 46 de 112

- La información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la administración, cualquiera sea el formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento.

Causales de secreto o reserva mediante las cuales se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información:

1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido. (Artículo 21, numeral 1, letras A, B y C de la Ley de Transparencia).
2. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico. (Artículo 21, numeral 2 de la Ley de Transparencia).
3. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte la seguridad de la nación. (Artículo 21, numeral 3 de la Ley de Transparencia).
4. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el interés nacional. (Artículo 21, numeral 4 de la Ley de Transparencia).
5. Cuando se trate de documentos, datos o informaciones que una ley de quórum calificado haya declarado secretos o reservados. (Artículo 21, numeral 5 de la Ley de Transparencia).

El HCVB dispone en su sitio web www.hospitalcarlosvanburen.cl del acceso a la página “Portal de Transparencia”, donde se encuentra información relevante sobre su organización, personal, presupuesto, adquisiciones y otros ámbitos de interés.

Para realizar una solicitud de acceso a la información pública, el Hospital dispone de 3 formas de ingreso:

1. **En línea:** A través del acceso a la página “Solicitud de Información Ley de Transparencia”, en el sitio web del Hospital.



2. **Presencial:** Completando un formulario en la Unidad de Atención a las Personas, ubicado en el ingreso principal del Hospital.
3. **Por carta:** Entrega en Oficina de Partes, torre médica, 1º piso o por correo postal a Hospital Carlos Van Buren, calle San Ignacio N° 725, Valparaíso

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 47 de 112

TITULO XX

VIAS DE EVACUACION Y PROCEDIMIENTOS EN CASO DE EMERGENCIA

En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en los pasillos del establecimiento, igualmente, las zonas de seguridad están debidamente demarcadas.

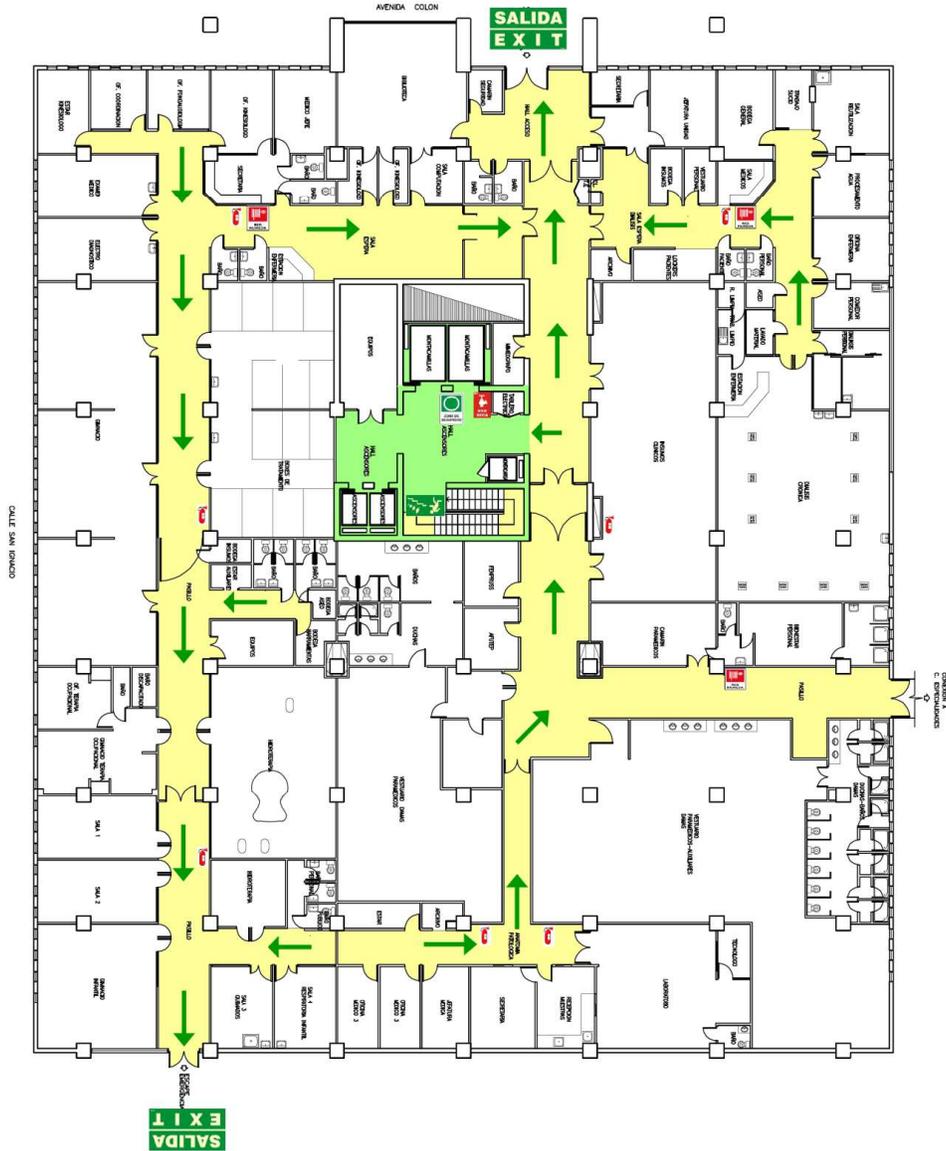
En caso de contingencia, los funcionarios del hospital encargados de dirigir la evacuación tomarán el control de la situación e impartirán instrucciones para la correcta evacuación del hospital. Los usuarios deberán observar en todo momento dichas instrucciones.

A continuación se presentan los planos y vías de evacuación de las distintas áreas del hospital.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Edición: 03 Fecha: Agosto 2025 Página 48 de 112

Anexo 3: Planos y vías evacuación por cada piso

A. TORRE MÉDICA (TM)
A.1. ZÓCALO (TM)





**Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas**

**Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren**

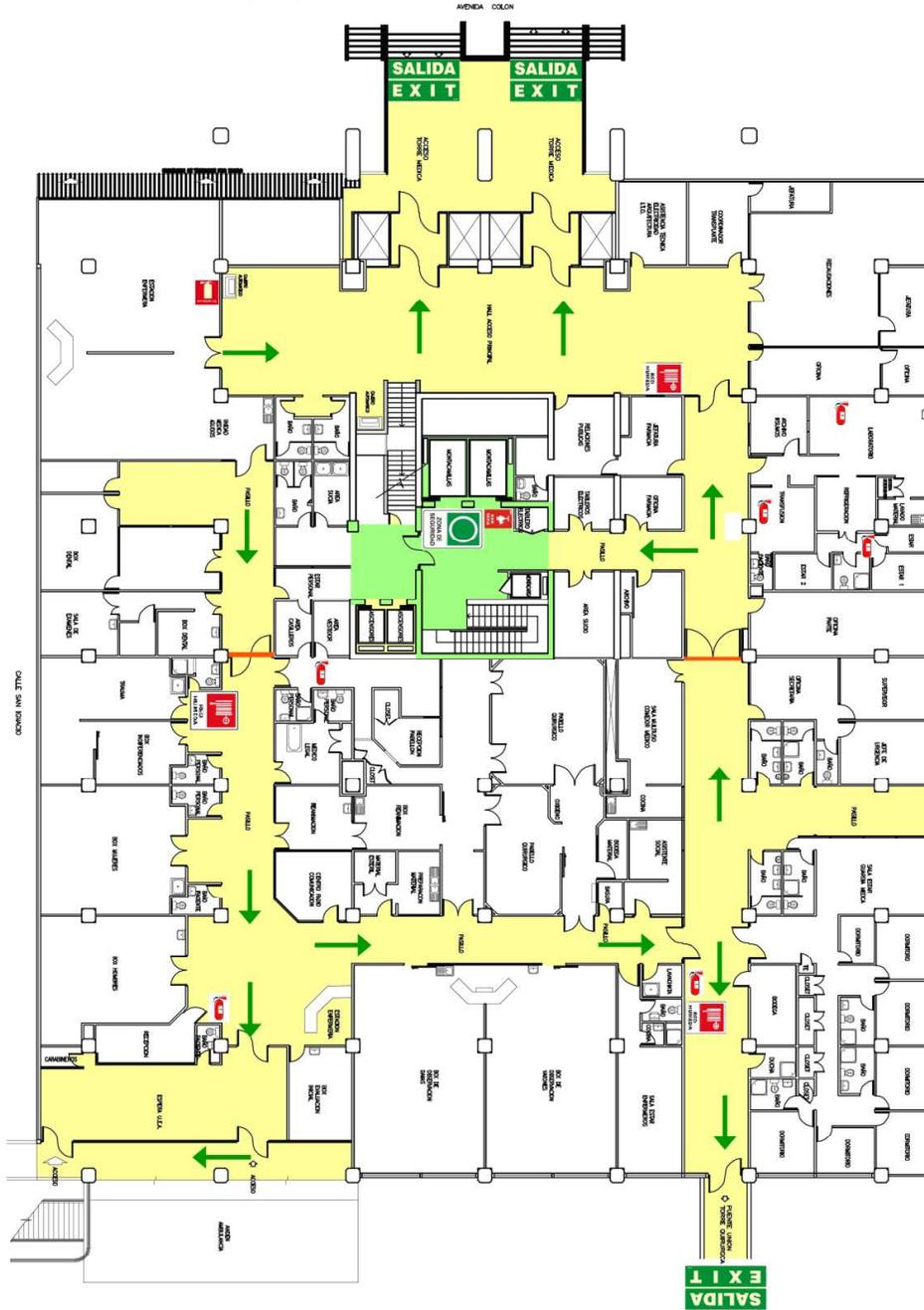
UAP - 002

Edición: 03

Fecha: Agosto 2025

Página 49 de 112

A.2. PRIMER PISO (TM)





Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas

Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren

UAP - 002

Edición: 03

Fecha: Agosto 2025

Página 50 de 112

A.3. SEGUNDO PISO (TM)





Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas

Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren

UAP - 002

Edición: 03

Fecha: Agosto 2025

Página 52 de 112

A.5. CUARTO PISO TM





**Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas**

**Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren**

UAP - 002

Edición: 03

Fecha: Agosto 2025

Página 55 de 112

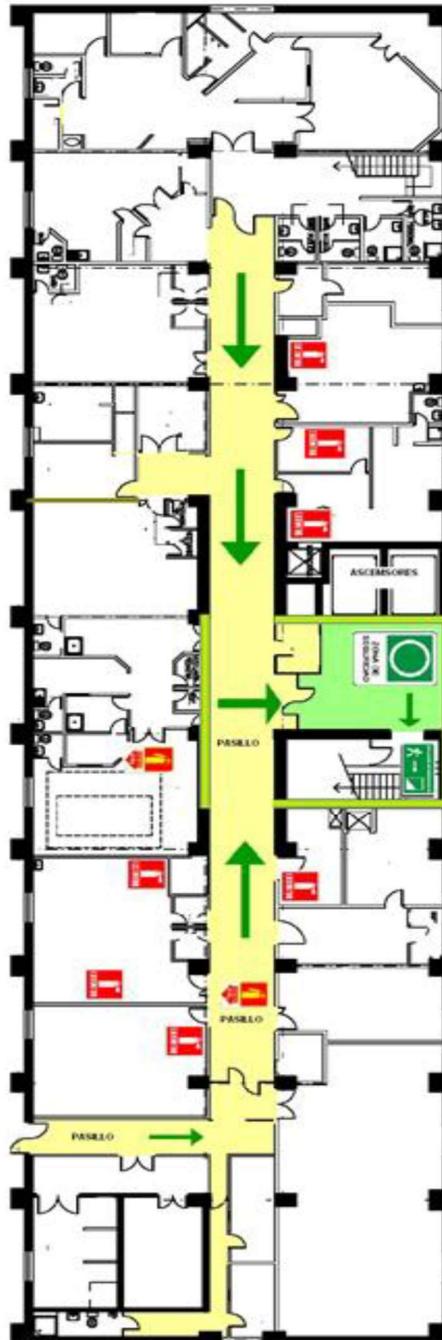
A.8. SEPTIMO PISO (TM)



	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 57 de 112

B. TORRE QUIRÚRGICA (TQ)

B.1. ZÓCALO (TQ)





Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas

Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren

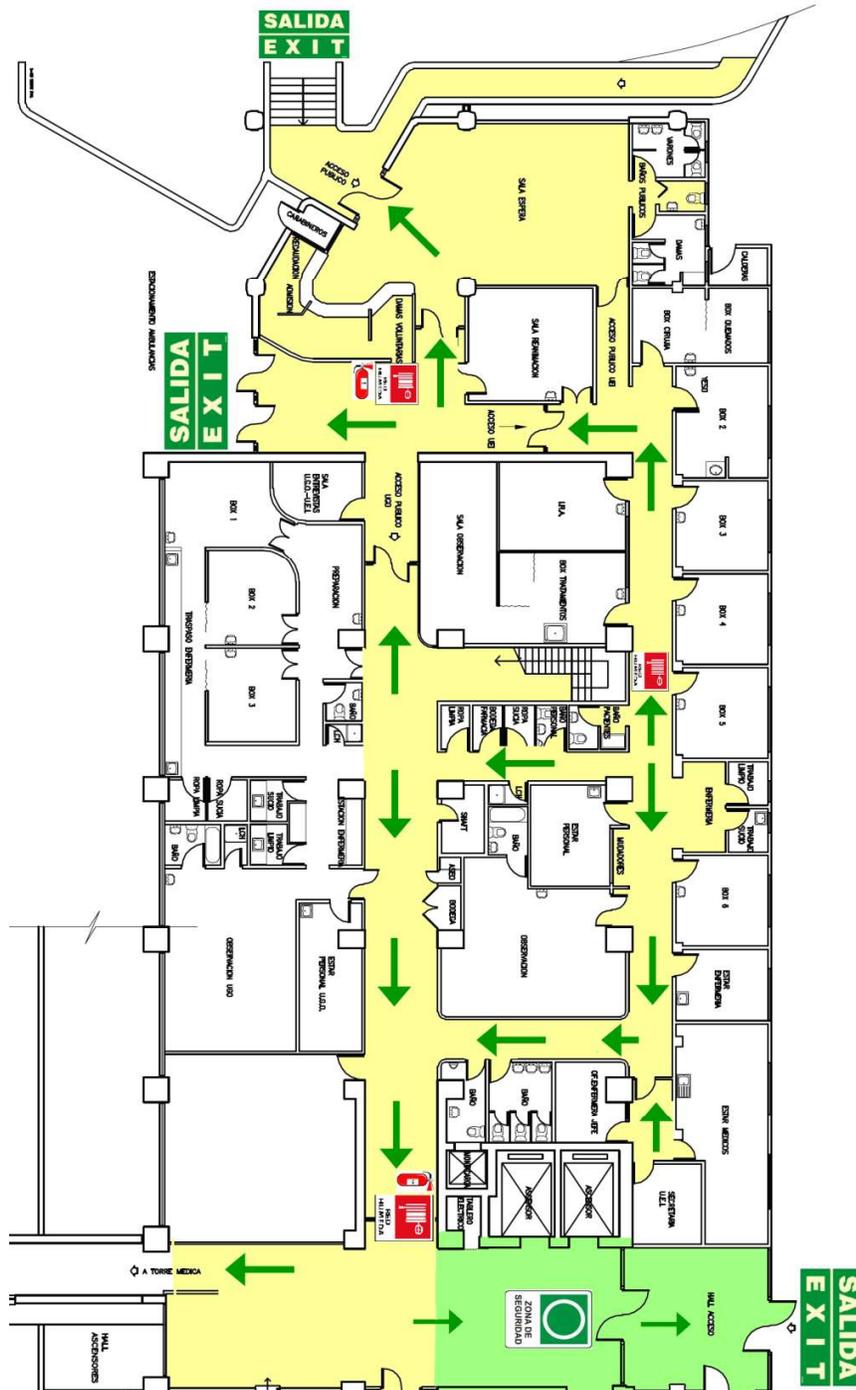
UAP - 002

Edición: 03

Fecha: Agosto 2025

Página 58 de 112

B.2. PRIMER PISO ORIENTE (TQ)





Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas

Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren

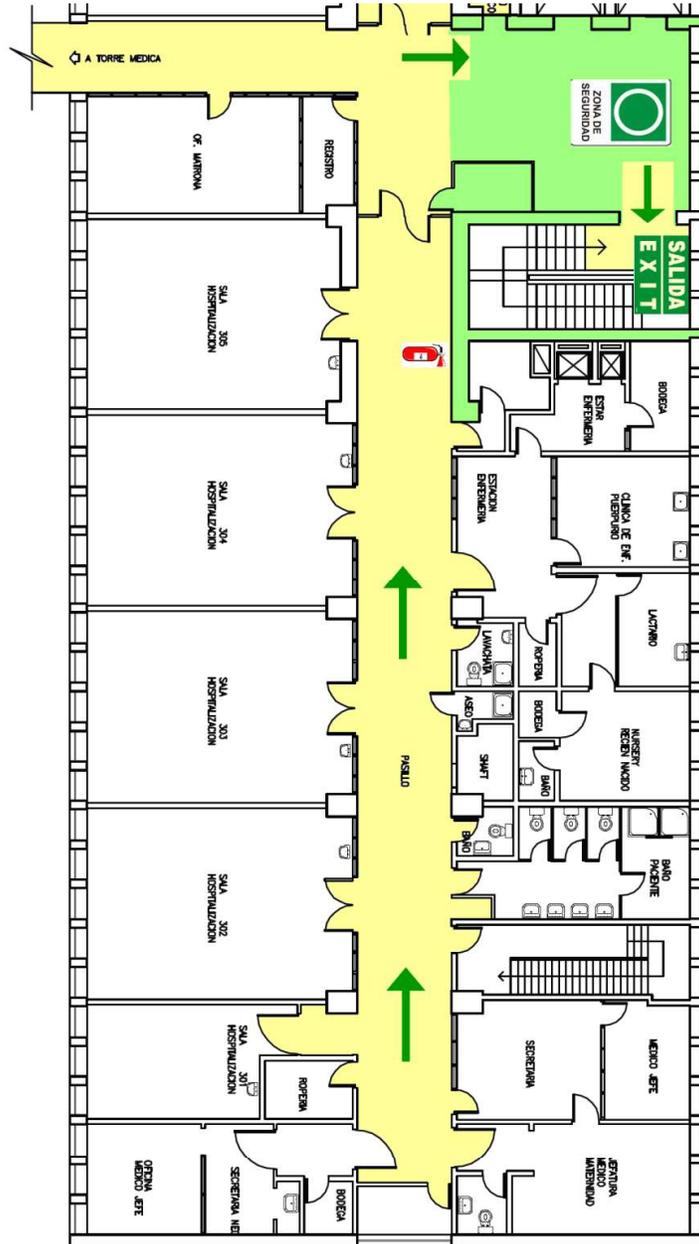
UAP - 002

Edición: 03

Fecha: Agosto 2025

Página 63 de 112

B.7. TERCER PISO PONIENTE (TQ)





Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas

Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren

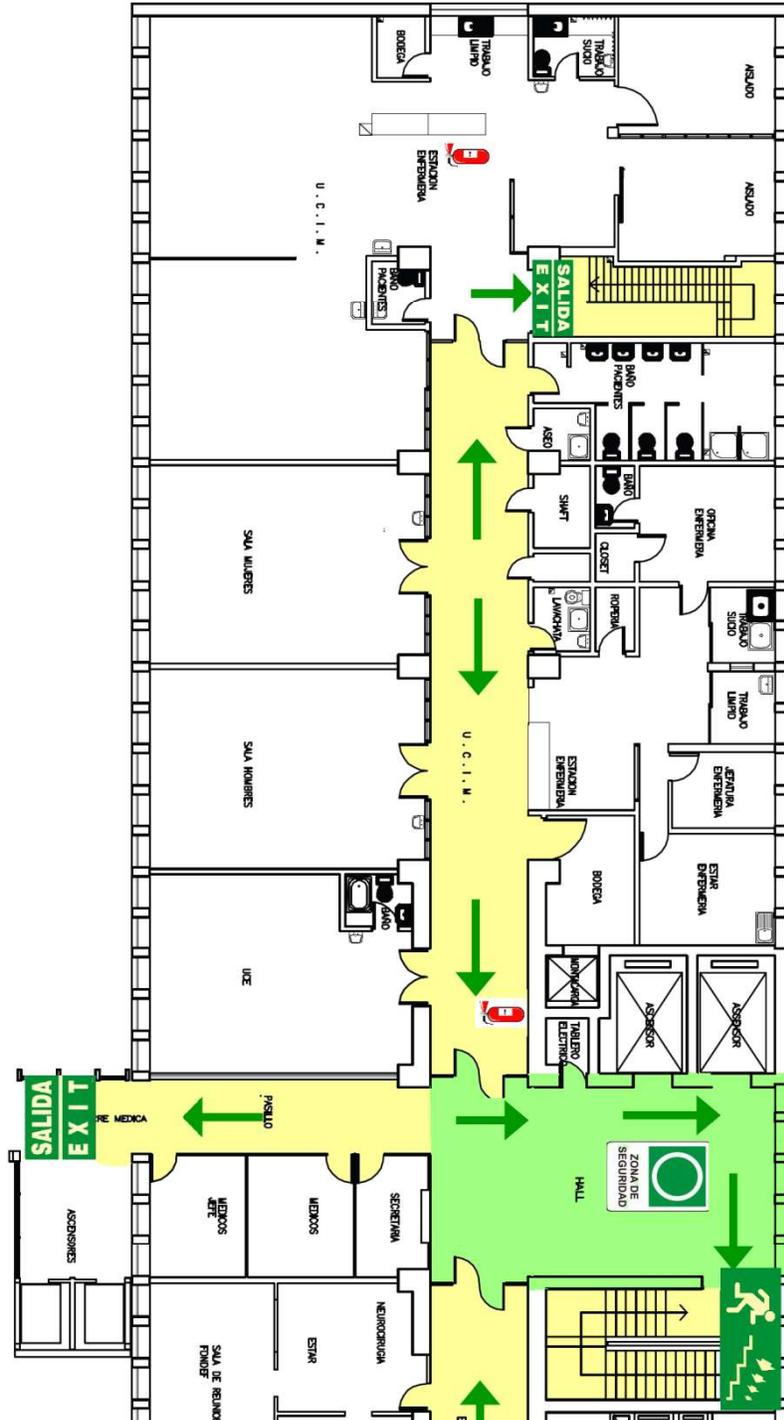
UAP - 002

Edición: 03

Fecha: Agosto 2025

Página 64 de 112

B.8. CUARTO PISO ORIENTE (TQ)





Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas

Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren

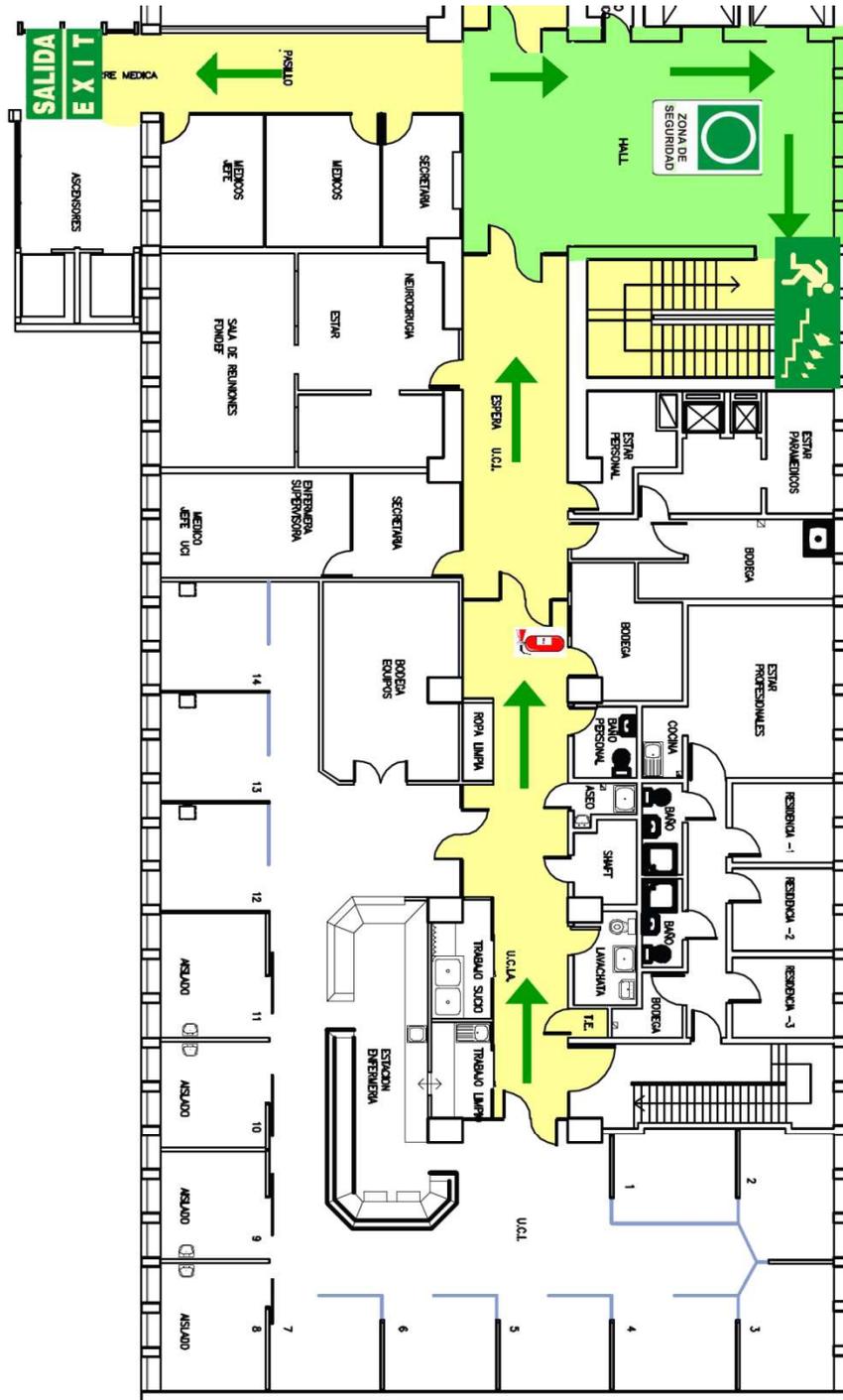
UAP - 002

Edición: 03

Fecha: Agosto 2025

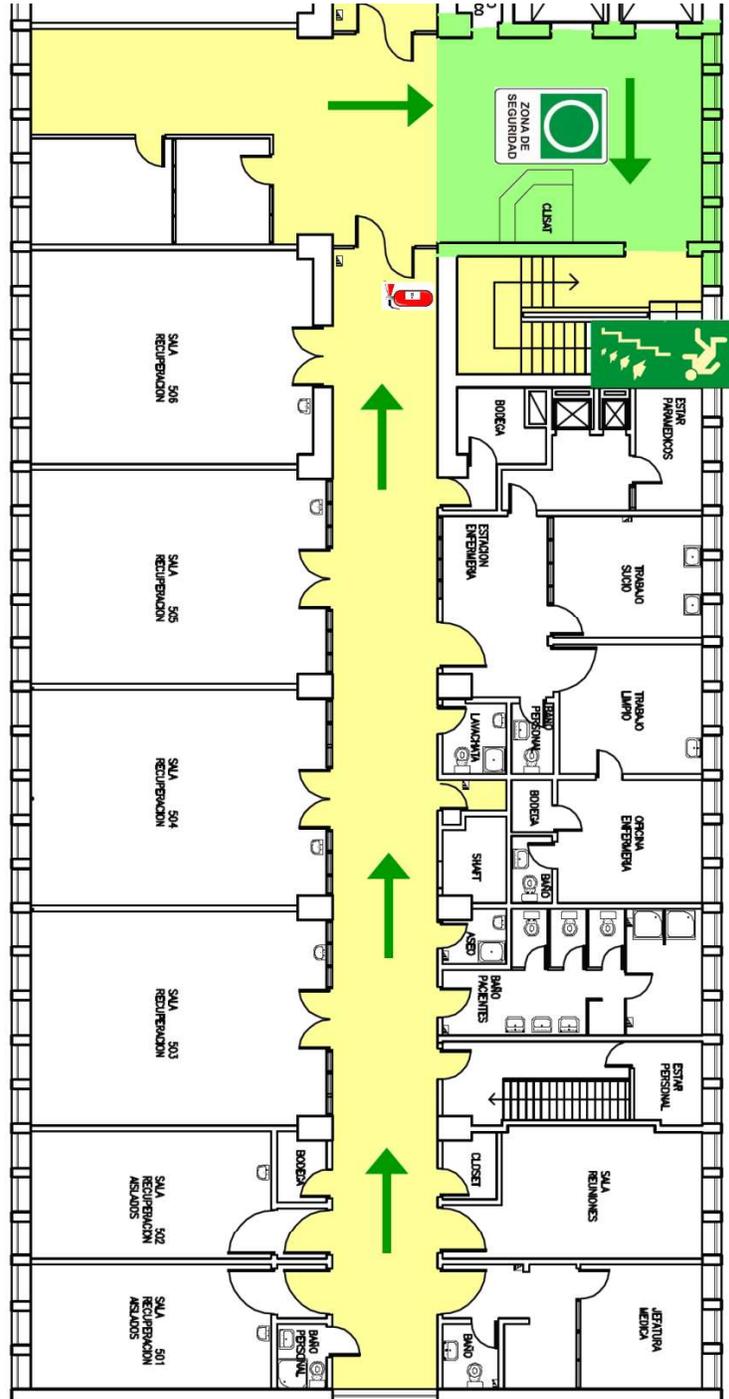
Página 65 de 112

B.9. CUARTO PISO PONIENTE (TQ)





B.11. QUINTO PISO PONIENTE (TQ)





Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas

Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren

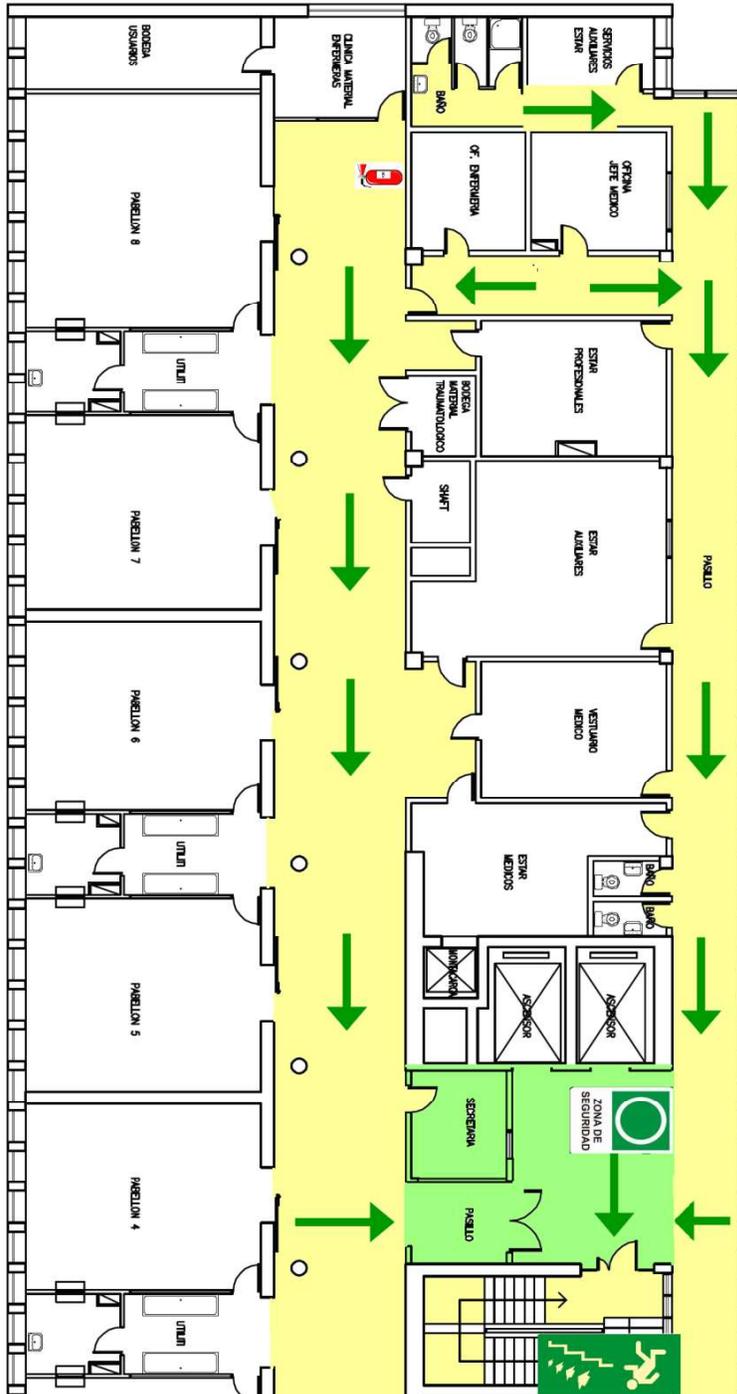
UAP - 002

Edición: 03

Fecha: Agosto 2025

Página 68 de 112

B.12 SEXTO PISO ORIENTE (TQ)





Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas

Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren

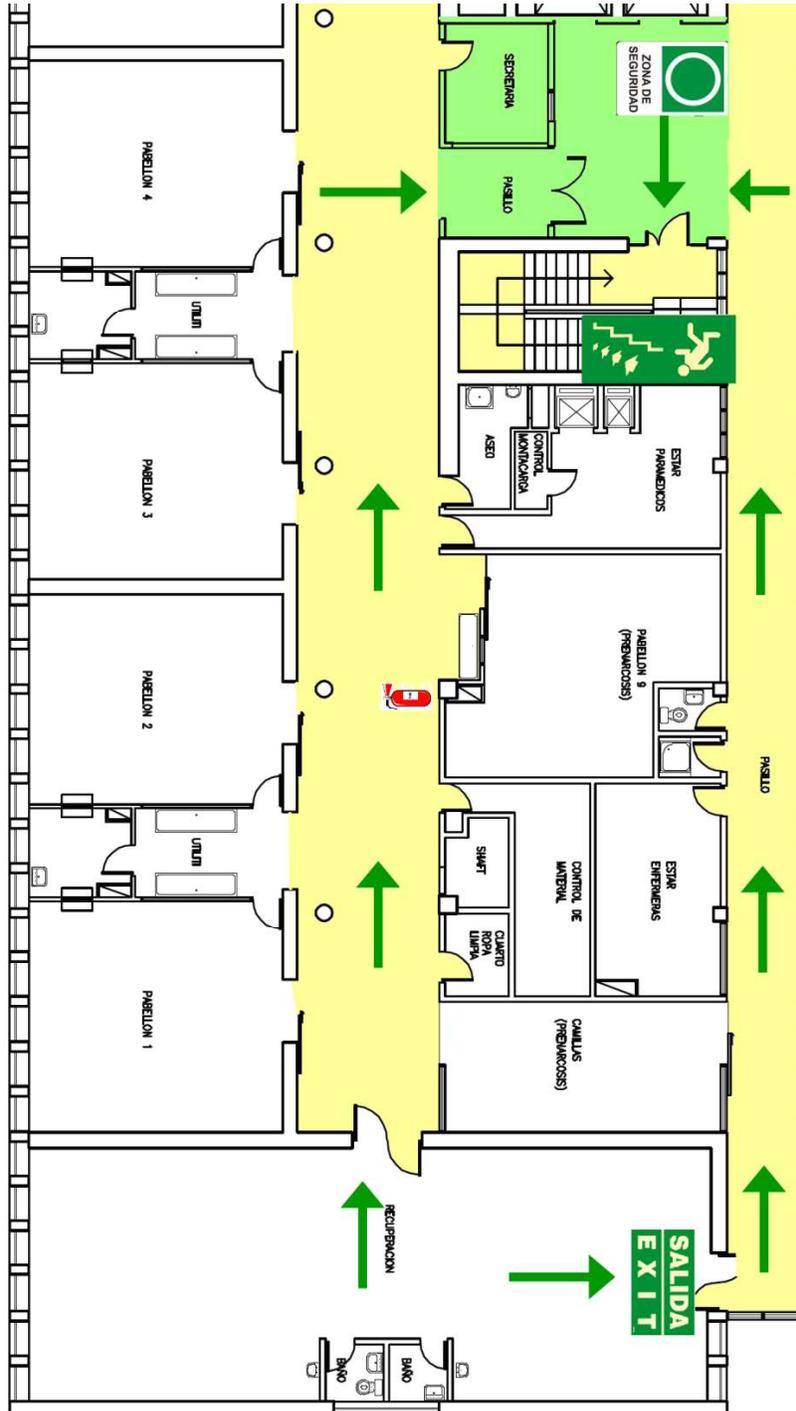
UAP - 002

Edición: 03

Fecha: Agosto 2025

Página 69 de 112

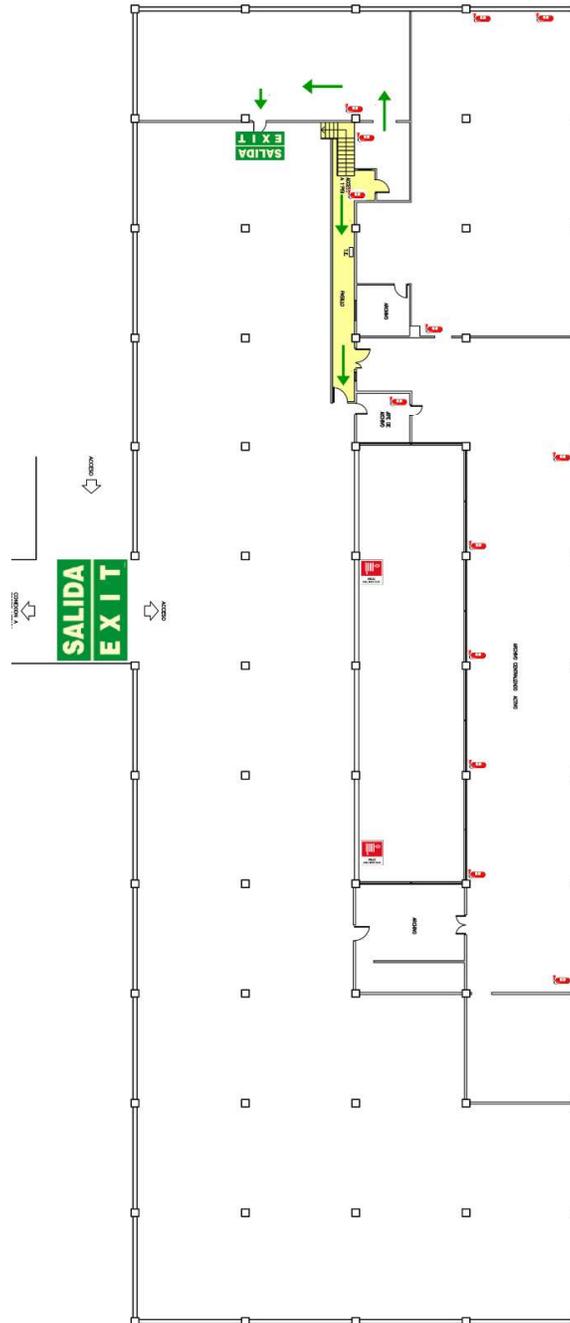
B.13 SEXTO PISO PONIENTE (TQ)





C. CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES (CAE)

C.1. ZÓCALO (CAE)





Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas

Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren

UAP - 002

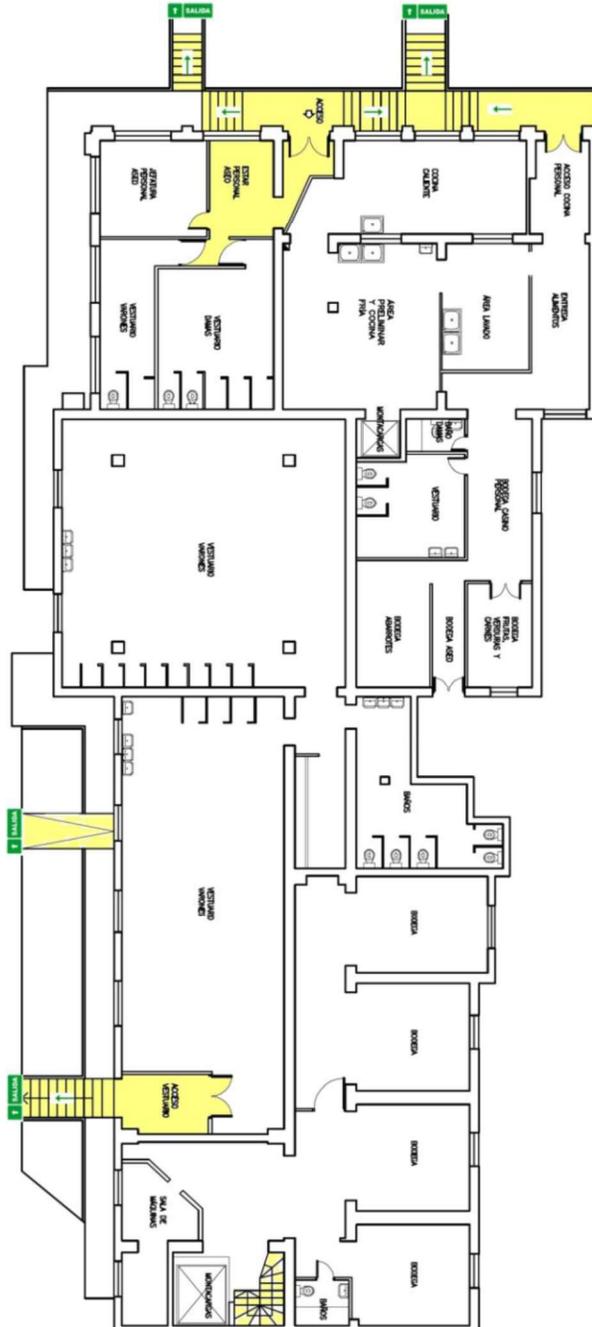
Edición: 03

Fecha: Agosto 2025

Página 75 de 112

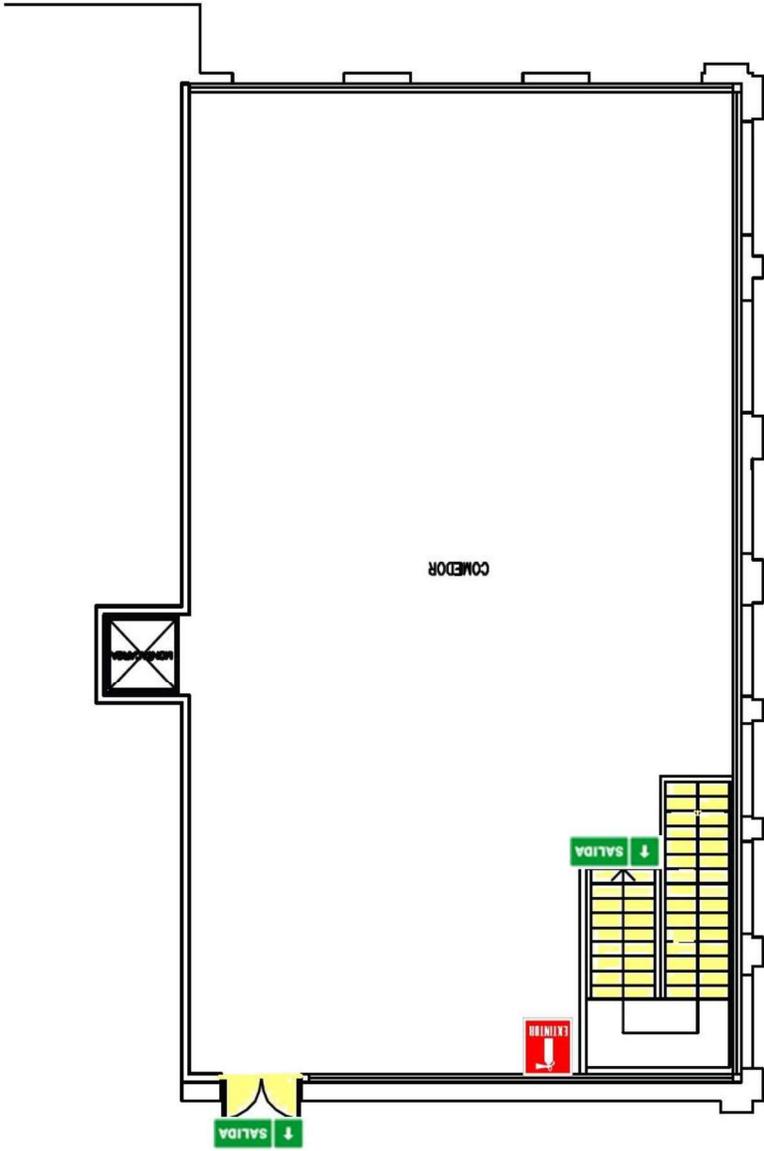
D. CENTRAL DE ALIMENTACIÓN (UCA)

D.1. ZÓCALO (UCA)

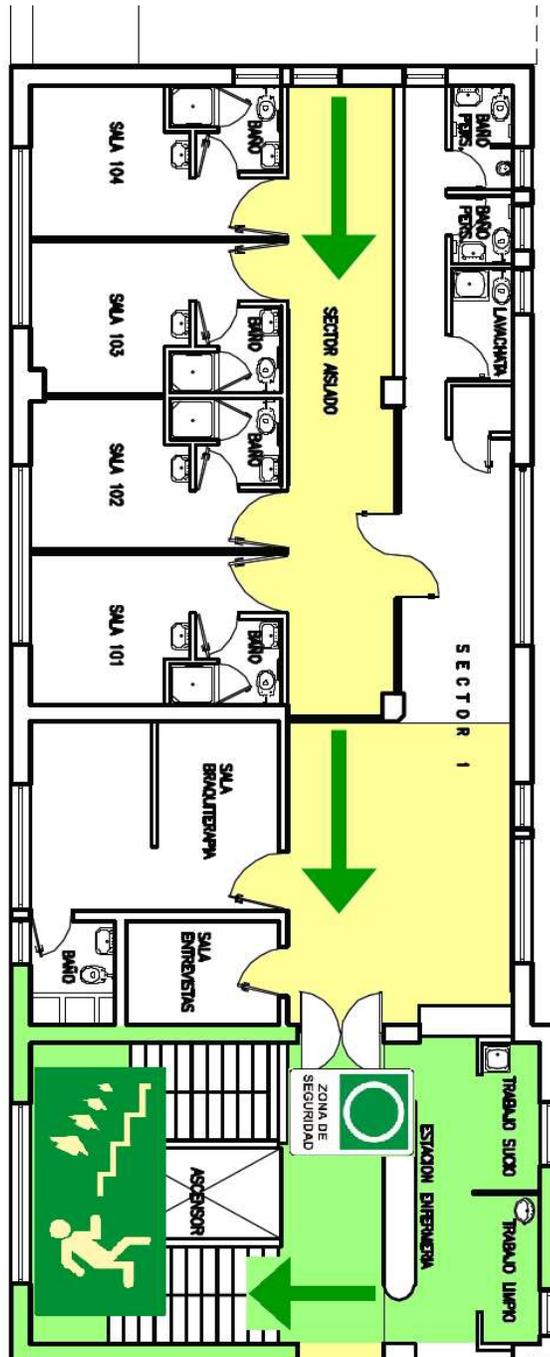


	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 77 de 112

D.3. SEGUNDO PISO (UCA)

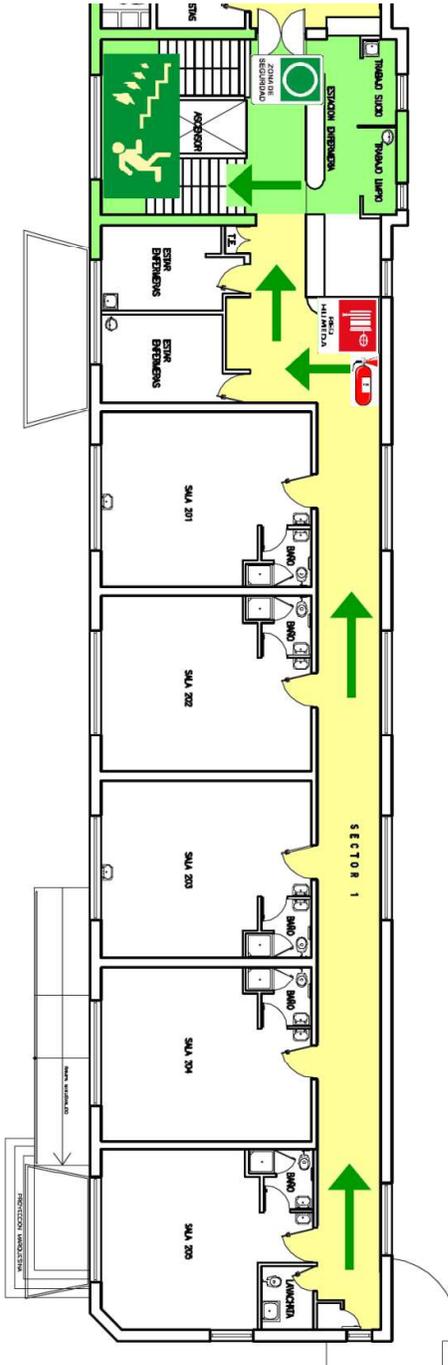


E.5. SEGUNDO PISO ORIENTE (ONC)



	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Edición: 03 Fecha: Agosto 2025 Página 83 de 112

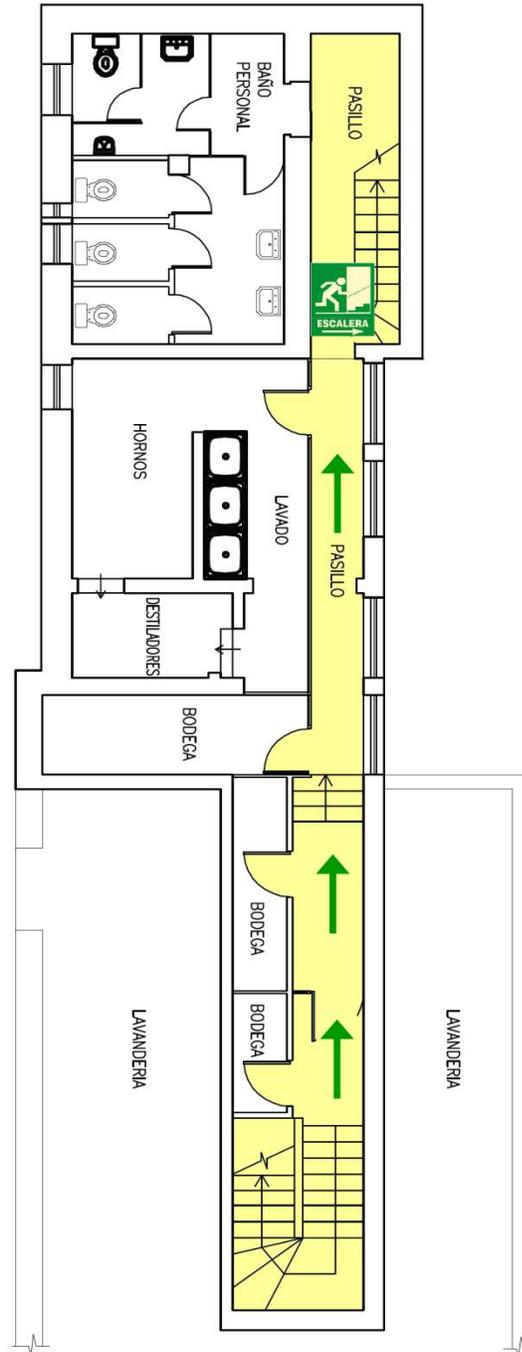
E.6. SEGUNDO PISO PONIENTE (ONC)





F. LABORATORIO (LAB)

F.1. ZÓCALO (LAB)





**Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas**

**Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren**

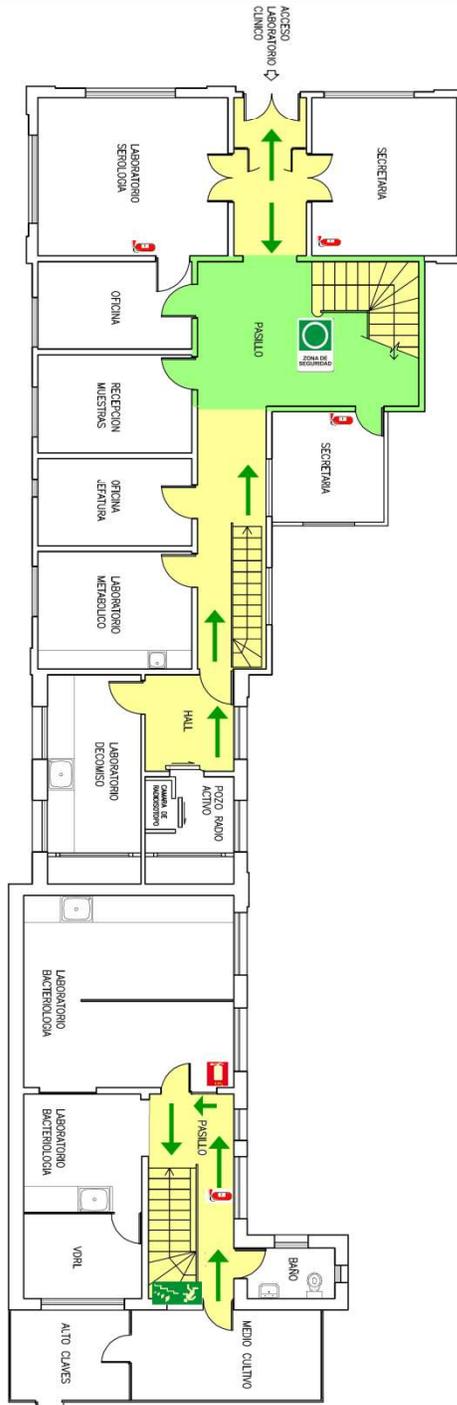
UAP - 002

Edición: 03

Fecha: Agosto 2025

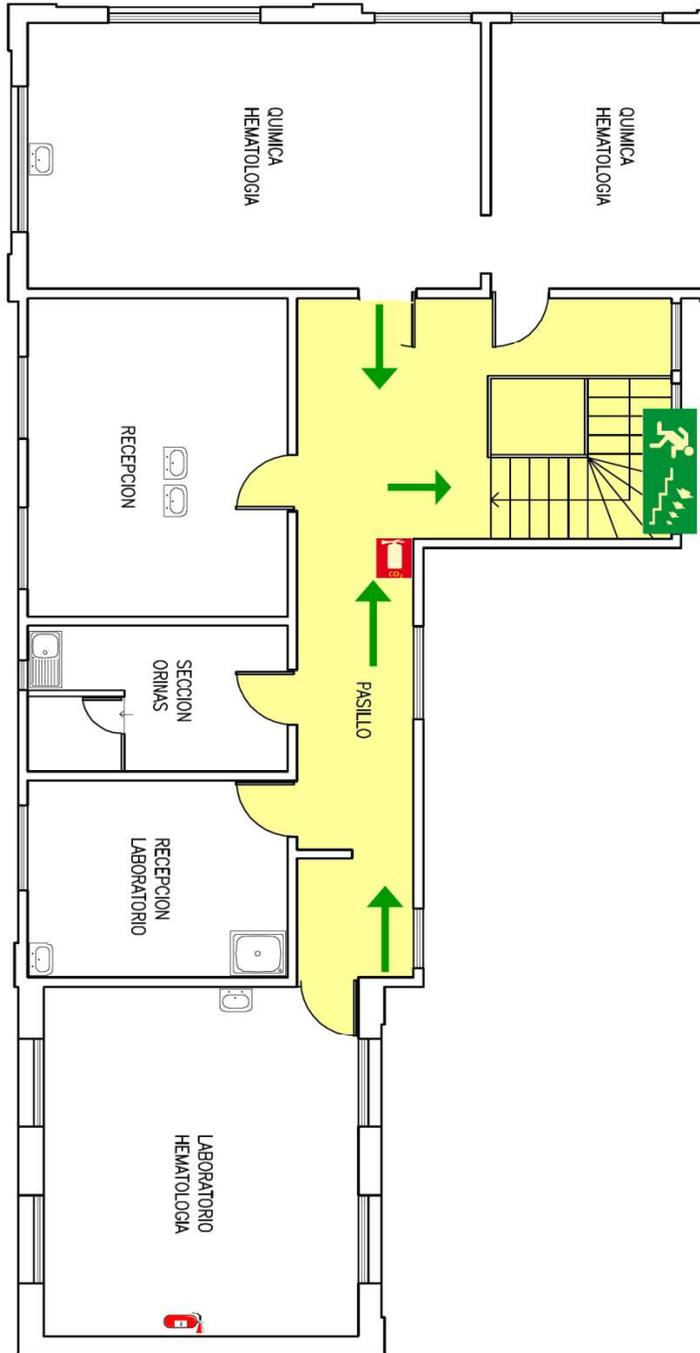
Página 85 de 112

F.2. PRIMER PISO (LAB)



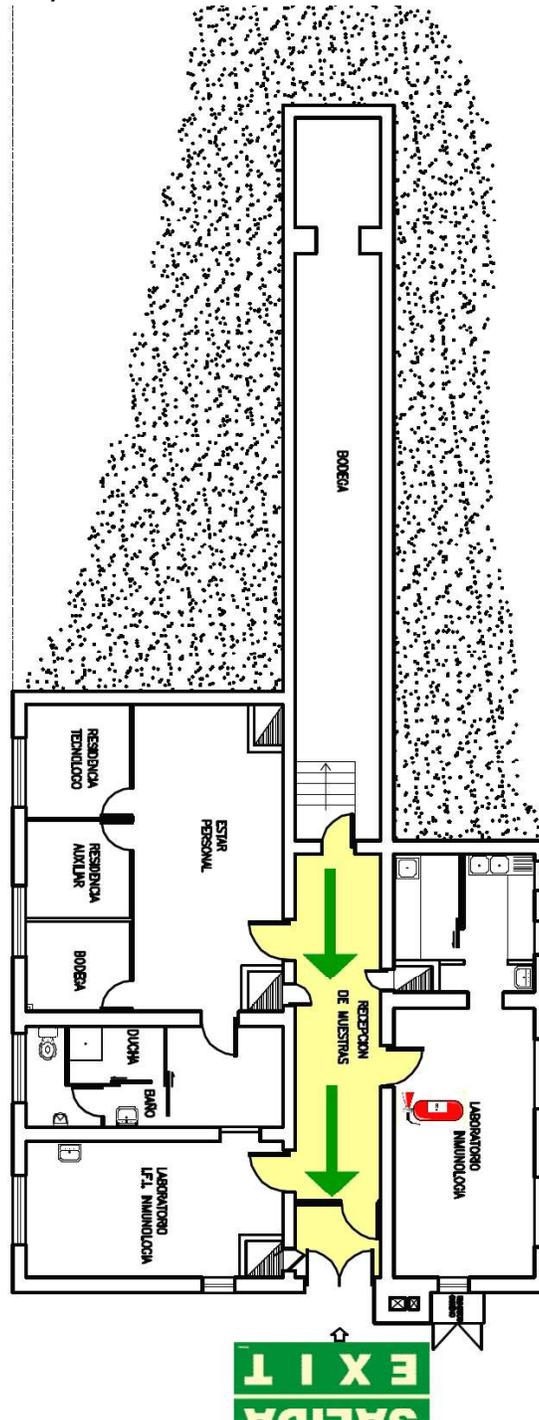
	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 86 de 112

F.3. SEGUNDO PISO (LAB)





OTORRINO – OFTALMOLOGIA (OTO)
G.1. ZÓCALO (OTO)





Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas

UAP - 002

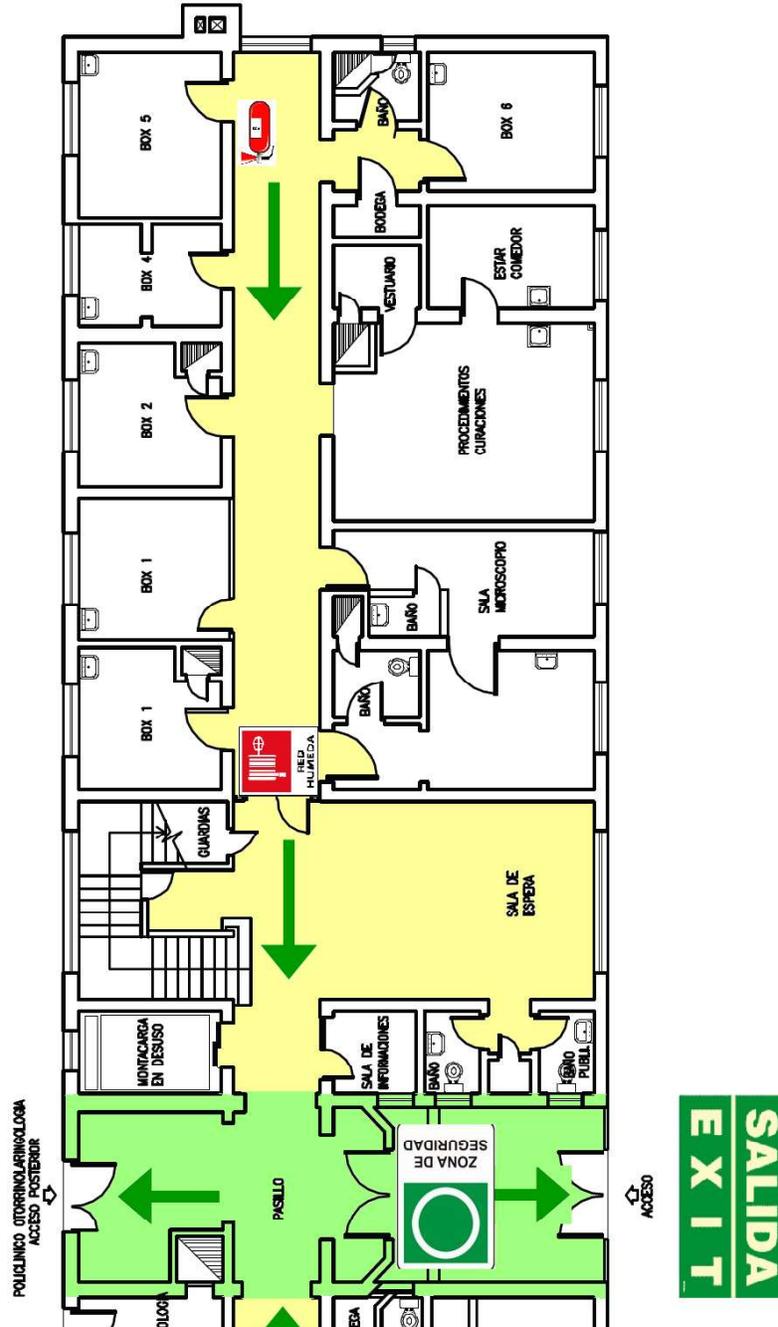
Edición: 03

Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren

Fecha: Agosto 2025

Página 88 de 112

G.2. PRIMER PISO SUR (OTO)





Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas

Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren

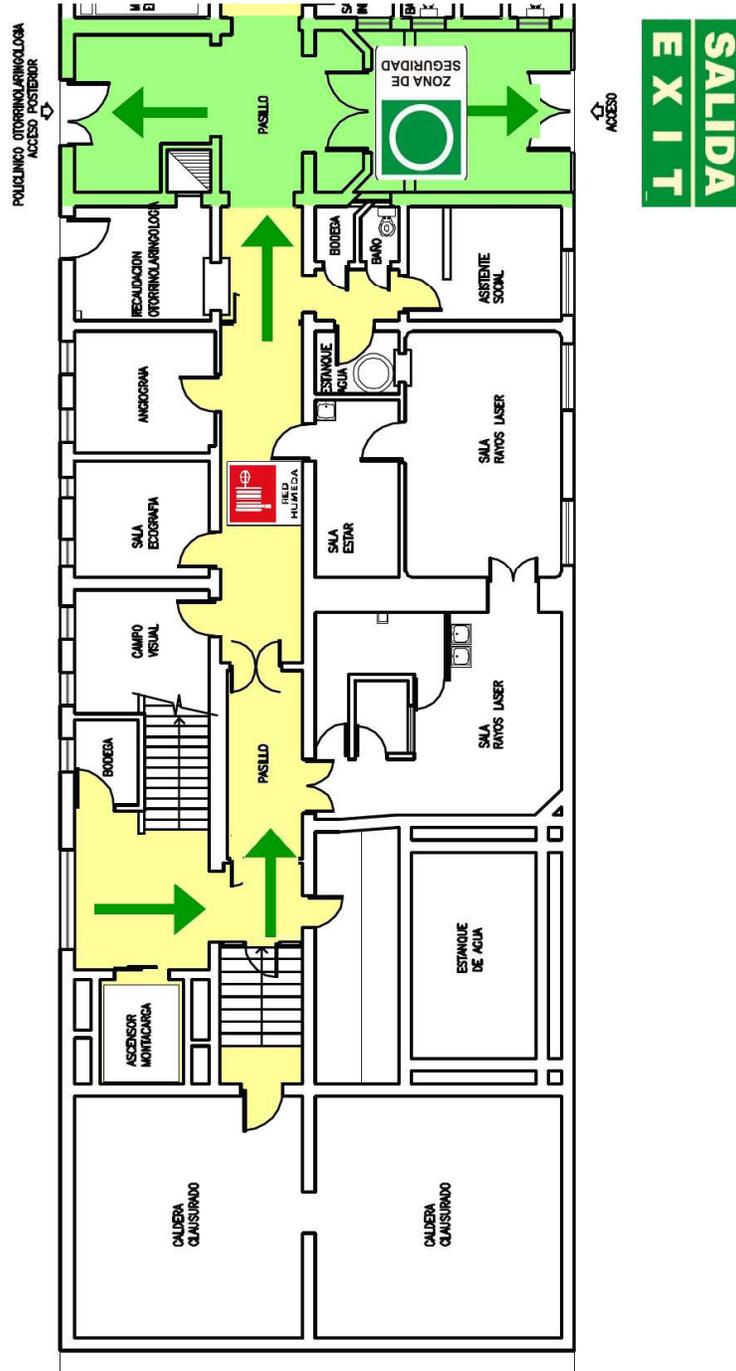
UAP - 002

Edición: 03

Fecha: Agosto 2025

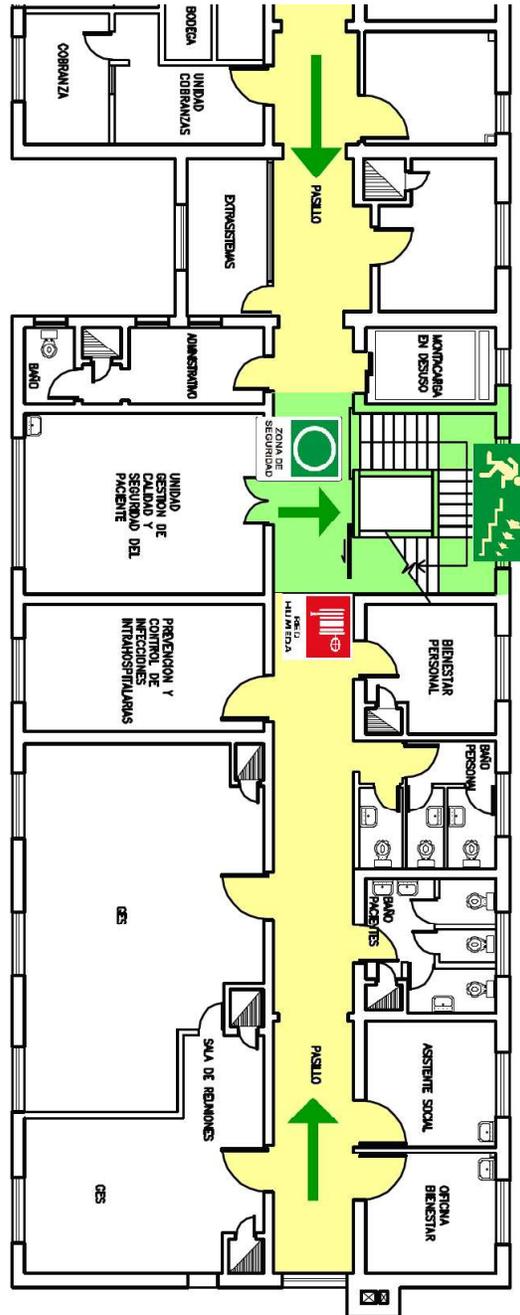
Página 89 de 112

G.4. PRIMER PISO NORTE (OTO)



	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Edición: 03 Fecha: Agosto 2025 Página 93 de 112

G.7. TERCER PISO NORTE (OTO)





**Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas**

**Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren**

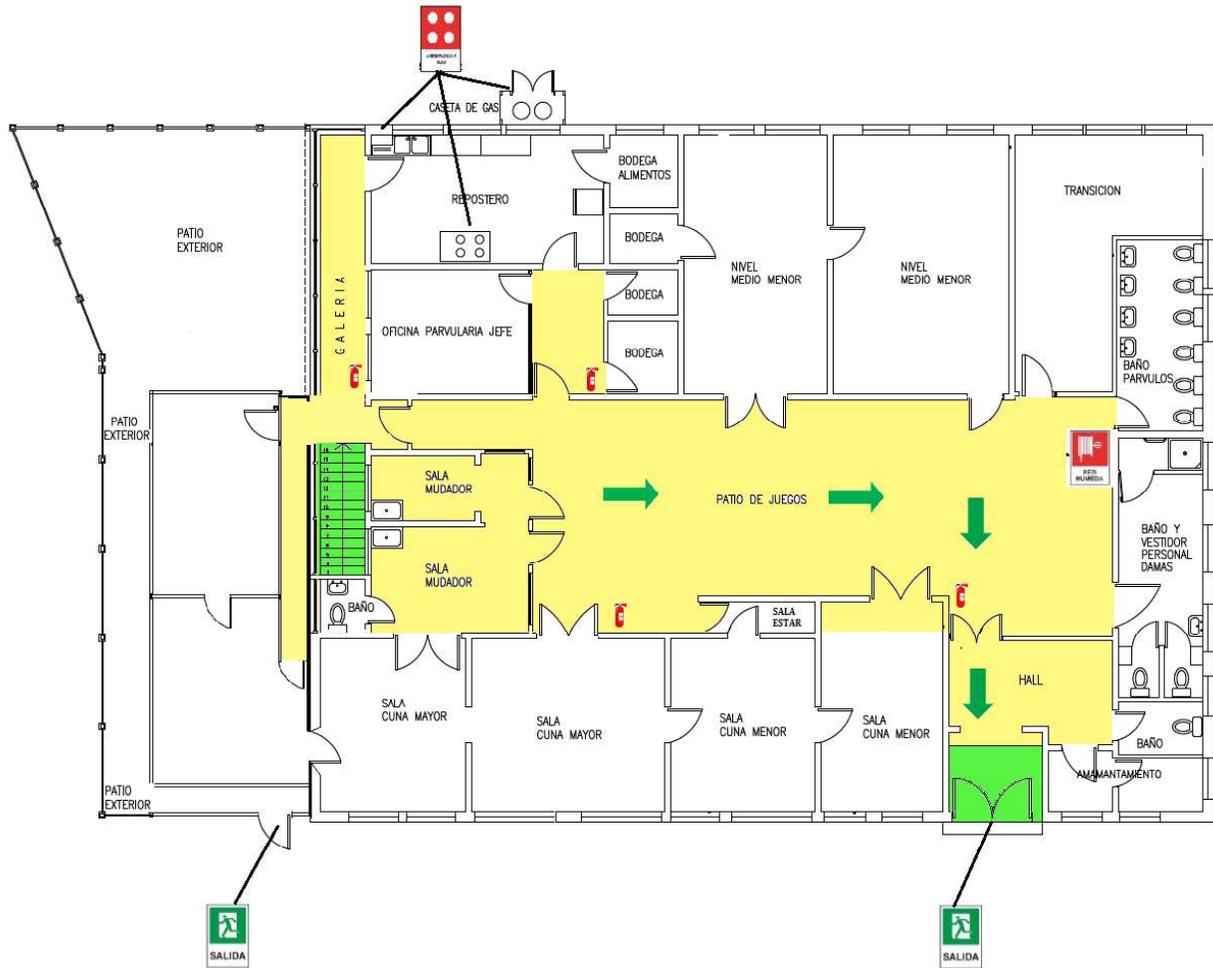
UAP - 002

Edición: 03

Fecha: Agosto 2025

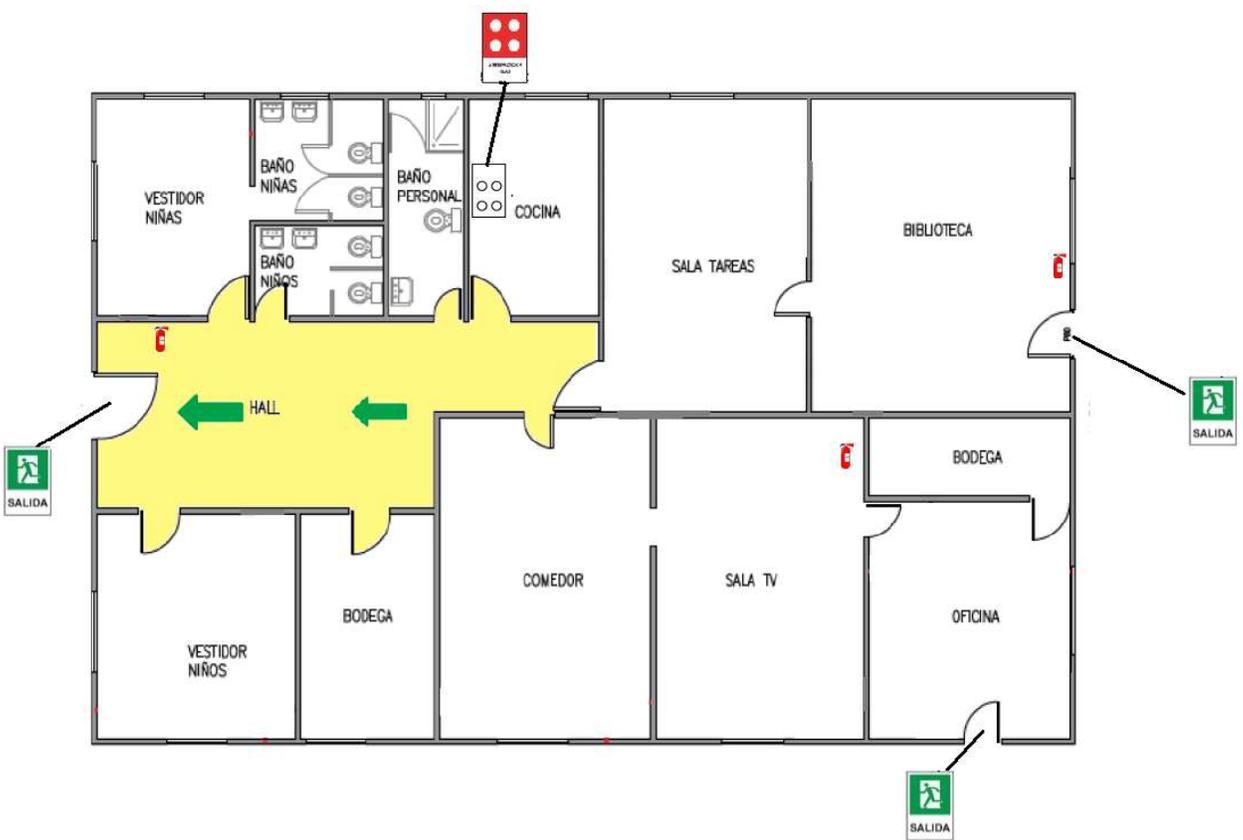
Página 99 de 112

I.1 JARDIN INFANTIL “CARACOL”



	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 100 de 112

J.2 CLUB ESCOLAR “SNOOPY”



	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 101 de 112

• **ANEXO 4: SALIDAS DE EMERGENCIA HOSPITAL CARLOS VAN BUREN**

ACCESOS	IMÁGENES	UBICACIÓN	OBSERVACIONES
Acceso a Proveedores		Acceso a proveedores a sector de Caldera, bodegas de farmacia, central de gases, etc.	Sin Observaciones
Acceso UEA		Acceso a Urgencia Adulto por Calle San Ignacio	Sin Observaciones
Acceso de visitas		Acceso de visitas por Calle San Ignacio	Sin Observaciones



**Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas**

**Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren**

UAP - 002

Edición: 03

Fecha: Agosto 2025

Página 102 de 112

<p>Acceso UAP</p>		<p>Entrada a Unidad de Atención de Personas por Calle San Ignacio.</p>	<p>Sin Observaciones</p>
<p>Acceso a Estacionamientos</p>		<p>Acceso principal a estacionamiento por Calle Colon</p>	<p>Sin Observaciones</p>
<p>Acceso CAE</p>		<p>Acceso a consultorio de especialidades por Calle Hontaneda</p>	<p>Sin Observaciones</p>
<p>Acceso UEI N°1</p>		<p>Acceso principal de pacientes a Urgencia Infantil por Calle Hontaneda</p>	<p>Sin Observaciones</p>



**Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas**

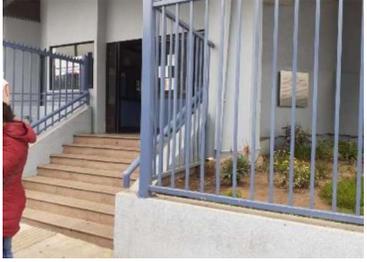
UAP - 002

Edición: 03

**Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren**

Fecha: Agosto 2025

Página 103 de 112

<p>Acceso Urgencia Infantil N°2</p>		<p>Acceso a Urgencia Infantil por Calle Hontaneda.</p>	<p>Sin Observaciones</p>
<p>Salida de emergencia N°1</p>		<p>Puerta de emergencia Unidad de Imagenología Convencional y Gimnasio de Medicina Física y Rehabilitación</p>	<p>Llaves de apertura las mantiene la Unidad de Imagenología Convencional</p>
<p>Salida de emergencia N°2</p>		<p>Puerta de evacuación de la Unidad de Imagenología Compleja con dirección hacia Calle Hontaneda y/o Calle San Ignacio.</p>	<p>Sin Observaciones</p>

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 104 de 112

Salida de emergencia N°3		Puerta de emergencia de la Ex Unidad de Capacitación Calle Hontaneda	Llaves para apertura de puerta de escape la mantiene Ex Unidad de Capacitación.
Acceso a REAS		Portón de acceso a REAS	Llaves de portón las mantiene guardia de Oncología.
Acceso a Oncología N°1		Acceso de usuarios a Unidad de Oncología por Calle Hontaneda.	Entrada exclusiva para usuarios. Funcionarios debes ingresar por accesos aledaños.
Portón de acceso		Portón de acceso a patio de biblioteca y laboratorio de Citodiagnostico y Medicina Nuclear.	Llave de portón las maneja guardia de Oncología.

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 105 de 112

<p>Acceso Otorrino- Oftalmología</p>		<p>Acceso a edificio Otorrino/Oftalmología subida el Litre</p>	<p>Sin Observaciones</p>
--	---	--	------------------------------



Hospital Carlos Van Buren
Unidad de Atención a las Personas

Reglamento Interno para la Atención en Salud del
Hospital Carlos Van Buren

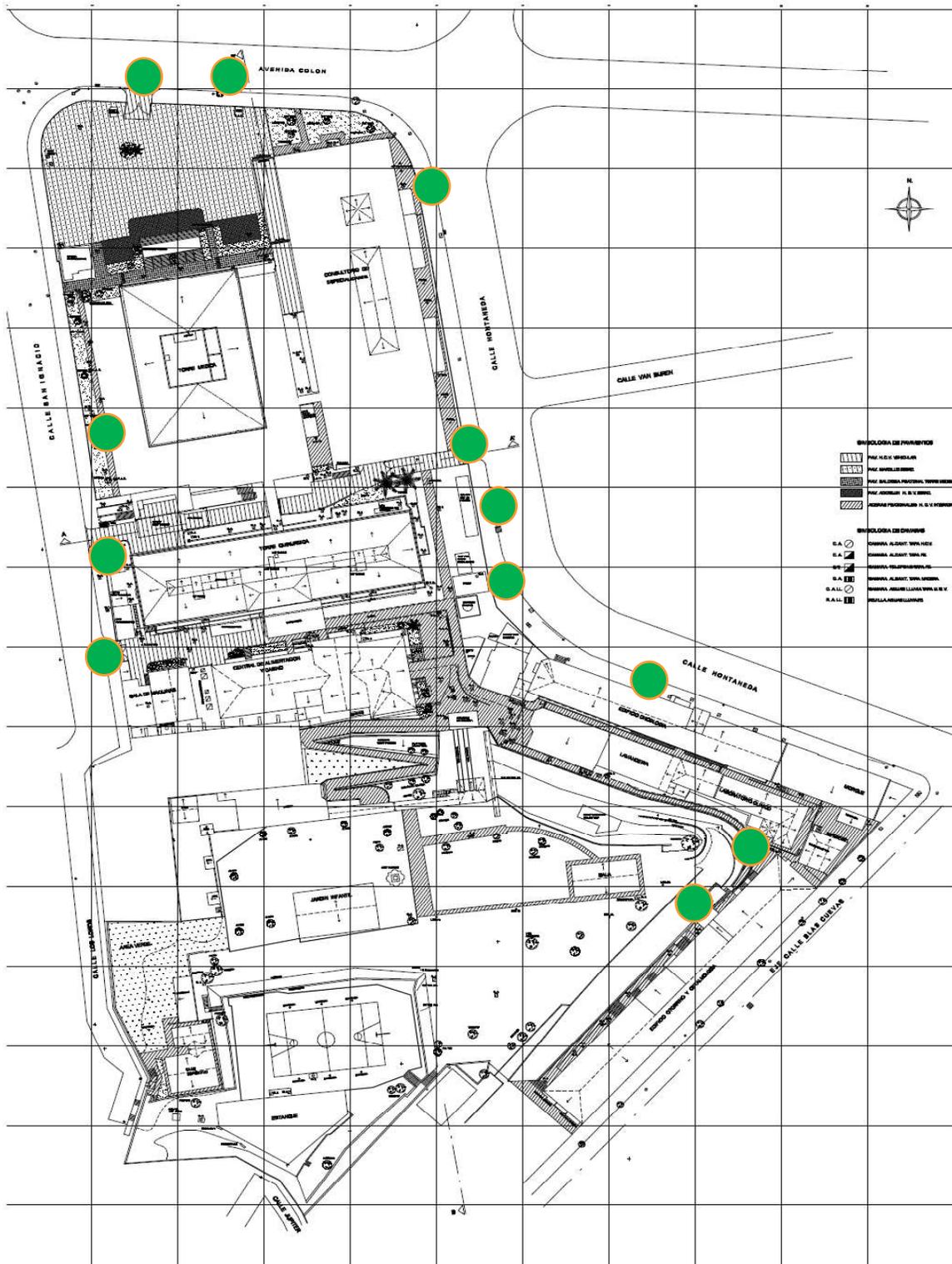
UAP - 002

Edición: 03

Fecha: Agosto 2025

Página 106 de 112

Plano de emplazamiento de Accesos al Establecimiento



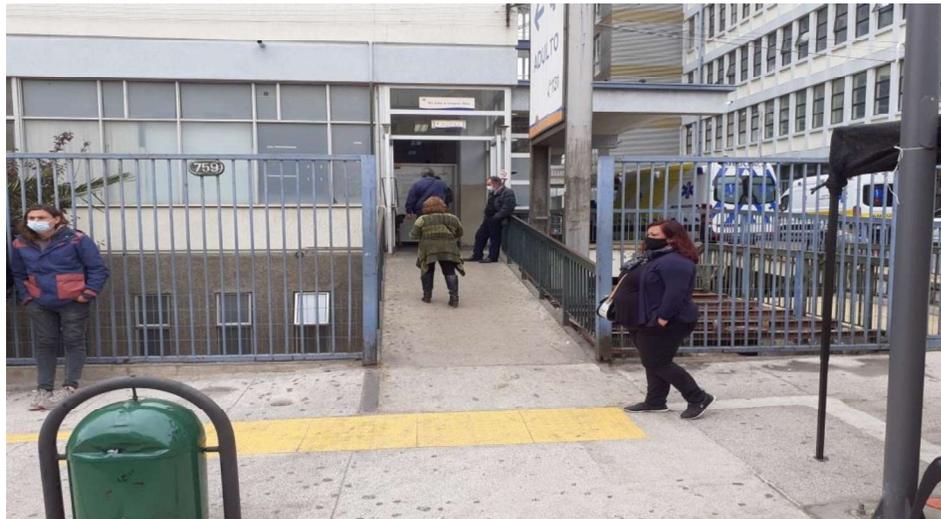
 <p>HOSPITAL Carlos Van Buren EN EL CORAZÓN DE VALPARAÍSO</p>	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 107 de 112

- ***ANEXO 5: ZONAS DE SEGURIDAD EXTERNA DEL ESTABLECIMIENTO***

Salida Puerta 3 – San Ignacio



Ingreso-Salida UEA – Calle San Ignacio



	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 108 de 112

Ingreso visitas – San Ignacio



Ingreso a UAP



	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 109 de 112

Ingreso Consultorio Especialidades- Calle Hontaneda



	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025	
	Página 110 de 112	

• **ANEXO 6 CARTA DE INUNDACIÓN POR TSUNAMI VALPARAÍSO**



SIMBOLOGÍA

	Costa		
	Esteros		
	Curvas de nivel		
	Evidencia histórica evento de 1730		
	Área no inundada		
	Hospital Carlos Van Buren		
		Profundidad de la inundación en metros:	
			0 a 1 m
			1 a 2 m
			2 a 4 m
			4 a 6 m
			6 y más

	Hospital Carlos Van Buren Unidad de Atención a las Personas	UAP - 002
		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren	Fecha: Agosto 2025
		Página 111 de 112

Distribución:

Dirección
 Subdirección de Gestión Asistencial
 Subdirección Administrativa
 Subdirección de Gestión del Cuidados
 Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas
 Servicios Clínicos
 Unidades Administrativas
 Unidades de Apoyo Clínico

Autor/es primera edición:

Autor / es Primera edición	Unidad / Servicio	Fecha
María Adriana Moya Moreno	Jefe (S) Unidad Servicio Social	22/2/2016
Doris Abarzúa Quijada	Subdirectora de Gestión del Cuidado	
Carla Fierro Labra	Jefa Unidad Planificación y Control	
Alejandra Sánchez Walker	Jefa Unidad Atención a las Personas	
Ivonne Otey Correa	Enfermera Supervisora Mediana Complejidad Médica	
Karina Valderrama Matamoros	Asistente Social Unidad Emergencia Adultos	
Dr. Luis Ponce Puebla	Jefe Consultorio Adosado Especialidades	
Dr. Fernando Novoa Sotta	Presidente del Comité de Ética Hospital Carlos Van Buren	
José Gómez Araya	Coordinador Área Crítica y Urgencia	

	Hospital Carlos Van Buren		UAP - 002
	Unidad de Atención a las Personas		Edición: 03
	Reglamento Interno para la Atención en Salud del Hospital Carlos Van Buren		Fecha: Agosto 2025
			Página 112 de 112

Actualización del Documento

N° Corrección	Fecha	Descripción de la Modificación	Publicado en	N° de Documento
001	25/11/2024	<p>Título I: Disposiciones Generales, se realizaron las siguientes modificaciones: Se actualiza Introducción, objetivo y alcance, se agrega Ley de Derechos y Deberes, se actualiza documento de referencia, se modifica las definiciones en el documento, en el Título III: Docencia e Investigación, se actualizó el apartado relacionado con el carácter asistencial docente del hospital. Asimismo, en el Título IV: Ingreso, Estadía y Egreso se agrega Epicrisis, se modificó punto c) Entre Especialidades médicas de Atención especialidades y Categorización y en Emisión de certificado de defunción de personas fallecidas se agrega flujograma, en el Título V: se modifica De la referencia y Contrarreferencia y De la derivación a otro Centro Hospitalario de la Red o privado cuando excede la capacidad del Hospital, en el Título VI: visita médica, gestión de cuidados y Alimentación se realizaron cambios en conceptos, Título X: Horarios de Atención de público y Agendamiento de horas de Atención se agregó información Del horario de atención de público y Del Agendamiento de horas de atención, Título XI: Régimen de visita y acompañamiento a los pacientes, se modifica horarios de visitas y Proceso de Acompañamiento, Título XII: Mecanismo de identificación y Acreditación de la afiliación de los usuarios se modifica texto, Título XIII: Identificación del usuario y de los funcionarios, se modifica ítem De la identificación del Usuario, Título XIV: Regulación de la Ficha Clínica, se modifica texto, Título XV: Acompañamiento Espiritual, se efectuaron cambios respecto a la responsabilidad de los ministros de acompañamiento espiritual, sanadores indígenas, familiares o miembros de comunidades de pueblos originarios.</p> <p>Título XVI: Comité de ética, se modifica casilla de correo electrónico de Secretaria de Dirección.</p> <p>Título XVII: Arancel de Prestaciones y Modalidades de Pago, se modifica valores y aranceles de prestaciones, medicamentos e insumo y modalidad de pago e intereses, y el ítem de atención de menores de edad, Título XVIII: Sistema de reclamos, sugerencias y felicitaciones, se modificó puntos de captura de presentaciones ciudadanas. Título XIX: Acceso a la información pública, se modifica la redacción de las causales de negación de la información.</p>	RE N° 1557 del 22.02.2016	UAP – 002 Edición 01
002	07/08/2025	<p>Título IX: Régimen de Visita y Acompañamiento a los Pacientes, se realizaron las siguientes modificaciones: Se actualizan horarios de visita, se agregan nuevos servicios clínicos de Salud Mental Adultos e Infantil, se modifican observaciones.</p>	RE N° 6240 del 26.12.2024	UAP – 002 Edición 02