



CENTRAL ODONTOLÓGICA DEL EJÉRCITO
DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD



REGLAMENTO INTERNO DE LA COE

Ley N° 20.584

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS
ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD



CENTRAL ODONTOLÓGICA DEL EJÉRCITO
DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. OBJETIVO.....	4
III. ALCANCE.....	4
IV. REFERENCIAS.....	4
V. RESPONSABILIDADES.....	5
VI. DEFINICIONES.....	5
VII. DESARROLLO.....	6
A. Prestaciones de salud.....	6
B. Horarios de funcionamiento.....	7
C. Agendamiento de horas.....	7
D. Acceso a la atención.....	7
E. Identificación del usuario al momento de la atención.....	7
F. Costos de las atenciones y modalidades de pago.....	8
G. Aviso de inasistencia a la hora agendada.....	8
H. Normas de acompañamiento.....	9
I. Altas de atención.....	9
J. Entrega de información clínica y consentimiento informado.....	10
K. Identificación del equipo de salud.....	11
L. Trato al paciente y privacidad en la atención.....	11
M. Toma de fotografías o videos.....	11
N. Información, reclamos, sugerencias y felicitaciones.....	11
O. Vías de evacuación en caso de emergencias.....	12
P. Acceso a Comité de Ética.....	12
Q. Colaboración en el ámbito docente asistencial.....	12
R. Sistema de referencia y contra referencia.....	13
S. Normas de calidad y de seguridad en la atención de salud.....	13
T. Garantías Explícitas en Salud.....	13
U. Acceso a exámenes o procedimientos.....	13



CENTRAL ODONTOLÓGICA DEL EJÉRCITO

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

V. Entrega de resultados de exámenes	13
W. Encuesta de opinión usuaria	13
X. Solicitud de informes o certificados médicos.....	14
Y. Realización de investigación científica biomédica.....	14
Z. Deberes de las personas en su atención de salud.....	14
VIII. DISTRIBUCIÓN.....	15
IX. RESPONSABLE	15
X. MODIFICACIONES.....	16



CENTRAL ODONTOLÓGICA DELEJÉRCITO
DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

I. INTRODUCCIÓN

La Central Odontológica del Ejército (COE) es una Instalación de Atención Abierta dependiente de la División de Salud (DIVSAL), destinada a otorgar prestaciones de especialidades odontológicas, siendo el principal centro de referencia del Servicio de Salud Odontológica Institucional.

Esta Instalación de Salud entrega atención de salud odontológica de segundo nivel, a los beneficiarios del Sistema de Salud del Ejército (SISAE) y a sus cargas, sin embargo cuenta con capacidad para brindar atención a beneficiarios de otros sistemas de salud de otras ramas de las FFAA y también a particulares.

II. OBJETIVO

Difundir al usuario, información relevante sobre el funcionamiento interno de la Central Odontológica, respecto de materias relacionadas con sus derechos y deberes durante la atención de salud.

III. ALCANCE

Este reglamento, debe ser conocido y respetado por todos los beneficiarios, sus cargas, usuarios en general, familiares o acompañantes que ingresen a la COE y por el equipo de salud, incluyendo personal externo y del área docente-asistencial.

IV. REFERENCIAS

- Reglamento Interno. Documento de referencia para red COSALE. Atención abierta. E.U Ximena Curin Triviños. Asesora de Calidad Asistencial.
- Ley N° 20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en Salud.
- Decreto 40. Aprueba 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 20.584.

V. RESPONSABILIDADES

A. Central Odontológica del Ejército

- Mantener accesible a los usuarios de esta instalación el presente reglamento.
- Mantener actualizada la información de este reglamento, de acuerdo a disposiciones y reglamentos vigentes.

B. Beneficiarios, usuarios en general, familiares y acompañantes

Conocer, respetar y cumplir lo dispuesto en este reglamento, según corresponda.



VI. DEFINICIONES

- A. Atención abierta:** Son acciones, de promoción, protección, recuperación y rehabilitación en salud, que se otorgan a una persona natural, comprendiéndose en tales acciones aquellas que constituyen apoyo diagnóstico y terapéutico y que son proporcionadas en forma ambulatoria.
- B. Baja complejidad, atención abierta:** instalaciones de salud que no realizan cirugía mayor ambulatoria, ni procedimientos invasivos diagnósticos o terapéuticos que requieran sedación moderada o profunda.
- C. Equipo de salud:** todo individuo que actúe como miembro de un equipo 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.
- D. Representante legal:** es la facultad otorgada por ley a una persona para obrar en nombre de otra, recayendo en ésta los efectos de tales actos. El ejercicio de esa representación puede ser obligatorio para el representante. La Representación Legal de una persona mayor de edad se acredita mediante Escritura Pública redactada por un abogado, materializándose en una notaría y recibiendo el nombre de “mandato”. La representación de un menor de edad la tiene el padre, en caso que los padres se encuentren separados y la madre tenga el cuidado personal, ella es la representante (art. 225 del Código Civil). Si un tercero tiene el cuidado personal, su derecho debe acreditarlo mediante sentencia del Tribunal de Familia.
- E. Referencia:** es el requerimiento o solicitud que efectúa un profesional de la COE para derivar la atención de un paciente o para complementación diagnóstica, a una determinada especialidad médica u odontológica. Esta puede ser:
- Derivación interna: es la referencia hacia una especialidad dentro de la misma Instalación.
 - Derivación externa: es la referencia hacia una especialidad médica u odontológica fuera de la instalación, ya sea porque la Central no posee la prestación o porque ésta excede su capacidad de resolución.
- F. Contra referencia:** es la respuesta que el profesional de salud receptor de la referencia, entrega al profesional que la remitió.
- G. Carné de Atención:** Dóptico que se entrega al ingresar como paciente a la COE, en el cual se le informa del tratamiento a realizar por las distintas especialidades odontológicas, cuando corresponda, para obtener su alta médica dental.

VII. DESARROLLO

Se entrega a continuación la información relacionada con la atención de salud y que debe ser conocida por todos quienes ingresen a este Centro:



CENTRAL ODONTOLÓGICA DE LEJÉRCITO

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

A. Prestaciones de salud

Las atenciones que brinda esta instalación de salud son las siguientes:

Área especialidades dentales

- ✓ Operatoria
- ✓ Periodoncia
- ✓ Endodoncia
- ✓ Odontopediatría
- ✓ Prótesis Fija
- ✓ Prótesis Removible
- ✓ Disfunción
- ✓ Cirugía Bucal
- ✓ Implantología Dental
- ✓ Ortodoncia
- ✓ Unidad de Diagnóstico

Servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento

- ✓ Pabellones dentales
- ✓ Radiología dental
- ✓ Laboratorio dental
- ✓ Prevención (Unidad encargada de la promoción de Salud Oral)
- ✓ Unidad de Diagnóstico.

B. Horarios de funcionamiento*

Área	Días	Horario
Atención Clínica	Lunes a viernes AM	8:10 -12:00
	Viernes PM	13:00- 16:00
Radiografía dental	Lunes a viernes AM	8:10 -12:00
	Viernes PM	13:00- 16:00
Cajas y Call Center	Lunes a Viernes AM	08:10 a 17:00 hrs.
	Viernes PM	13:00- 16:00

** Los horarios pueden variar por situaciones ajenas a la Central Odontológica*

C. Agendamiento de horas

Todo paciente que requiera atención en esta Central, debe agendar previamente una hora de atención, a través de las siguientes alternativas:

Presencial en área de “Cajas”
Call Center:
Correo electrónico
WhatsApp

Ubicada en hall central del 3° y 4° piso.
226684043 - 226684001 - 226684077
reservashorascoe@cosale.cl
+56940193082.



CENTRAL ODONTOLÓGICA DEL EJÉRCITO

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

Para la toma de radiografías dentales u otras imágenes maxilofaciales se debe acudir a la Clínica de Rayos ubicada en el tercer piso o llamar directamente al teléfono 22 6684079, para agendar una hora según lo siguiente:

- a) Exámenes Radiográficos con reserva de hora:
 - Periapical total.
 - Panorámica.
 - Telerradiografía lateral.
 - Telerradiografía frontal.
 - ATM.
 - Mano(edad ósea).

- b) Exámenes Radiográficos por orden de llegada:
 - Bite Wing Bilateral (derecha e izquierda).
 - Retroalveolar diente(s).
 - Oclusal (superior e inferior).

D. Acceso a la atención

En relación al sistema previsional del usuario, esta Central otorga atención a:

- a. Beneficiarios SISAE y sus cargas familiares
- b. Beneficiarios de sistemas de salud de otras ramas de las FFAA
- c. Pacientes CAPREDENA
- d. Pacientes Particulares

**Pacientes de los sistemas de salud FONASA e ISAPRES, se atienden en modalidad Particular.*

E. Atención Preferente

Las personas mayores de 60 años y las personas con discapacidad, así como los cuidadores o cuidadoras, tienen derecho a una atención preferente y oportuna.

La condición del usuario, para acceder a la atención preferente y oportuna, debe ser acreditada por los siguientes medios:

1. **Mayores de 60 años:** cédula de identidad o pasaporte.
2. **Condición de discapacidad:** credencial o certificado de discapacidad vigente (emitida por el Registro civil) o excepcionalmente, el comprobante de trámite de la condición de discapacidad ante la COMPIN (Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez), con vigencia máxima de 60 días.
3. **Cuidadores:** documentos que acrediten el desempeño como cuidador, como son los distintos programas de cuidados de carácter gubernamental u otros, o en su defecto, una declaración jurada simple respecto de su rol y copia simple del medio de acreditación de la calidad de persona mayor o persona con discapacidad, de quien se encuentra a su cuidado.

En este sentido esta Instalación ha adoptado las siguientes medidas para dar cumplimiento a la normativa vigente:



CENTRAL ODONTOLÓGICA DEL EJÉRCITO

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

- **Oficina de información, reclamos y sugerencia (OIRS)**, dentro de sus misiones esta de recibir y procesar los requerimientos de atención del paciente adulto mayor, del paciente con discapacidad y a cuidadores (debidamente acreditados) facilitando la entrega de horas ya sea en forma presencial o telefónica para el agendamiento de horas nuevas y la continuidad de sus tratamientos, dentro de la capacidad de atención del centro.
- **Encargada de cajas y reserva de horas:** encargadas de pesquisar las necesidades de adultos mayores, pacientes con alguna discapacidad para ser derivados a la OIRS.

F. Identificación del usuario al momento de la atención

Para poder acceder a la atención, el paciente debe previamente identificarse presentando su cedula de identidad vigente o pasaporte.

El paciente deberá llegar a su atención con al menos 20 min de anticipación o el tiempo necesario informado por la especialidad en el momento de tomar su hora. Frente a un eventual atraso, considerado como un tiempo superior a los 10 minutos, la especialidad se reserva el derecho de evaluar la posibilidad de atención, considerando la relevancia de respetar el turno de los pacientes que lo suceden.

El día de la citación, el paciente deberá utilizar las salas de espera del piso (3° ó 4°) en que recibirá la atención, donde será llamado a la clínica correspondiente por la asistente dental a cargo o a través de parlante.

G. Costos de las atenciones y modalidades de pago

El valor de las prestaciones se encuentra disponible al usuario en la pág. Web www.cosalcoe.cl y también puede solicitarlo en los mesones de caja y reserva de horas ubicadas en el 3° y 4° piso.

El pago de la prestación, se realizará en las cajas del tercer o cuarto piso. Las modalidades de pago son las siguientes:

1. Transbank (tarjetas de crédito y débito).
2. Efectivo.
3. Carta Orden para el personal Armada, FACH, alumnos de escuelas matrices y soldados conscriptos.

H. Aviso de inasistencia a la hora agendada

1. Es de responsabilidad exclusiva del usuario dar aviso oportuno con un mínimo de 24 hrs. de anticipación, ante la imposibilidad de asistir a la hora agendada y así permitir que quede disponible para otro usuario.
2. La inasistencia de un paciente institucional a la hora agendada, sin previo aviso constituirá una **“Falta a Sesión Sin Aviso” (FSA)**, lo que derivará en un cobro de los códigos FSA dependiendo del tiempo agendado para la atención conforme a disposiciones institucionales.(Ref.: Dictamen N°15.438 de la CGR de 08.MAR.2013).



CENTRAL ODONTOLÓGICA DEL EJÉRCITO

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

3. Si existiera un motivo justificado para la inasistencia, deberá hacerse presente en un plazo no superior a 24 horas siguientes de la citación en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) quien recibirá la solicitud por escrito, adjuntando la documentación que respalde el motivo (licencia médica, parte policial, orden del día por Comisión de Servicio, certificado emitido por la Unidad donde se desempeña, etc.).
4. Los avisos de inasistencia o cambios de hora con menos de 24 horas de anticipación serán considerados “Faltas Sin Aviso” y estarán sujetas al mismo criterio de descuento en dinero, dado que la COE no tendrá la posibilidad de reagendar a otro paciente en el lugar del paciente ausente, con el consiguiente perjuicio económico.
5. Dos ausencias a los tratamientos en forma injustificadas, elimina en forma automática el resto de las horas reservadas al paciente en la especialidad.
6. Si la COE, por motivos de fuerza mayor, no pudiese otorgar la prestación agendada, (por ejemplo inasistencia del profesional), coordinará con el usuario afectado una nueva hora, dejando sin efecto el cobro de la prestación no otorgada.

I. Normas de acompañamiento

1. El paciente adulto debe ingresar sólo al box de consulta, sin embargo a juicio del profesional de salud podrá permitirse un acompañante, siempre que no interfiera con el normal proceso de atención.
2. Los pacientes menores de edad, siempre deberán asistir con un acompañante adulto y con la autoridad legal para decidir o resolver situaciones, siendo un requisito para ser atendidos (padres, madres, tutores o representante legal), pudiendo haber excepciones sólo en casos debidamente justificados en niños sobre 12 años bajo la solicitud del responsable, lo que debe quedar registrado en la ficha clínica.
3. No está permitido el ingreso de mascotas al interior del Centro, a excepción de “perros guías”, los que deberán estar debidamente identificados.

J. Altas de atención

Las altas pueden ser de tipo médica u odontológica, voluntaria, forzosa o disciplinaria:

1. Alta odontológica

Es entregada en forma verbal por el profesional tratante al paciente y registrada en su ficha clínica, cuando se ha completado el tratamiento o resuelto el problema de salud del usuario, a juicio del profesional tratante.

2. Alta Voluntaria

Ocurre a solicitud del paciente (o de su representante legal) quien, en pleno uso de sus facultades, expresa su voluntad de no querer ser tratado, interrumpir el tratamiento o rechazar los medicamentos prescritos. El profesional deberá informar al paciente los riesgos que esto conlleva y dejará consignado en la ficha clínica la decisión del paciente junto a la firma de ambos.



CENTRAL ODONTOLÓGICA DEL EJÉRCITO

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

3. Alta Forzosa

Entregada por la Dirección del establecimiento, ante la solicitud de alta voluntaria. Si es pertinente, solicitar recomendación del Comité de Ética.

4. Alta disciplinaria

Puede ser dispuesta por la Dirección del establecimiento, ante las siguientes situaciones, **siempre y cuando esto no ponga en riesgo inmediato la salud del paciente:**

- a) En caso de incumplimiento de alguno de los deberes de los pacientes establecidos en la ley N°20.584 de Derechos y Deberes de las personas asociados a la atención de salud.
- b) En caso de trato irrespetuoso o agresiones físicas o verbales del paciente hacia el personal del centro u otros pacientes o usuarios.
- c) Incumplimiento de lo dispuesto en este reglamento.

K. Entrega de información clínica y consentimiento informado

1. En la COE, es el profesional tratante quien comunica a su paciente, de acuerdo a los antecedentes con que dispone, la condición de salud que lo afecta, el diagnóstico, tratamientos disponibles, pronóstico previsible y las posibles complicaciones o riesgos de los tratamientos o procedimientos que indica.
2. Sin perjuicio de lo anterior, durante el proceso de atención, es deber del paciente efectuar las consultas que sean pertinentes para una adecuada comprensión respecto a su diagnóstico y/o tratamiento.
3. El profesional tratante, **entregará la información en forma verbal**, en términos claros considerando, capacidad de comprensión del paciente, edad y estado emocional. En menores de 18 años, personas con discapacidad psíquica o intelectual, con alteraciones emocionales o alteración de conciencia, la información se entregará a su representante legal o persona a cuyo cuidado se encuentre. No obstante, a juicio del profesional o a solicitud del usuario, la información verbal entregada podrá acompañarse de documentos escritos con lo explicado o aportando mayores antecedentes.
4. La información será entregada por el profesional tratante en forma oportuna, es decir, siempre previo a la ejecución de un procedimiento o tratamiento. Con la información proporcionada las personas podrán, en forma libre y voluntaria, **otorgar o denegar verbalmente** su consentimiento a someterse o recibir cualquier procedimiento o tratamiento propuesto, esto es lo que se denomina **consentimiento informado**. En caso de rechazo, quedará constancia en la ficha clínica de la información entregada y del rechazo por parte del paciente.
5. Excepcionalmente a lo indicado en el punto anterior, no se requerirá manifestación de voluntad de la persona para someterla a determinadas intervenciones, procedimientos o tratamientos, para su atención de salud, según señale el profesional tratante, en caso de que su falta implique un riesgo para la salud pública, esto es, de diseminación o contagio de una enfermedad de esta naturaleza a la población en general, de acuerdo al Código



CENTRAL ODONTOLÓGICA DEL EJÉRCITO

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

Sanitario.

L. Identificación del equipo de salud

Todo integrante del equipo de salud de la COE, incluido alumnos y docentes, deben utilizar en forma permanente durante el horario de atención, la identificación institucional que incluye nombre, apellido y cargo que ocupa, en el caso de alumnos y docentes, incluir el nombre del establecimiento educacional y su calidad de alumno cuando corresponda. La identificación debe ser portada en un lugar visible por cada funcionario.

M. Trato al paciente y privacidad en la atención

El personal de la Central, tanto profesionales, personal técnico como administrativo, deben mantener en todo momento una actitud de amabilidad y cordialidad durante la atención del paciente. Debe ser tratado por su nombre, utilizando “Sr”, “Sra.” según corresponda y resguardar su privacidad durante la atención de salud. Así también mantener la confidencialidad y reserva de sus antecedentes clínicos.

N. Toma de fotografías o videos

Está prohibida la captación y uso de imágenes del paciente o parte de su cuerpo para fines periodísticos o publicitarios, así como su divulgación masiva en medios de difusión social o científico.

En casos excepcionales, y autorizado en forma escrita por el paciente o su representante debiendo indicar la finalidad de su uso, todo esto autorizado por la Dirección a proposición de la Subdirección Clínica.

O. Información, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

La COE cuenta con una Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), cuyo personal atiende consultas y/o entrega información relacionada con aspectos administrativos de la atención tales como: horarios de funcionamiento, costos de las atenciones, entre otros. Los usuarios de la COE (pacientes y/o familiares), podrán ejercer el derecho de manifestar su opinión, siempre en forma escrita, a través de uno de los siguientes medios:

- a. Carta enviada por correo convencional dirigida a la OIRS de la Central Odontológica del Ejército, Alameda Libertador Bernardo O'Higgins 1449 Torre C.
- b. Correo electrónico de la OIRS COE coeoirs@cosale.cl
- c. Formularios foliados que se encuentran disponibles en los mesones del área de caja y reserva de horas del 3er y 4to piso, los cuales deberán ser depositados en los buzones disponibles o bien ser entregados directamente en la oficina de la OIRS, que se encuentra ubicada en el 3° piso a un costado del ascensor.

Los reclamos, deben ser siempre presentados por escrito por el usuario para ser considerado como tal, debiéndose completar la totalidad de datos solicitados en el formulario disponible,



CENTRAL ODONTOLÓGICA DEL EJÉRCITO

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

con la finalidad de efectuar el análisis y entregar una respuesta dentro de un plazo de 15 días hábiles.

Si el reclamante no recibe respuesta a su reclamo dentro del plazo de 15 días hábiles, la respuesta no le conforma, la instalación no cumplió con las soluciones comprometidas o el plazo para subsanarlas, el usuario podrá recurrir a la Superintendencia de Salud” (SIS), **para lo cual tiene un plazo de 5 días hábiles, contados** desde la fecha de recepción de la respuesta que entregó el Centro o la fecha en que ésta debió ser remitida.

P. Vías de evacuación en caso de emergencias

La Central cuenta con “Zonas Seguras”, tanto al interior de la instalación como fuera de ella, las cuales se encuentran debidamente señalizadas.

Así mismo, cuenta con un plan en caso de emergencias y evacuación, para situaciones como incendios o sismos y un equipo dirigido por monitores capacitados y preparados para actuar en el caso de que la situación lo amerite.

Q. Acceso a Comité de Ética Asistencial

En el contexto de la atención de salud, pueden suscitarse situaciones de carácter ético, que requieran de la asesoría o recomendación de expertos en esta materia. Por lo anterior la COE dispone de acceso a un Comité de Ética, que está representado en el Comité de Ética Asistencial del Hospital Militar de Santiago, el que puede ser consultado tanto por el paciente como por el profesional tratante, ante situaciones específicas que involucren aspectos ético-asistenciales.

R. Colaboración en el ámbito docente asistencial

La COE, es campo clínico de colaboración en la actividad docente asistencial, actividad que se encuentra regulada y es permanentemente supervisada por los profesionales de la COE. El paciente, en uso de sus derechos, puede aceptar o rechazar ser atendido por alumnos en cualquier momento de la atención de salud, manifestándolo verbalmente.

S. Sistema de referencia y contra referencia

En caso que a juicio del profesional tratante el paciente requiera ser evaluado por una especialidad médica u odontológica tanto para complementar la atención o el diagnóstico o para asegurar la continuidad de la atención cuando la situación exceda la capacidad de resolución del Centro (que no exista la especialidad o prestación en este centro), efectuará la solicitud por medio de una hoja de Interconsulta, con la cual el paciente beneficiario podrá optar a la atención por prestadores de mayor complejidad de la red o en convenio. Los pacientes atendidos en modalidad “particular” serán derivados a prestadores de su elección o conveniencia.

La contrareferencia debe ser presentada por el paciente en la siguiente consulta para mantener la continuidad de la atención y del tratamiento clínico.



CENTRAL ODONTOLÓGICA DEL EJÉRCITO

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

T. Normas de calidad y de seguridad en la atención de salud

La COE cuenta con diversos protocolos que permiten dar cumplimiento a las normas ministeriales en calidad y seguridad de la atención.

U. Garantías Explícitas en Salud

Cuando el Profesional tratante efectúa un diagnóstico o hipótesis diagnóstica de los pacientes que son beneficiarios de cobertura GES (salud oral integral de la embarazada, salud oral niño de 6 años, salud integral a los 60 años y urgencia ambulatoria), a un usuario que pertenece al sistema de salud FONASA o ISAPRE, notificará esta situación formalmente al paciente, mediante el formulario específico para ello, disponible en la página web del MINSAL y dejando dicha constancia en la ficha clínica del paciente.

V. Acceso a exámenes radiológicos

Para la realización de exámenes radiológicos en la COE, el paciente deberá presentar obligatoriamente la respectiva indicación emitida por el profesional que la indica, la que deberá registrar: Nombre, RUT, N° de pieza(s) o zona, tipo de imagen solicitada, nombre y firma del profesional solicitante, sin estos antecedentes mínimos el examen no podrá ser efectuado.

W. Entrega de resultados de exámenes radiológicos

Los resultados de exámenes radiológicos podrán estar disponibles en el sistema de la COE y ser enviados a través de correo electrónico del paciente.

En el caso que deben ser retirados serán entregados solamente al paciente o su representante legal mediante poder simple, presentando su cédula de identidad y/o la boleta del examen realizado.

X. Encuesta de opinión usuaria

La COE aplica una vez al año una encuesta a los usuarios, con la finalidad de conocer su grado de satisfacción respecto del cumplimiento de los derechos del paciente de la Ley N°20.584. Es muy importante contar con la participación de los usuarios cuando les sea solicitado contestar la encuesta, ya que le permite a la Instalación detectar aspectos relacionados con la atención, que puedan ser perfeccionados, en base a las opiniones recogidas.

Y. Solicitud de informes o certificados médicos

Los pacientes o sus tutores legales, podrán solicitar certificados, informes, y/o copia de su ficha clínica, conforme a lo siguiente:

1. Certificados de atención dental: deben ser solicitados verbal y directamente al profesional tratante, indicando el objetivo de la solicitud.
2. Informes clínicos: Deben ser solicitados por el paciente o representante legal y por escrito al profesional tratante, el cual tiene carácter de “reservado”.
3. Licencias médicas: Serán otorgadas exclusivamente por el profesional que indicó expresamente el reposo en la ficha clínica del paciente.



CENTRAL ODONTOLÓGICA DEL EJÉRCITO

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

4. Ficha clínica: Debe ser solicitada por el paciente o su representante legal, de forma escrita, presentando la cédula de identidad en la OIRS de esta ISS.

Su retiro deberá ser en forma presencial o previa autorización del interesado se podrá enviar a su correo personal.

Z. Realización de investigación científica biomédica

Toda investigación científica biomédica que se defina realizar en este Centro o en la que participe, contará con la aprobación previa de un Comité de Ética Científico acreditado y con el consentimiento expreso de los participantes.

AA. Deberes de las personas en su atención de salud

Es deber de los usuarios informarse sobre las normas de funcionamiento definidas previamente y sobre las siguientes disposiciones:

1. Los pacientes y sus acompañantes deberán tratar respetuosamente a todos los integrantes del equipo de salud del Centro y a los demás usuarios.
2. Deberán cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, colaborando en mantener la higiene del establecimiento y respondiendo en caso de provocar daños.
3. Está estrictamente prohibido fumar en las dependencias internas y recinto externo de la COE, a excepción del área exclusiva autorizada para ello.
4. Está prohibido en este Centro a los usuarios internos, externos y sus acompañantes, grabar, fotografiar y registrar por cualquier medio el interior de la instalación, a los funcionarios que se encuentren en ella y a los pacientes, tanto fuera como dentro del box y durante la atención de los pacientes.
5. Los usuarios deben colaborar con la atención, entregando en forma oportuna, veraz y completa la información relacionada con su estado de salud y la que le sea solicitada por los profesionales tratantes, para su adecuado diagnóstico y tratamiento.
6. Está prohibido cualquier comportamiento que contravenga al orden público, la moral y las buenas costumbres, consumo de drogas ilícitas, alcohol, porte de armas y cualquier actividad que atente contra la dignidad e integridad física y psicológica de otros usuarios y personal de la COE. Cualquiera de estas acciones podrá facultar a la Dirección del Centro a recurrir a la fuerza pública, si fuese necesario y/o consecuentemente decretar el alta disciplinaria por parte del Centro.

VIII. DISTRIBUCIÓN

- COE. Mesón de Caja y Reserva de Horas 3° piso
- COE. Mesón de Caja y Reserva de Horas 4° piso
- COE. OIRS
- COE. Unidad de Calidad
- www.cosalcoe.cl

IX. RESPONSABLE

Es el Director de la Central Odontológica quien velará por el estricto cumplimiento de lo dispuesto en este documento.



CENTRAL ODONTOLÓGICA DEL EJÉRCITO
DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

X. MODIFICACIONES

Nº corrección	Fecha	Ítem	Corrección	Nº documento