



LSH/DR.EVA/CVV/DR.MALS/POC/DJC

RESOLUCION EXENTA N°: 0149 /

REF.: APRUEBA PROTOCOLO DE VISITAS COMPLEJO ASISTENCIAL "DR. VÍCTOR RÍOS RUIZ" LOS ANGELES.

LOS ANGELES, 16 ENE. 2012

VISTOS: Estos antecedentes, los arts. 35 y 36 del D.F.L. N° 01 de 2005, que "Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del DL N° 2763/79 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469"; el D. S. N° 38 de 2005, del Ministerio de Salud "Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red" y las atribuciones que me confiere el artículo 46 del D. S N° 140 del 2004 del Ministerio de Salud, "Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud"; la Resolución Exenta N°897 de 1995, del Director del Servicio de Salud Bió Bío, que delega facultades en el Director del Hospital Base "Dr. Víctor Ríos Ruiz"; el Decreto Exento N°508 de 2007, del Ministerio de Salud modificado por el Decreto Exento N° 73/2008, del Ministerio de Salud; la Resolución N°267 de Octubre del 2011 del Director del Servicio de Salud Bió Bío que me designó en el cargo y las atribuciones que me confiere el Art. 46 del citado D.S. 140/2004

CONSIDERANDO

1. Que el Art. 16 del D.S. N°38 de 2005 del Ministerio de Salud, Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red; establece los requisitos mínimos que se deben cumplir para la obtención de la calidad de Establecimiento Autogestionado.
2. Que el Ord. N°A16/383 del 30 de Enero de 2006, de los Ministros de Salud y Hacienda, remite el "**Instrumento Técnico de Certificación de Cumplimiento de Requisitos para la Obtención de la Calidad de Establecimientos Autogestionados en Red, Certificación y de Evaluación Anual de Mantenimiento de Requisitos para Establecimientos Autogestionados en Red**", el cual tiene una doble finalidad:
 - Determinar si los establecimientos que buscan acreditarse como autogestionados en red, dan cumplimiento a los requisitos establecidos.
 - Evaluar anualmente si los establecimientos que obtuvieron la calidad de autogestionados, mantienen o mejoran dichos requisitos.
3. Que el indicador D.4.3. que mide el "Porcentaje de cumplimiento del horario de visita diario" Establecimiento Autogestionados en Red, del Instrumento de Evaluación de Establecimiento Autogestionados en Red, elaborado por el Departamento de Desarrollo Estratégico del Ministerio de Salud; establece que el Complejo Asistencial cuenta con un Protocolo de Visitas.

Dicto la siguiente:

RESOLUCION

1. **APRUÉBASE** "Protocolo de Visitas" del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz", Los Ángeles.
2. Dicho documento se considera parte integrante de la presente resolución.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

POR FACULTAD DELEGADA DEL DIRECTOR DEL SERVICIO DE SALUD DE BIO BIO SEGÚN RESOLUCION Nº 0897 DEL 21 DE JUNIO DE 1995.



SERGIUS SAN MARTIN HERNANDEZ
DIRECTOR
COMPLEJO ASISTENCIAL "DR. VICTOR RIOS RUIZ"
LOS ANGELES

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Sylvia Inés Bastidas Fuentes
MINISTRO DE FE

Distribución:

- ✓ Unidad Gestión de Documentos.
- ✓ Control Interno.
- ✓ Unidad de Participación Social y Gestión de Usuario.
- ✓ Unidad Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente.
- ✓ Departamento de Auditoría y Control Interno.
- ✓ Unidad Desarrollo Organizacional.
- ✓ Unidad Evaluación y Control de Gestión
- ✓ Unidad G.R.D.
- ✓ Subdirección Ejecutiva Médica.
- ✓ Unidad Gestión de los Cuidados
- ✓ Centro de Responsabilidad Indiferenciado de Urgencia
- ✓ Centro de Costo Unidad de Emergencia
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo Unidad de Emergencia
- ✓ Centro de Costo Servicio de Atención Médica de Urgencia (S.A.M.U.)
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo Servicio de Atención Médica de Urgencia (S.A.M.U.)
- ✓ Centro de Costo Unidad de Paciente Crítico Adulto
- ✓ Enfermero Supervisor Centro de Costo Unidad de Paciente Crítico Adulto
- ✓ Centro de Responsabilidad Atención Abierta
- ✓ Enfermera Coordinadora Centro de Responsabilidad Atención Abierta
- ✓ Centro de Costo Diálisis
- ✓ Enfermero Supervisor Centro de Costo Diálisis
- ✓ Centro de Costo de Medicina Física Y Rehabilitación
- ✓ Centro de Costo Odontología
- ✓ Centro de Costo Infecciones Transmisión Sexual (I.T.S)
- ✓ Centro de Costo Cuidados Paliativos
- ✓ Centro de Costo Salud Mental
- ✓ Centro de Costo Atención Ambulatoria del Niño y de la Niña
- ✓ Enfermera Centro de Costo Atención Ambulatoria del Niño y de la Niña
- ✓ Centro de Costo Atención Ambulatoria Médico del Adulto
- ✓ Enfermera Centro de Costo Atención Ambulatoria Médico del Adulto
- ✓ Centro de Costo Atención Ambulatoria Quirúrgica del Adulto
- ✓ Enfermera Centro de Costo Atención Ambulatoria Quirúrgica del Adulto
- ✓ Centro de Costo Pabellón Cirugía Mayor Ambulatoria
- ✓ Enfermera Centro de Costo Pabellón Cirugía Mayor Ambulatoria
- ✓ Centro de Costo Oftalmología
- ✓ Enfermera Centro de Costo Oftalmología

UNIDAD EVALUACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

☎ Red Salud 436169 ☎ Red Pública 336169

www.hospitallosangeles.cl

- ✓ Centro de Costo Atención Ambulatoria Mujer
- ✓ Centro de Responsabilidad Apoyo Clínico
- ✓ Centro de Costo Laboratorio Clínico
- ✓ Tecnólogo Supervisora Centro de Costo Laboratorio Clínico
- ✓ Centro de Costo Anatomía Patológica
- ✓ Tecnólogo Supervisora Centro de Costo Anatomía Patológica
- ✓ Centro de Costo Medicina Transfusional
- ✓ Centro de Costo Imagenología
- ✓ Tecnóloga Supervisora Centro de Costo Imagenología
- ✓ Centro de Costo Farmacia Clínica
- ✓ Centro de Costo de Endoscopia
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo de Endoscopia
- ✓ Centro de Responsabilidad Atención Cerrada Médico del Adulto
- ✓ Centro de Costo Indiferenciado del Adulto
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo Indiferenciado del Adulto
- ✓ Centro de Costo Indiferenciado Pensionado.
- ✓ Centro de Responsabilidad Atención Cerrada Quirúrgico del Adulto
- ✓ Centro de Costo Indiferenciado Cirugía
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo Indiferenciado Cirugía
- ✓ Centro de Costo Indiferenciado Especialidades Quirúrgicas
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo Indiferenciado Especialidades Quirúrgicas
- ✓ Centro de Costo Anestesia y Recuperación
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo Anestesia y Recuperación
- ✓ Centro de Responsabilidad Atención Cerrada Materno Infantil
- ✓ Centro de Costo Indiferenciado de la Mujer
- ✓ Matrona Supervisora Centro de Costo Indiferenciado de la Mujer
- ✓ Centro de Costo Indiferenciado del Niño y la Niña
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo Indiferenciado del Niño y la Niña
- ✓ Centro de Costo Cirugía Infantil
- ✓ Centro de Costo Unidad de Paciente Crítico Infantil
- ✓ Enfermera Supervisora Centro de Costo Unidad de Paciente Crítico Infantil
- ✓ Subdirección Ejecutiva Administrativa
- ✓ Unidad Gestión de Convenios
- ✓ Departamento Apoyo Logístico y Operaciones
 - ✓ Unidad de Esterilización
 - ✓ Unidad de Alimentación
 - ✓ Unidad de Ropería y Lavandería
 - ✓ Unidad de Mantenimiento
 - ✓ Unidad de Servicios Generales
- ✓ Departamento Abastecimiento
 - ✓ Unidad de Compras
 - ✓ Unidad de Almacenamiento y Distribución
- ✓ Departamento Orientación Médica y Estadística D.O.M.E.
 - ✓ Unidad de Monitoreo GES y Valoradas
 - ✓ Unidad de Admisión y Coordinación
 - ✓ Unidad de Estadística
 - ✓ Unidad de Archivo
- ✓ Departamento Gestión Financiera
 - ✓ Unidad de Contabilidad y Presupuesto
 - ✓ Unidad de Recaudación y Cobranza
- ✓ Departamento Gestión de Recursos Humanos
 - ✓ Unidad de Personal
 - ✓ Unidad de Remuneraciones
 - ✓ Unidad Prevención de Riesgo y Seguridad Laboral
 - ✓ Unidad de Capacitación y Desarrollo Organizacional
 - ✓ Unidad Salud del Personal
 - ✓ Unidad Calidad de Vida y Bienestar del Personal
- ✓ Departamento Tecnología de la Información
- ✓ Archivo.

UNIDAD EVALUACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

☎ Red Salud 436169 ☎ Red Pública 336169

paula.quiroz@ssbiobio.cl

www.hospitallosangeles.cl

PROTOCOLO DE VISITAS



Elaborado por:

Fecha: 30.12.11

Firma:

[Handwritten signature]

Revisado por:

Miguel Ángel Lagos S.
 Medicina Interna
 RCM 17647-8
 BNT 9961111

Fecha:

Firma:



Aprobado por:

Fecha:

Firma:

[Handwritten signature]

DIRECTOR

[Handwritten signature]

I. OBJETIVO

Proporcionar al personal y a los visitantes los lineamientos generales que se deben realizar con el fin de que la Visita al Paciente Hospitalizado sea ágil y en forma organizada, permitiendo un mejor control en beneficio de los usuarios.

II. ALCANCE O CAMPO DE APLICACIÓN

Esta guía será una herramienta de trabajo que regulará las visitas en el área de hospitalizados del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles, para entregar una mejor atención al usuario que acude a nuestro recinto a acompañar a sus pacientes.

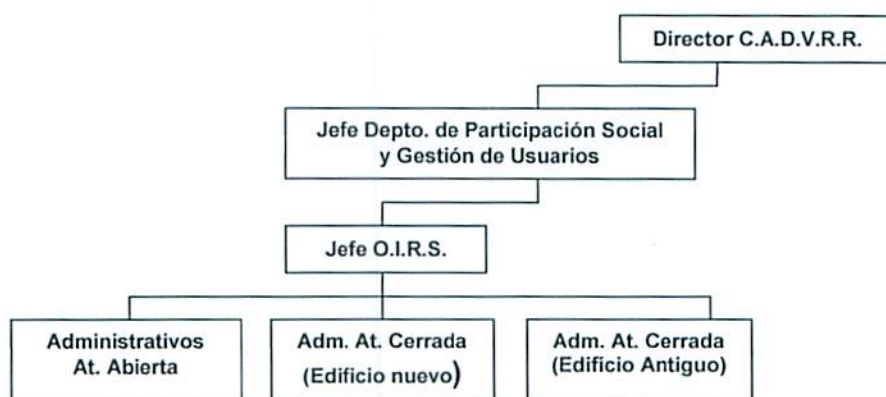
III. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- **Carta de Derechos y Deberes**, elaborada por los establecimientos de la Red de Salud de la provincia de Biobío, cuyo trabajo recogió el proceso generado a partir de la búsqueda y el reconocimiento de expectativas de usuarios, funcionarios, gremios y directivos de la Red, acerca de la calidad de los servicios y la relación entre los equipos de salud y la ciudadanía usuaria.
- **Metodología de Atención de Usuarios(as)**, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de la Subsecretaría de Salud Pública y de la Sub Secretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud.
- **Manual de Procedimientos**, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de la Subsecretaría de Salud Pública y de la Sub Secretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud.
- **Manual de Organización Unidad OIRS y de los Centros de de Costo del área de hospitalización del Complejo Asistencial.**
- **Resolución Exenta N° 02378 del 29 de diciembre de 2006**, que aprueba apertura de Hospital Base "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles, a la familia y la comunidad, estableciéndose un mínimo de 8 horas de visita diaria a pacientes hospitalizados.

IV. RECUSOS HUMANOS, FISICOS, EQUIPAMIENTOS E INSUMOS

Humanos:

O.I.R.S. cuenta con una dotación de 05 funcionarios, quienes desempeñan labores administrativas en días hábiles, realizando frecuentemente turnos los fines de semana y días festivos. La Unidad también cuenta con el apoyo de personal externo, quienes trabajan en otras áreas del Complejo Asistencial, con la finalidad de atender a público todos los días de la semana en horario de 08:00 a 20:30 Hrs.



Físicos y Equipamiento:

La Unidad cuenta con 3 módulos de atención a público, equipados con mobiliario (silla y escritorio), equipos computacionales (CPU, monitor, teclado y mouse), iluminación y materiales de oficina, los cuales cumplen las condiciones básicas para trabajar pero sin espacio suficiente para una atención personalizada y/o confidencial con el usuario.

V. METODOLOGÍA

Las Visitas a este recinto hospitalario, son reguladas por la oficina de OIRS, ubicadas en los ingresos del Establecimiento, con apoyo de la Empresa de Seguridad, que es la encargada de controlar el uso de los pases de visita, el número de personas permitido en los Servicio Clínico y el desplazamiento de los usuarios al interior del recinto.

Como una manera de ordenar y hacer más responsable la visita a los pacientes hospitalizados, se han establecido una serie de deberes y derechos que deben cumplir nuestros usuarios, para evitar inconvenientes y hacer más expedita y cómoda su visita en el establecimiento de salud.

Derechos:

- Recibir atención de salud sin discriminación.
- Conocer al personal que lo atiende.
- Recibir información y orientación sobre el funcionamiento y servicios del establecimiento donde se atiende.
- Formular felicitaciones, sugerencias o reclamos y recibir respuesta escrita.
- Recibir atención de emergencia durante las 24 horas en cualquier Servicio de Urgencia Público.
- Acceso a la información y resguardo de la confidencialidad de su ficha clínica.
- Decidir libremente si acepta someterse, como paciente, a actividades de docencia e investigación médica.
- Informarse sobre riesgos y beneficios de procedimientos, diagnósticos y tratamientos que se le indiquen para decidir respecto de la alternativa propuesta.
- Recibir indicaciones claras y por escrito sobre los medicamentos que le receten.

Deberes:

- Entregar información, en forma completa, al equipo de salud respecto a su enfermedad.
- Cumplir el tratamiento indicado por su médico, asistiendo a los controles en forma responsable.
- Pagar las prestaciones recibidas de acuerdo a su previsión.
- Respetar los derechos de los demás pacientes y del personal de salud.
- Cuidar las instalaciones del Complejo.
- Cumplir las normas y reglamentos del Complejo Asistencial.

Sistema de Ingreso de Visitas:

El usuario que acude a nuestro recinto hospitalario para visitar a su familiar o amigo enfermo, deberá:

1º Solicitar en las oficinas de OIRS su pase de visita, para lo cual deberá dejar en custodia su cedula de identidad, la que será devuelta una vez finalizada la visita.

2º Es obligatorio que los usuarios utilicen en un lugar visible su pase de visita, para evitar inconvenientes con los guardias. Se sugiere que se la cuelgue del cuello.

3º Podrán ingresar como máximo 2 personas a las salas de hospitalización, a excepción de los Servicios Clínicos que tengan alguna restricción o disposición distinta, la cual será comunicada oportunamente al usuario.

Excepciones:

- **UPC Infantil**, solo podrán ingresar los padres durante la semana y el día domingo, se autorizará el ingreso por una hora de otro familiar a partir de las 15:00 Hrs.
- **UPC Adulto**, podrán ingresar hasta 5 personas a la sala de espera y de a 1 persona ingresarán a sala de hospitalización.

4º Esta estrictamente prohibido el ingreso de alimentos para los pacientes hospitalizados.

5º Los menores de 12 años, no podrán ingresar a las salas de hospitalización, a excepción de Maternidad, donde existe flexibilidad en cuanto a la edad de las visitas.

6º Se restringe el ingreso de flores a pacientes hospitalizados. Solo existirán excepciones en Maternidad.

7º Las visitas deberán respetar la privacidad y confidencialidad de nuestros pacientes.

8º El usuario deberá seguir las normas internas de los Servicios de hospitalización y respetar los procedimientos que realicen los equipos clínicos.

Horarios de visita:

- C.C. Indiferenciado del Adulto : De 12:00 a 20:00 Hrs.
- CC. Indiferenciado Cirugía : De 12:00 a 20:00 Hrs.
- CC. Indiferenciado Especialidades Quirúrgicas : De 12:00 a 20:00 Hrs.
- CC. Indiferenciado de la Mujer : De 12:00 a 20:00 Hrs.
- C.C. Indiferenciado del Niño y la Niña : De 10:00 a 19:00 Hrs.
- C.C. UPC Infantil : libre ingreso para los padres
- C.C. UPC Adulto : 14:00 a 18:00 Hrs.

Acompañamiento Nocturno:

Al momento de ingresar el familiar será informado de su derecho a acompañar a su paciente durante las 24 horas del día, ya sea en forma continua o intermitente, siempre respetando que el máximo de familiares o amigos por sala y por paciente es de 2 personas dadas las condiciones físicas de cada servicio.

El familiar podrá pernoctar junto a su paciente si las condiciones de este lo ameritan o si la familia así lo decide, para lo cual deberá informar al personal para ser registrado en nómina que será informada a los guardias, por razones de seguridad.

Situaciones que pudieran generar limitaciones del acompañamiento:

- El equipo de salud del servicio podrá solicitar el abandono de la sala de hospitalización si la visita no favorece la atención del paciente, debido a su condición de salud.
- Por voluntad del paciente o del familiar o tutor responsable de éste.

Horario acompañamiento nocturno: desde las 20:00 hasta las 08:00 Hrs.

VI. RESPONSABILIDADES

Responsables de la ejecución:

Los funcionarios OIRS serán los responsables de velar por el cumplimiento de lo que establece este Protocolo de Visita.

Responsabilidad del encargado:

El Jefe OIRS será el profesional responsable de velar por el estricto cumplimiento de este documento, como también, proponer las modificaciones que en la práctica se precise, lo cual deberá ser supervisado por el Jefe del Departamento de Participación Social y Gestión de Usuarios.

VII. DISTRIBUCIÓN

Se distribuirá una copia del documento entre las jefaturas de las áreas de Hospitalización, la Unidad de Gestión del Cuidados, Sub Dirección Médica y la Unidad de calidad y seguridad del paciente del establecimiento.

VIII. ANEXOS

- Se adjunta **Resolución Exenta N° 02378 del 29 de diciembre de 2006**, que aprueba apertura de Hospital Base "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles, a la familia y la comunidad, estableciéndose un mínimo de 8 horas de visita diaria a pacientes hospitalizados.

IX. REGISTRO DE CAMBIOS

Cada vez que el documento sufra un cambio será registrado en la siguiente tabla:

REGISTRO DE CAMBIOS				
Nº REVISIÓN	FECHA	CAMBIO	PAG. ELAB. O MODIFICADAS	APROBADO POR



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO SALUD BÍO BÍO
HOSPITAL BASE DR. VÍCTOR RÍOS RUIZ

RESOLUCIÓN EXENTA N°

REF.: Aprueba Apertura del Hospital Base Dr. Víctor Ríos Ruiz de Los Angeles, a la Familia y Comunidad.

DR.LBL/CVV/LSP/lsp.

LOS ANGELES, 29 DIC 2006

VISTOS: lo establecido por Hospitales del Sistema Público de Salud a la comunidad. Ord. N° 1873 del 06/12/2006 de esta Dirección de Hospital, el Memorandum N° 177 del 07/12/2006 de esta Dirección de Hospital, la Contraloría General de la República; el D.L. 2.763 de 1979; el D.S. 140 de 2004 y el Organismo de los Servicios de Salud, la Resolución N° 897 de 1995 del Director del Servicio de Salud Bío Bío que me designó en el cargo y las atribuciones que me confiere el Decreto N° 140/2004,

CONSIDERANDO

1. La instrucción entregada por la Sra. Presidenta de la República Dra. Michelle Bachelet a la familia y a la Comunidad.
2. La necesidad del Hospital Base "Dr. Víctor Ríos Ruiz" de Los Angeles de ser acogedora, cercana, amable y participativa.
3. Que los pacientes del Hospital Base "Dr. Víctor Ríos Ruiz" de Los Angeles, sean cómodos y acogidos por el Hospital.

dicto la siguiente:

R E S O L U C I O N

1. **IMPLEMENTASE**, a contar del 18 de Diciembre de 2006, 08 horas diarias de atención del Hospital Base "Dr. Víctor Ríos Ruiz" de Los Angeles,
 - ❖ El horario de visita estará contemplado de 12:00 a 20:00 Hrs., con las 02 personas por vez, exclusión de menores, tarjeta de identificación con foto.
2. Adicionalmente se definen los siguientes Horarios:
 - ❖ De 08:00 a 10:00 Hrs. A.M. ; Horario definido para tareas y funciones de enfermería.
 - ❖ De 10:00 a 12:00 Hrs. A.M. : Horario definido para información y atención de hospitalizados,
 - ❖ De 20:00 a 08:00 Hrs.: Horario de acompañamiento nocturno de enfermería mínimas y en casos justificados.

Todos los horarios estarán supeditados a indicación médica y/o a la voluntad de los pacientes.

ANOTESE Y

POR FACULTAD DELEGADA DEL DIRECTOR SERVICIO SALUD BÍO BÍO SEGÚN RESOLUCIÓN N° 897 DEL 18 DE JUNIO DE 1995.

