



I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD



Código: CAL SJ N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 14
Vigencia: ENERO 2015



Control de cambios

Revisión N°:	Pág. De cambio	Fecha de elaboración:	Fecha próxima revisión.

REGLAMENTO INTERNO “CENTRO DE SALUD FAMILIAR SAN JUAN”

Elaborado por:
Claudia Teillier Nazal
Alejandra Astudillo
Unidad de Calidad

Revisado por:
Manuel Suzarte
Director CESFAM San Juan

Aprobado por:
Sandra Larenas
Directora Departamento de Salud



I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

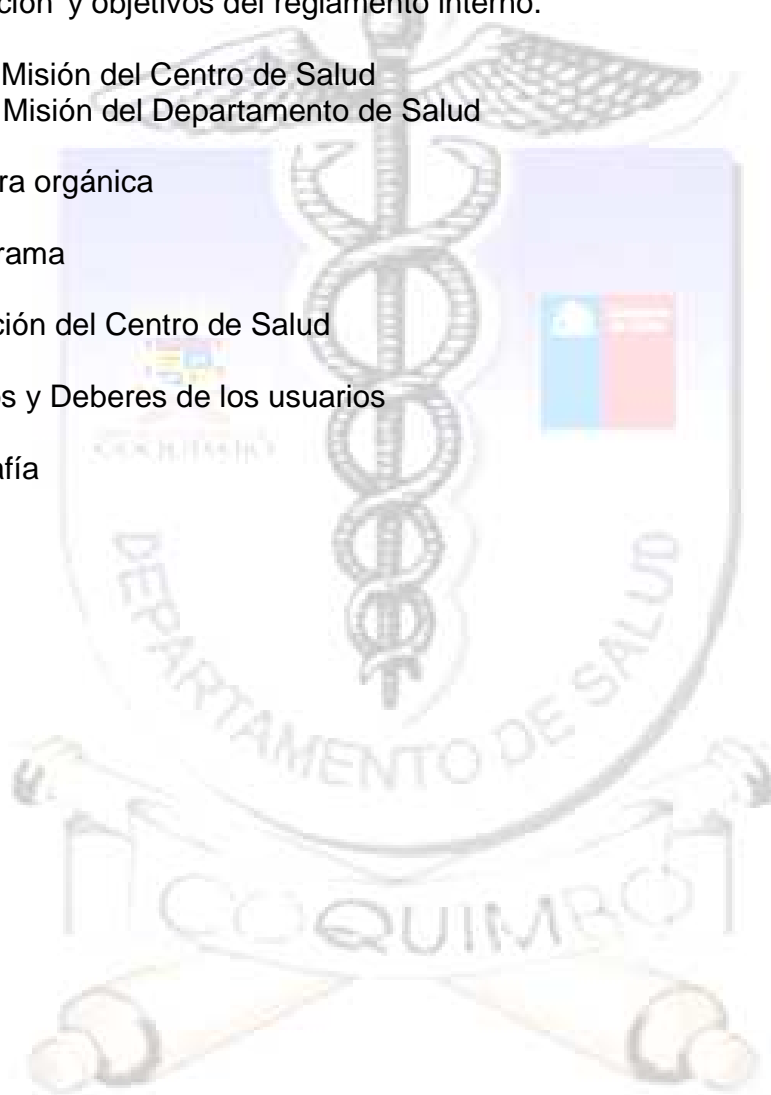


Código: CAL SJ N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 14
Vigencia: ENERO 2015



Índice

- I. Introducción y objetivos del reglamento interno.
- II. Visión y Misión del Centro de Salud
Visión y Misión del Departamento de Salud
- III. Estructura orgánica
- IV. Organigrama
- V. Descripción del Centro de Salud
- VI. Derechos y Deberes de los usuarios
- VII. Bibliografía



Elaborado por:
Claudia Teillier Nazal
Alejandra Astudillo
Unidad de Calidad

Revisado por:
Manuel Suzarte
Director CESFAM San Juan

Aprobado por:
Sandra Larenas
Directora Departamento de Salud



Introducción

El presente reglamento interno, se ha elaborado para facilitar el acceso de los usuarios a nuestros servicios, asegurar que reciban la información básica referente al funcionamiento de este Centro de Salud, es decir, es un instrumento de información y consulta, en las áreas que conforman el funcionamiento y organización básica.

Por ser un documento de consulta frecuente, este documento deberá ser actualizado cada año, o en su caso, cuando exista algún cambio en horarios, estructura, organización, entre otros.

Este documento debe estar siempre disponible en la oficina OIRS, SOME Central y otro lugar de mayor acceso de personas.

El personal del CESFAM estará disponible para resolver sus dudas y en especial la oficina OIRS para acoger sus sugerencias, felicitaciones y reclamos.

OBJETIVOS DE ESTE DOCUMENTO

Proporcionar la información necesaria a nuestros usuarios acerca del funcionamiento de este Centro de Salud, con el fin de facilitar el acceso a las diferentes áreas de atención optimizando con ello su tiempo, el recurso humano disponible y brindar una atención de la mejor calidad posible.

Elaborado por:
Claudia Teillier Nazal
Alejandra Astudillo
Unidad de Calidad

Revisado por:
Manuel Suzarte
Director CESFAM San Juan

Aprobado por:
Sandra Larenas
Directora Departamento de Salud



I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD



Código: CAL SJ N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 14
Vigencia: ENERO 2015

4

VISION Y MISION

La Visión del Centro de Salud San Juan es:

“Centro de Salud Familiar de Alta Calidad y de Referencia Nacional que brinde atención integral a las personas en su contexto familiar y comunitario, potenciando el auto cuidado, la autogestión, y la participación social en salud; con altos estándares de satisfacción en las personas, familias y comunidad, y los integrantes de su equipo de trabajo, favoreciendo así su felicidad.”

La Misión del Centro de Salud San Juan es:

“Centro de Salud Familiar comprometido con el bienestar social de la comunidad y su equipo de trabajo, el cual procura entregar una atención humanizada, dando respuesta efectiva a las necesidades de las personas bajo los principios del modelo de salud integral con enfoque familiar y comunitario. Centra su accionar en la prevención de los problemas de salud de la población y la promoción de los estilos de vida saludable en el territorio del CESFAM San Juan de Coquimbo.”

Visión y Misión del Departamento de Salud de Coquimbo:

VISION

Elaborado por:
Claudia Teillier Nazal
Alejandra Astudillo
Unidad de Calidad

Revisado por:
Manuel Suzarte
Director CESFAM San Juan

Aprobado por:
Sandra Larenas
Directora Departamento de Salud



. “Ser líderes en la atención primaria nacional; logrando altos estándares de calidad, a través de una gestión innovadora y reconocida, que nos permita facilitar una mejor vida para nuestros usuarios externos e internos.”

5

MISIÓN

“Ser una institución pública que trabaja para asegurar una atención de salud humanizada, oportuna y eficiente, optimizando la gestión de los recursos, con el fin de promover una vida sana centrada en el autocuidado y en los factores condicionantes de salud de nuestra comuna.”

ESTRUCTURA ORGANICA

El Director del establecimiento es el **Sr. Manuel Suzarte Vilches**, responsable de todas las prestaciones que se otorgan en el CESFAM, junto a su equipo gestor conformado por:

- **Sra. Miryam Castillo** Sub Director
- **Srta. Andrea Paleo Serín** Jefe del Área Técnica
- **Srta. Claudia Flores** Jefe de SOME
- **Sr. Luis Urrutia Retamal** Jefe Desarrollo Integral
- **Srta. Jorge Mossó** Jefe (s) SAPU
- **Sr. Donald Ugarte Correa** Coordinador Posta Punta Mira

Elaborado por:
Claudia Teillier Nazal
Alejandra Astudillo
Unidad de Calidad

Revisado por:
Manuel Suzarte
Director CESFAM San Juan

Aprobado por:
Sandra Larenas
Directora Departamento de Salud



I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD



Código: CAL SJ N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 14
Vigencia: ENERO 2015

- **Sr. Henry Patiño** Coordinador del Sector Verde
- **Srta. Maritza Bonilla** Coordinadora Sector Amarillo
- **Srta. Carla Miranda** Coordinadora Sector Naranja



Este Centro de Salud adopta la política de calidad y seguridad de la atención a sus usuarios como una directriz en cada una de las acciones a realizar bajo el Modelo de Salud Familiar, esto es, los procesos son supervisados para su análisis y mejorar la satisfacción de los usuarios.

Cabe destacar que existe un trabajo con la comunidad por lo que nuestros usuarios deben canalizar sus inquietudes a través del consejo consultivo conformado. Nuestra idea es mejorar cada día el trabajo con nuestros usuarios pues cada uno es responsable de su propia salud. Como política de atención no se hará discriminación por raza, sexo, condición social ni minoría sexual. Su información clínica será resguardada por el secreto profesional, nunca se le realizará un examen físico o un procedimiento que pueda exponer los valores de pudor y confidencialidad.

Todos los centros de salud de atención primaria de la comuna de Coquimbo, dependen del **Departamento de Salud, cuya Dirección está a cargo de la Sra. Sandra Larenas Morales**, este Departamento está ubicado en Ossandón N°775

Elaborado por:
Claudia Teillier Nazal
Alejandra Astudillo
Unidad de Calidad

Revisado por:
Manuel Suzarte
Director CESFAM San Juan

Aprobado por:
Sandra Larenas
Directora Departamento de Salud



I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

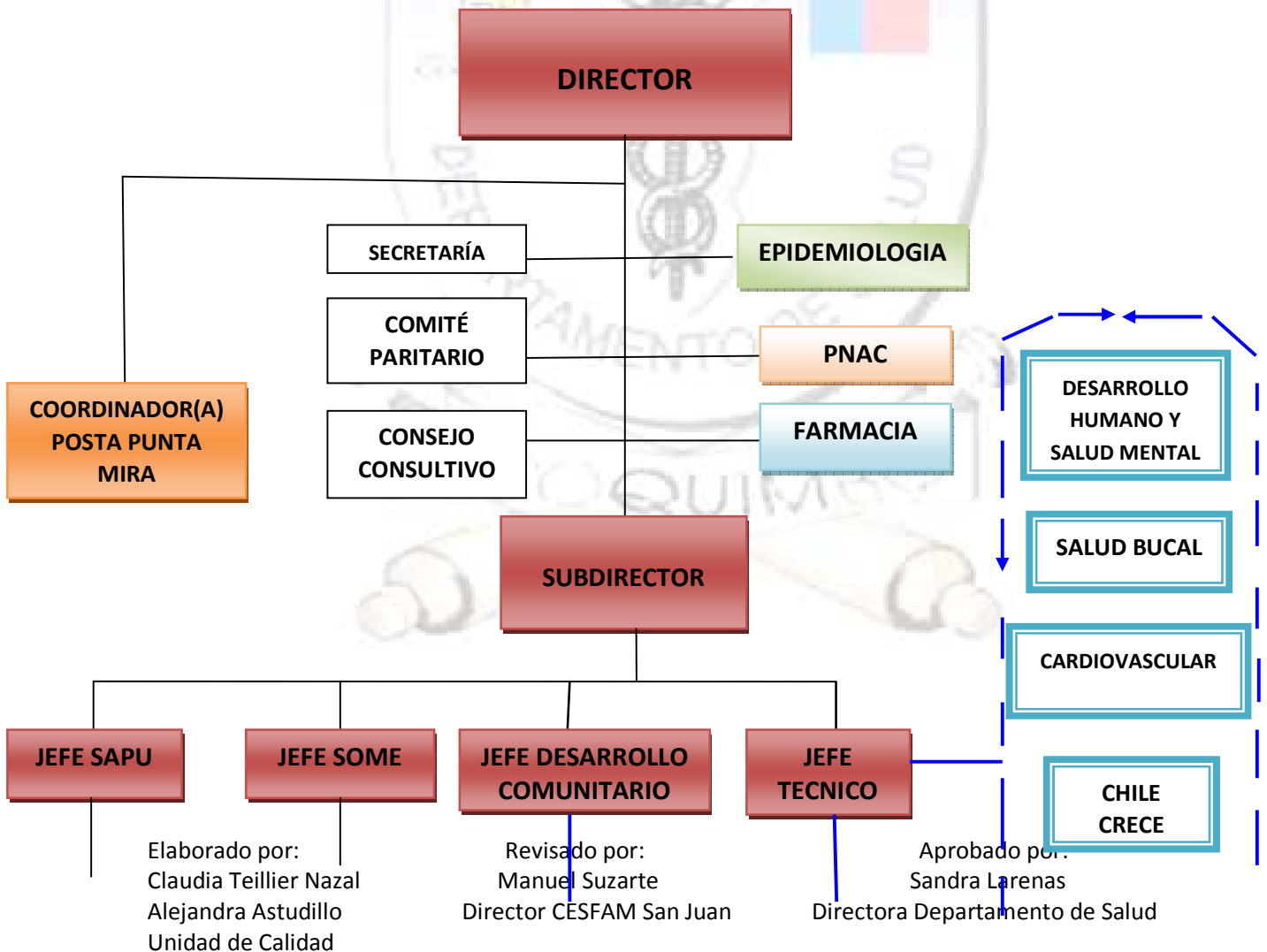


Código: CAL SJ N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 14
Vigencia: ENERO 2015

sector El Llano y depende a su vez de la I. Municipalidad de Coquimbo, representada por su **Alcalde, Dr. Cristian Galleguillos Vega.**



ORGANIGRAMA CENTRO DE SALUD

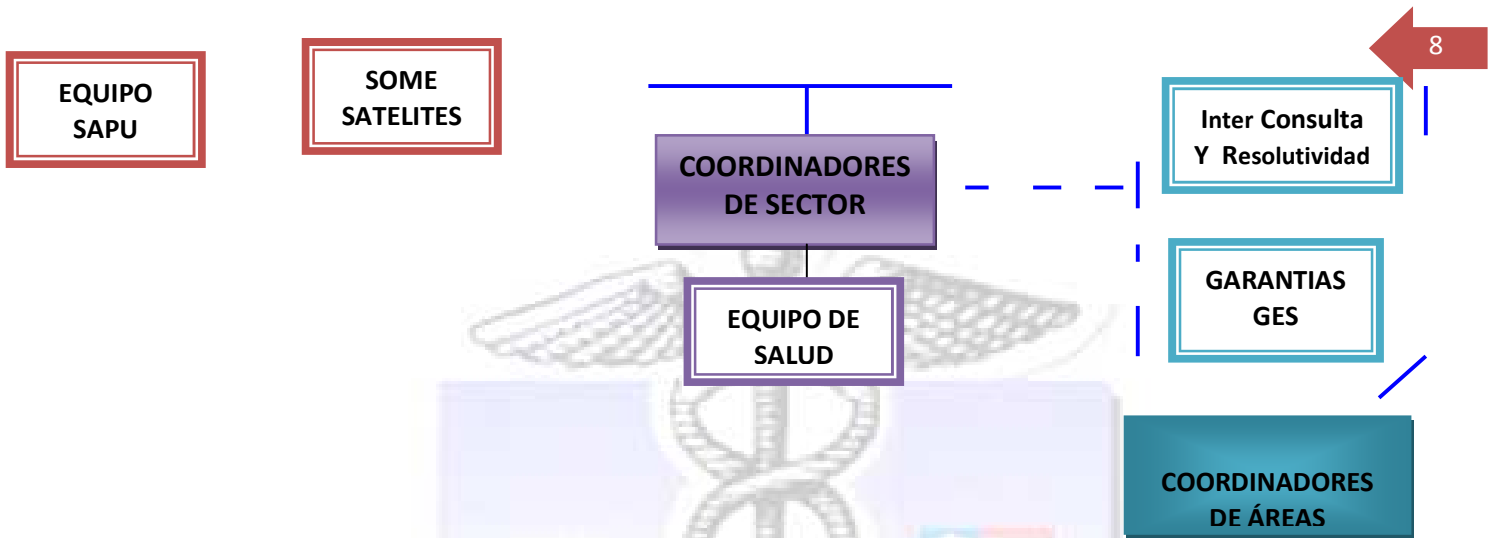




I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD



Código: CAL SJ N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 14
Vigencia: ENERO 2015



DESCRIPCION DEL CENTRO DE SALUD

Este Centro de Salud de Atención Primaria, atiende a una población aproximada de 35.000 personas, que viven entre los sectores de Las Encinas por el norte y Punta Mira por el Sur.

Para atenderlos de **forma integral**, existe 1 **equipo de cabecera** para cada uno de los 3 sectores. Cada equipo de cabecera está formado por: médico, matrona, enfermera, dentista, asistente social, sicólogo, nutricionista.

Para inscribirse, usted debe presentar la siguiente documentación:

- ✓ Su carné de identidad
- ✓ Certificado de residencia otorgado por la junta de vecinos cercana a su domicilio.
- ✓ Asegurarse de tener su previsión al día, de no ser así podrá recibir orientación por una Asistente Social para regularizar su situación.

Desde el momento de inscribirse, usted pertenecerá a un sector, y podrá consultar los nombres de quienes integran el equipo de cabecera.

Elaborado por:
Claudia Teillier Nazal
Alejandra Astudillo
Unidad de Calidad

Revisado por:
Manuel Suzarte
Director CESFAM San Juan

Aprobado por:
Sandra Larenas
Directora Departamento de Salud



Entre las **prestaciones** a las que usted y su familia pueden acceder están las siguientes:



- Consulta médica de morbilidad
- Consulta por: matrona, sicólogo, asistente social, nutricionista, dentista, enfermera, kinesiólogo, educadora de párvulos, técnico de enfermería, otros.
- Visitas domiciliarias de ser necesario.
- Control infantil
- Vacunas
- Examen preventivo para mayores de 20 años.
- Atención preventiva para adultos mayores
- Atención de pacientes crónicos
- Atención de Urgencia
- Procedimientos como cirugía menor, curaciones, toma de muestra cuando se le solicite.
- Otros.

Para solicitar hora con médico, usted debe presentarse desde las 07:30 hrs. en el SOME del establecimiento de lunes a viernes; o puede llamar al número **800 500 401** desde su casa, entre las 08:30 y las 10:00 de la mañana.

Para solicitar hora con otro profesional o técnico usted sólo debe acercarse al SOME.

Elaborado por:
Claudia Teillier Nazal
Alejandra Astudillo
Unidad de Calidad

Revisado por:
Manuel Suzarte
Director CESFAM San Juan

Aprobado por:
Sandra Larenas
Directora Departamento de Salud



Si Usted requiere hora para una persona mayor de 65 años o con problemas de desplazamiento, puede solicitar su hora médica o de salud en cualquier momento del día, idealmente entre las 09:00 y 16:00 hrs, directamente con el Jefe de SOME.

10

Debe realizarse un chequeo preventivo todos los años, sobre todo si es mujer entre 45 y 64 años u hombre entre 20 a 44 años. Lo mismo para los adultos mayores de 65 años.

Debe realizarse el examen de Papanicolaou cada 3 años con la matrona de su sector.

Este Centro de Salud funciona desde las 07:30 hrs. hasta las 20:00 hrs. de lunes a jueves y desde las 07:30 hrs. hasta las 19:00 hrs el día viernes.

Debe presentarse 15 minutos antes de la hora en que esté citado(a), informar de su llegada y seguir las indicaciones dadas por el administrativo o técnico de enfermería de su sector.

Cada funcionario porta una credencial con su nombre y cargo para que usted conozca quién lo está tratando. Usted debe informar cada vez que se le solicite, si tiene alguna enfermedad, los medicamentos que está tomando, si es alérgico a algo y cualquier antecedente de relevancia para el profesional que lo atienda.

En caso de ser necesario tomar decisiones que revisten una connotación social, moral o que requieren de un manejo especial y que no puede ser resuelta por el profesional tratante, será el equipo de la Dirección del Centro de Salud, quien analizará cada caso y resolverá según corresponda en conjunto con el profesional tratante.

Este Establecimiento cuenta con un **plan de emergencia** en casos de catástrofes como sismos, incendios, atentados u otros, y las vías de evacuación

Elaborado por:
Claudia Teillier Nazal
Alejandra Astudillo
Unidad de Calidad

Revisado por:
Manuel Suzarte
Director CESFAM San Juan

Aprobado por:
Sandra Larenas
Directora Departamento de Salud



están señalizadas in situ y en el hall central en el plano respectivo. Es deber del usuario informarse y acatar este plan de contingencia.

11

Existe una **unidad GES**, donde puede conocer las patologías que tienen garantías definidas.

El **Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU)**, funciona de lunes a jueves desde las 17.00 hrs hasta las 00:00 hrs, y los viernes de 16:00 hrs hasta las 00:00 hrs. Los días sábado, domingo y festivos funciona desde las 8:00 hrs hasta las 00:00 hrs. Para su atención debe presentar su carné de identidad, y tener su previsión FONASA al día.

Si no tiene previsión o pertenece a una Isapre u otra institución distinta a FONASA deberá cancelar el arancel vigente.

Todos los usuarios menores de edad deben ingresar a la consulta acompañado por un adulto responsable.

La atención en SAPU es según la gravedad de su situación de salud y no por orden de llegada.

Deberes de los usuarios:

Usted es el responsable de otorgar información verídica acerca de sus datos personales como dirección y teléfono y mantenerlos actualizados.

Mantener en todo momento respeto y buen trato con todos y cada uno de los funcionarios del establecimiento.

En caso de no poder asistir a una cita, se le ruega informar para poder utilizar ese cupo con otra persona.

Elaborado por:
Claudia Teillier Nazal
Alejandra Astudillo
Unidad de Calidad

Revisado por:
Manuel Suzarte
Director CESFAM San Juan

Aprobado por:
Sandra Larenas
Directora Departamento de Salud



Usar el libro de sugerencias, felicitaciones y reclamos, para poder conocer su percepción acerca de la atención recibida, el que está a su disposición en la oficina OIRS ubicada en la entrada del establecimiento.

12

En caso que el médico le de una interconsulta para el Hospital, se le indicará dónde y cómo hacer el trámite y el tiempo aproximado de espera, el cual **depende del Hospital y no de este establecimiento.**

Derechos de los usuarios:

Usted debe conocer el nombre de los profesionales o técnicos que lo atienden.

Este es un centro de salud docente, esto significa que como parte de la atención está la participación de estudiantes de diferentes carreras de la salud bajo supervisión de un profesional, si esta situación no le acomoda, debe manifestarlo antes de recibir la atención.

Se le debe entregar un documento llamado "Consentimiento Informado" en caso de realizarse una cirugía menor, extracción de una pieza dental, colocarse un dispositivo intrauterino (DIU) o un implante hormonal, el cual usted firmará para autorizar el procedimiento una vez que se le expliquen los riesgos y beneficios de éste. En caso de rechazar el procedimiento debe dejar esta constancia y firmar en el mismo documento.

El Director de este Centro de Salud es el responsable de velar porque cada proceso de atención resguarde la **seguridad de los usuarios**, por lo que se está implementando un **programa de mejoramiento de la calidad** según las necesidades detectadas.

Elaborado por:
Claudia Teillier Nazal
Alejandra Astudillo
Unidad de Calidad

Revisado por:
Manuel Suzarte
Director CESFAM San Juan

Aprobado por:
Sandra Larenas
Directora Departamento de Salud



I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD



Código: CAL SJ N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 14
Vigencia: ENERO 2015

**Los derechos y deberes de los usuarios están publicados en el hall de ingreso del CESFAM.

13



Elaborado por:
Claudia Teillier Nazal
Alejandra Astudillo
Unidad de Calidad

Revisado por:
Manuel Suzarte
Director CESFAM San Juan

Aprobado por:
Sandra Larenas
Directora Departamento de Salud



I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD



Código: CAL SJ N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 14
Vigencia: ENERO 2015

Bibliografía

14

- DECRETO N° 40, DE 26 DE NOVIEMBRE DE 2012, QUE APRUEBA EL 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° 20.584
- LEY 20.584 DERECHOS Y DEBERES QUE TIENE LAS PERSONAS EN ACCIONES VINCULADAS CON SU ATENCIÓN DE SALUD (1-10-2012)
- PLAN COMUNAL DEPARTAMENTO DE SALUD COQUIMBO 2013.

Elaborado por:
Claudia Teillier Nazal
Alejandra Astudillo
Unidad de Calidad

Revisado por:
Manuel Suzarte
Director CESFAM San Juan

Aprobado por:
Sandra Larenas
Directora Departamento de Salud