



Código: CAL TY N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 13  
Vigencia: ENERO 2015

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD



## Control de cambios

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

# REGLAMENTO INTERNO CENTRO DE SALUD FAMILIAR TONGOY

Elaborado por:  
Claudia Teillier Nazal  
Alejandra Astudillo  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Pedro López  
Director CESFAM

Aprobado por:  
Sandra Larenas  
Directora Departamento de Salud



Código: CAL TY N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 13  
Vigencia: ENERO 2015

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

## 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:  
Pedro López  
Director CESFAM

Aprobado por:  
Sandra Larenas  
Directora Departamento de Salud



Código: CAL TY N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 13  
Vigencia: ENERO 2015

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
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:  
Pedro López  
Director CESFAM

Aprobado por:  
Sandra Larenas  
Directora Departamento de Salud



Código: CAL TY N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 13  
Vigencia: ENERO 2015

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

## **VISION Y MISION**

4

La **Visión** de este Centro de Salud es:” Es una organización, cuyo propósito es dar una respuesta a las necesidades sanitarias expresadas por la población mediante acciones de calidad que permitan mejorar resultados de salud y satisfacción de los usuarios y de todos los sectores que soliciten nuestra atención”

La **Misión** de este Centro de Salud es:

“Entregar atención de salud con un enfoque biopsicosocial, en forma individual, familiar y comunitaria con acciones principalmente de prevención y promoción de salud, sin descuidar el tratamiento y preocupación de nuestros usuarios con el fin de mejorar la calidad de vida de la población, con un equipo de salud motivado y altamente comprometido”

### **Visión y Misión del Departamento de Salud de Coquimbo:**

#### **VISION**

“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.”

#### **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.”

Elaborado por:  
Claudia Teillier Nazal  
Alejandra Astudillo  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Pedro López  
Director CESFAM

Aprobado por:  
Sandra Larenas  
Directora Departamento de Salud



## **ESTRUCTURA ORGANICA**

El Director es Pedro López Honores (s) de profesión matró n y es el responsable de las atenciones que se otorgan en el Centro de Salud, junto a su equipo gestor conformado por:

- Ney Santander Rivera, Jefe Administrativo, Trabajadora Social.
- Milenka Muñoz González, Jefe Técnico, Enfermera
- Roberto Romero Valenzuela, Jefe de SOME, Contador
- Alejandra Paz Paz, Jefe de desarrollo Integral, Psicóloga.
- Sebastián Navea Zárate, Encargado de Sector, Nutricionista
- Aida Guerrero Clavijo, Encargada de Sector, Trabajadora Social

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

Elaborado por:  
Claudia Teillier Nazal  
Alejandra Astudillo  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Pedro López  
Director CESFAM

Aprobado por:  
Sandra Larenas  
Directora Departamento de Salud



Código: CAL TY N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 13  
Vigencia: ENERO 2015

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

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



Elaborado por:  
Claudia Teillier Nazal  
Alejandra Astudillo  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Pedro López  
Director CESFAM

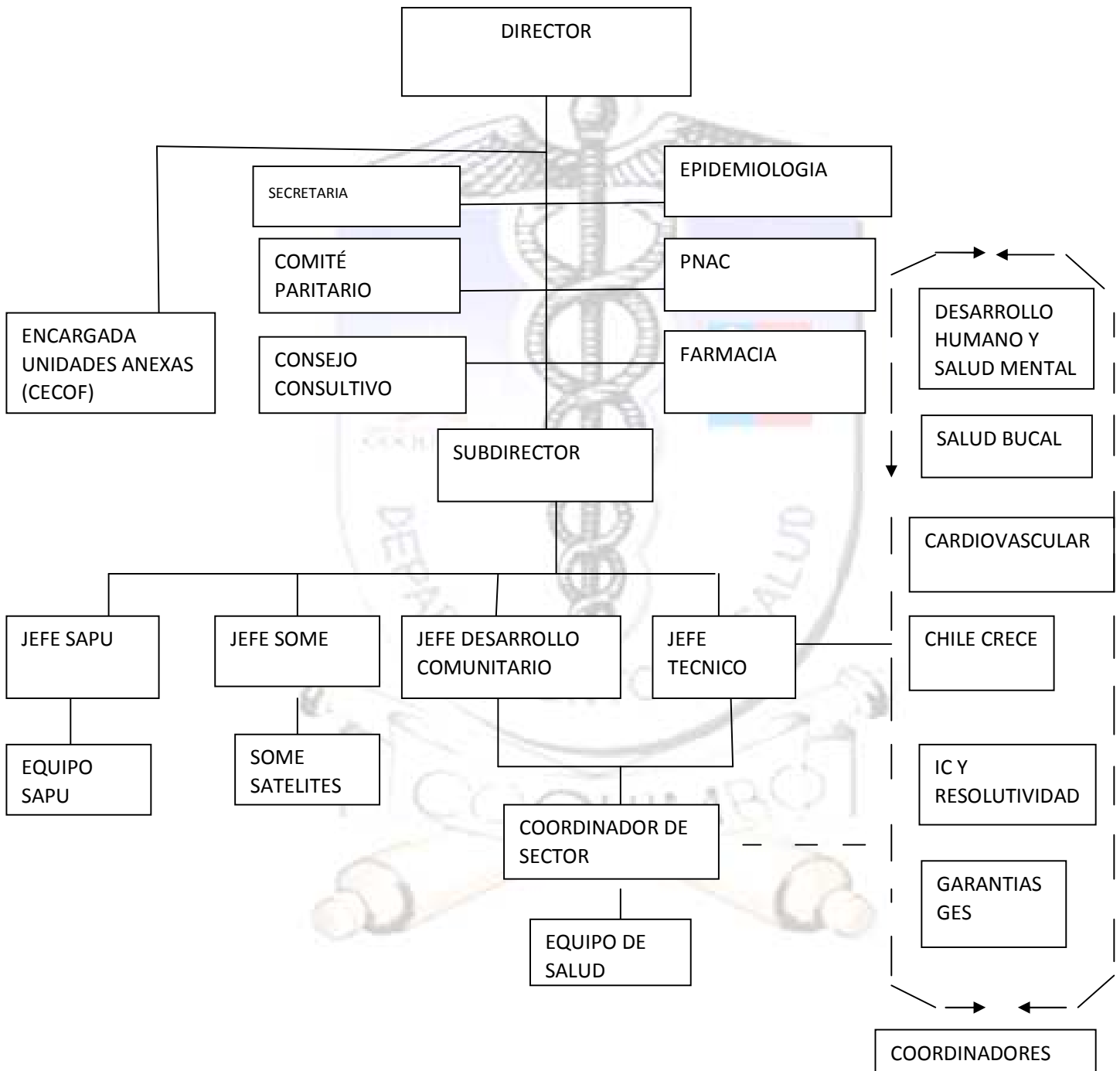
Aprobado por:  
Sandra Larenas  
Directora Departamento de Salud



Código: CAL TY N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 13  
Vigencia: ENERO 2015

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

## ORGANIGRAMA CENTRO DE SALUD FAMILIAR TONGOY



Elaborado por:  
Claudia Teillier Nazal  
Alejandra Astudillo  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Pedro López  
Director CESFAM

Aprobado por:  
Sandra Larenas  
Directora Departamento de Salud



Código: CAL TY N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 13  
Vigencia: ENERO 2015

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD



## DESCRIPCION DEL CENTRO DE SALUD

Este Centro de Salud de Atención Primaria, atiende a una población aproximada de 8.289 personas, que viven en los sectores de Tongoy, Guanaqueros, Puerto Aldea, El Tangué y Camarones.

Para atenderlos de **forma integral**, existen 2 **equipos de cabecera** para cada uno de los 2 sectores. Cada equipo de cabecera está formado por: médico, matrona, enfermera, dentista, asistente social, psicólogo, 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.

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

- Consulta médica de morbilidad
- Consulta por: matrona, psicólogo, asistente social, nutricionista, dentista, enfermera, kinesiólogo, educadora de párvulos, técnico de enfermería, otros.
- Visitas domiciliarias de ser necesario.

Elaborado por:  
Claudia Teillier Nazal  
Alejandra Astudillo  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Pedro López  
Director CESFAM

Aprobado por:  
Sandra Larenas  
Directora Departamento de Salud





Código: CAL TY N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 13  
Vigencia: ENERO 2015

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

- 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 a las 8:00 hrs a excepción de fines de semana, y festivos.

Para solicitar hora con otro profesional o técnico usted debe: acercarse al mesón de SOME y presentar su documentación.

Se recomienda siempre realizarse un chequeo preventivo, 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.

Se recomienda realizarse el Papanicolaou cada 3 años con la matrona de su sector.

Para solicitar las horas con los distintos profesionales usted debe: acercarse al mesón de SOME y presentar su documentación.

Este Centro de Salud funciona desde las 8:00 hrs. hasta las 17:00 hrs. de lunes a jueves, los días viernes el funcionamiento es desde las 08:00 hrs. hasta

Elaborado por:  
Claudia Teillier Nazal  
Alejandra Astudillo  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Pedro López  
Director CESFAM

Aprobado por:  
Sandra Larenas  
Directora Departamento de Salud



Código: CAL TY N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 13  
Vigencia: ENERO 2015

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

las 16:00 hrs. Además contamos con 2 extensiones horarias médicas: lunes y jueves de 17:00 a 20 hrs, y con 4 extensiones dentales de lunes a jueves de 17:00 a 20: 00 hrs. Debe presentarse 10 minutos antes de la hora en que está citada, 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 están señalizadas in situ y en el hall central en el plano respectivo. Es deber del usuario informarse y acatar este plan de contingencia.

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

El **Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SUR)**, funciona de lunes a jueves desde las 17.00 hrs hasta las 8:00 hrs hrs, y los viernes de 16:00 hrs hasta las 8: 00 hrs. Los días sábado, domingo y festivos funciona desde las 8:00 hrs hasta las 8:00hrs. 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 deberá cancelar el arancel vigente.

Elaborado por:  
Claudia Teillier Nazal  
Alejandra Astudillo  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Pedro López  
Director CESFAM

Aprobado por:  
Sandra Larenas  
Directora Departamento de Salud



Código: CAL TY N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 13  
Vigencia: ENERO 2015

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

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

11

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

#### Deberes de los usuarios:

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

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

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 a un costado de la puerta de ingreso al CESFAM

En caso que el médico le dé 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.

#### 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.

Elaborado por:  
Claudia Teillier Nazal  
Alejandra Astudillo  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Pedro López  
Director CESFAM

Aprobado por:  
Sandra Larenas  
Directora Departamento de Salud



Código: CAL TY N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 13  
Vigencia: ENERO 2015

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

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.



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.

\*\*Los derechos y deberes están publicados en Sala de Espera del Centro de Salud.



Elaborado por:  
Claudia Teillier Nazal  
Alejandra Astudillo  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Pedro López  
Director CESFAM

Aprobado por:  
Sandra Larenas  
Directora Departamento de Salud



I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD



Código: CAL TY N°01  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 13  
Vigencia: ENERO 2015

13

## **Bibliografía**

- 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.

Elaborado por:  
Claudia Teillier Nazal  
Alejandra Astudillo  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Pedro López  
Director CESFAM

Aprobado por:  
Sandra Larenas  
Directora Departamento de Salud