Servicio de Salud Antofagasta

Ministerio de Salud

UNIDAD DE ASESORIA JURIDICA
AZP/UGU/AGN/vhb

APRUEBA PROTOCOLO GENERAL "ATENCIÓN TRATO USUARIO". -

RESOLUCION EXENTA Nº 19590

ANTOFAGASTA, 31 DIC 2021

VISTOS estos antecedentes: Memorándum Nº47 de fecha 21 de diciembre de 2021, emitido por la Unidad de Gestión de Usuario, el cual cuenta con la autorización del Director del Hospital Regional de Antofagasta; Protocolo General "Atención Trato Usuario"; y

TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en la Resolución Exenta N°4575 de 2021, emitida por el Servicio de Salud Antofagasta, que complementa el orden de Subrogancia del cargo del Director del Hospital Regional de Antofagasta; Resolución Nº07 de 2019, fija normas de exención del trámite toma razón de Contraloría General de la Republica y en virtud de las facultades con que me encuentro investido:

R E S U E L V O

1º.- APRUÉBESE PROTOCOLO GENERAL "ATENCIÓN TRATO USUARIO", código **PT-UGU-01,** en su primera versión, el cual consta del siguiente formato: 22 hojas, con una vigencia de 5 años, que se adjuntan y pasan a formar parte integrante de la presente Resolución.

2º.- PUBLÍQUESE LA PRESENTE RESOLUCIÓN, en Transparencia Activa.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

ANTONIO ZAPATA PIZARRO
DIRECTOR (S)
HOSPITAL REGIONAL DE ANTOFAGASTA

DISTRIBUCION: Nº1510/
- Subdirección Medica
- Unidad de Asesoría Jurídica
- Oficina de Parte
- Unidad de Calidad
- Unidad Gestión de Usuario
- OIRS

MINISTRO DE FE

Protocolo General:

"ATENCIÓN TRATO USUARIO"

Índice

Sección	Página
Introducción	2
Alcances	3
Objetivo	4
Responsabilidades	4
Definiciones	5
Recursos necesarios	6
Organigrama	7
Descripción del proceso	7
Archivo	13
Revisiones y modificaciones de la versión original	13
Anexos	14

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alejandra Millies G. Enfermera Calidad y Seguridad Medicina Comisión de Protocolo. Comité de Atención Centrada en el Usuario- Experiencia usuaria.	Katherine Veas Jefe Gestión de Usuarios Paula Sepúlveda Profesional Apoyo OIRS Jessica Bravo Jefe unidad Calidad y Seguridad del Paciente	Carlo Ascencio Aranguá Director (s) HRA.

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

1. INTRODUCCIÓN.

El Hospital Regional de Antofagasta, es un establecimiento Autogestionado en Red, en la modalidad de concesionado y de alta complejidad más grande de la Región y de la Red Asistencial del Servicio de Salud Antofagasta, constituyéndose, así como centro de referencia en múltiples especialidades desde la Región de Arica y Parinacota hasta la Región de Atacama. Por ende, Centro de Referencia Regional de la Macrozona Norte del país.

A partir del 2018 se implementa el nuevo Hospital Regional de Antofagasta, localizado en la comuna de Antofagasta administrado con un nuevo modelo de gestión hospitalario, descrito en la Reforma de Salud e incorporando la concesión de servicios no clínicos, entrega atención de salud integral a adultos, niños y mujeres en las especialidades y subespecialidades establecidas por la oferta y la demanda de los usuarios de la red asistencial regional y de la macro zona norte.

Los Establecimientos de Salud, están regulados por normativas clínicas y jurídicas, las que obedecen principalmente a la Reforma de Salud en Chile y a la Ley de Autoridad Sanitaria:

La Reforma de Salud en Chile, la cual se origina con el propósito de aumentar la equidad en el acceso a la salud, la eficiencia en el uso de los recursos y la efectividad de las actividades de salud.

La Ley de Autoridad Sanitaria, la que entrega nuevas facultades regulatorias al Ministerio de Salud, redistribuye las funciones regulatorias de los Servicios de Salud, reorganiza el Ministerio de Salud, establece un nuevo rol para los Servicios de Salud, y crea la figura de los establecimientos Autogestionados en Red (EAR).

De acuerdo con este contexto, los Servicios de Salud, ordenan su estructura, funcionamiento y operación de acuerdo con el siguiente marco legal regulatorio y las dimensiones de Calidad:

HOSPITAL REGIONAL ASESORIA JURIDICA FOLIO

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

Ley 2.763	*Ley 19.937*	*DS N° 140*	*Decreto N° 38*	*Norma G.N° 150*	*Ley 20584*	*Ley 20.646*
Crea los Servicios de Salud, el Fondo Nacional de Salud, el Instituto de Salud Pública de Chile y la Central Nacional de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud.	Modifica la Ley 2.763 en cuanto a las funciones, organización y atribuciones del Ministerio de Salud, Servicios de Salud y crea los Hospitales Autogestionados.	Establece la estructura, organización y funciones de los Servicios de Salud.	Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red.	Criterios de clasificación según Nivel de Complejidad de establecimientos hospitalarios.	Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.	Otorga asignación asociada al mejoramiento de trato a los usuarios para los funcionarios pertenecientes a las plantas de técnicos, administrativos y auxiliares de los establecimientos de los Servicios de Salud.

A su vez, dado que la construcción del nuevo Hospital Regional de Antofagasta se realiza bajo un modelo de concesiones, el marco regulatorio y normativo que rige para el contrato de dicha concesión es el siguiente:

Ley y Reglamento de Concesiones de Obras Públicas, Bases de Licitación, Anexos Complementarios y Resolución N° 2490 de septiembre de 2014 de la Dirección General de Obras Públicas.

El establecimiento está orientado a resolver problemas de salud de la más alta especialización, tanto en el área ambulatoria, como en el área de hospitalización. Todo lo anterior en coordinación con un soporte técnico, clínico e industrial, administrativo y tecnológico de alto nivel, así como también con un recurso humano especializado, que integran equipos de trabajo multidisciplinario y con altas competencias.

2. ALCANCE.

Este documento está dirigido a todas las personas que trabajan en el Hospital Regional de Antofagasta, atención cerrada, Atención Abierta, Urgencia, Unidades de Apoyo,Unidades Administrativas, personal de Concesionaria y grupo de voluntariado.

HOSPITAL REGIONAL ASESORIA JURIDICA ANTOFAGASTA

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

3. OBJETIVO.

Otorgar una atención más humanizada, acogedora, amable y, que sea coherente con la atención de calidad que se le brinda al paciente, usuario/a, de manera personalizada y en base al mutuo respeto.

4. RESPONSABILIDADES.

a. **Director del HRA**: Es responsable de conocer, aprobar, y hacer cumplir este protocolo.
b. **Subdirectores**: Son responsables de Conocer, difundir y hacer cumplir este protocolo.
c. **Jefaturas/Encargados de Unidades Clínicas, Unidades de Apoyo y Unidades Administrativas**: Son responsables de conocer, difundir y hacer cumplir este protocolo, supervisar directa y estrictamente su aplicación y gestionar los resultados obtenidos de su aplicación desarrollando planes de mejora.
d. **Funcionario**: Es responsable de conocer cabalmente este protocolo y aplicarlo diariamente en la atención integral a los usuarios del HRA. Además, proponer ideas de mejoras.
e. **Miembros del comité**: Son responsables de administrar las modificaciones de este protocolo, cada 5 años o antes de ser necesario según evaluación de cumplimiento del Protocolo, la cual se realizará semestralmente. Además, proponer mejoras y reconocer a la Unidades que cumplan con el Protocolo.
f. **Unidad de Calidad y Seguridad del paciente**: Es responsable de verificar la vigencia del protocolo.
g. **Departamento de Comunicaciones:** Es responsable de difundir el protocolo a todos los trabajadores del Hospital, con apoyo audiovisual.
h. **Responsabilidad del Comité :** Es responsable de velar por el cumplimiento y supervisión de las acciones contempladas en este protocolo, así como también apoyar en la ejecución de las acciones orientadas a mejorar la experiencia usuaria del establecimiento.
i. **Consejo Consultivo CCU-HRA** : Son responsables de conocer y contribuir en los planes de mejora y asesorarndo al director del HRA para lograr los objetivos de este

HOSPITAL REGIONAL ASESORIA JURIDICA ANTOFAGASTA

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

protocolo.

5. **DEFINICIONES.**

a. **HRA:** Hospital Regional de Antofagasta.

b. **Usuario Externo/Paciente:** Es la persona que no pertenece a la institución y que utiliza, y/o demanda atención en salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en nuestro establecimiento.

c. **Usuario Interno/funcionario:** Es la persona dentro de una institución, esta debe tener información para entender la labor que debe llevar a cabo desde su punto de vista de la institución y del paciente/usuario externo, además de proporcionar información importante que surja de su trato con el usuario externo como de los servicios, con el fin de mejorar su labor.

d. **Voluntariado:** Conjunto de personas que sirven a la comunidad de pacientes hospitalizados en Hospital Regional, por decisión propia y que no reciben remuneración por dicho trabajo.

e. **Horario de Visita:** Es el tiempo preciso en que el paciente hospitalizado puede ser visitado por sus familiares, amigos o personas significativas. Cada Unidad debe tener estipulado su horario de visitas y darlo a conocer a quienes corresponda,esto según escenario sanitario por pandemia.

f. **Horario de Atención:** Es el tiempo preciso en el que los usuarios externos son atendidos por Profesional Médico o no Médico para entrega de información. Toda unidad o servicio tanto clínico, como administrativo y de apoyo deben tener su horario de atención y disfucion según escenario sanitario por pandemia y/o emergencia sanitaria.

g. **Caracterización del usuario:** Corresponde a la individualización de usuario externo y corresponden a datos que deben estar en las documentaciones de atención (DAU, Solicitud de Hospitalización y Comprobante de Citación) y son los siguiente:

- Nacionalidad de Origen.
- Residencia.
- Nombre Social.

HOSPITAL REGIONAL ASESORIA JURIDICA

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

- Etnia.
- Idioma.
- Necesidades inclusivas.
- Caso social o situación de calle.
- Previsión: FONASA, Isapre o Particular.

h. **Guía de Orientación:** Corresponde a la guía que se entrega en cada unidad donde contiene la información general de la unidad, derechos y deberes y preguntas frecuentes.

i. **Libro de Solicitudes Ciudadanas :** Este libro es una extensión informativa de la OIRS, donde en cada unidad y mesones de informaciones se cuenta con un libro para que los usuarios puedan dejar sus consultas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y sugerencias en el área,

j. **Plataforma digital OIRS** : implementada mediante código QR que es otra extensión informativa de la OIRS, donde en cada unidad y mesones de informaciones se cuenta con el Codigo QR para que los usuarios puedan dejar sus consultas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y sugerencias.

k. **Siglas:** CDT (Centro de diagnóstico terapéutico), OIRS (Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias), SOME (Servicio de orientación médico estadístico), SICLOPE (Software técnológico para administrar proceso de pacientes desde su ingreso a salida), UTI (Unidad de tratamiento Intermedio), DAU, Documento de adecuación al uso-Registro ingreso). FONASA (Fondo nacional de salud), TENS (Técnico enfermería nivel superior), HELIO (Software técnológico para administrar proceso de pacientes desde urgencia-ambulatorio).

l. **CCU-HRA :** Consejo Consultivo de Usuarios, Hospital Regional Leonardo Guzman Antofagasta.

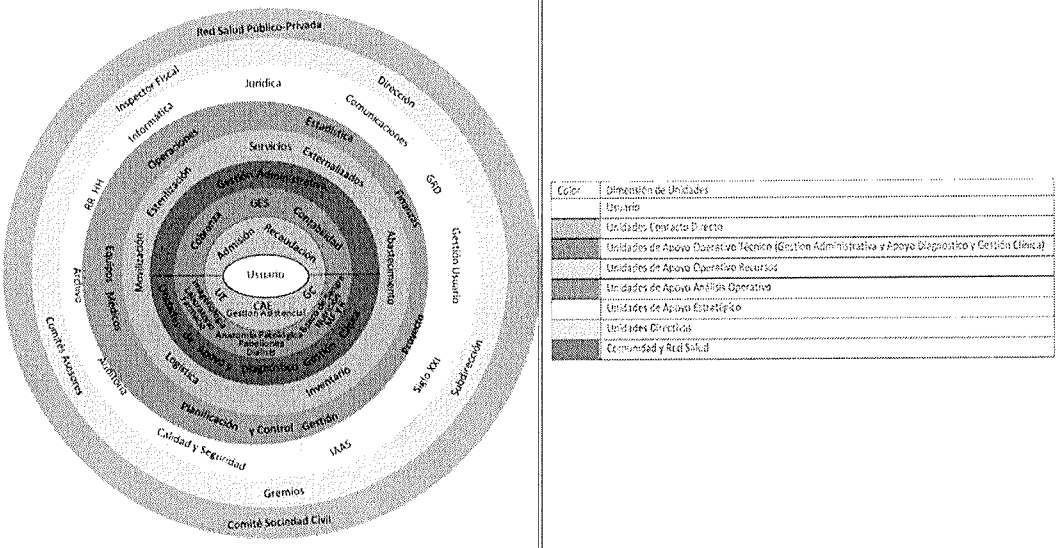
6. RECURSOS NECESARIOS

- Horas Trabajadores.
- Material de escritorio.

HOSPITAL REGIONAL ASESORIA JURIDICA

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

7. ORGANIGRAMA FOCO USUARIO DE LA UNIDAD:



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN USUARIA.

8.1 Consideraciones generales para todo funcionario:

- Debe portar su credencial de identificación a la vista y vestuario adecuado para cumplir con su función. En casos de realizar algun procedimiento utilizar los impementos indicados para evitar riesgos. **(anexo N°1)**

- Revisar la caracterización del usuario en la documentación y actualizar en los casos que sea necesario, según corresponda:
1. Dato Atención Urgencia (DAU).
2. Previsión.
3. Solicitud de Hospitalización.
4. Comprobante de Citación.

- Debe aplicar en todo momento "Normás básicas del buen trato al usuario". Refiérase a **(Anexo N°2).**

HOSPITAL REGIONAL ASESORIA JURIDICA

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

8.2 ACTIVIDAD: BIENVENIDA.

PASO	PROCESO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	MEDIO VERIFICABLE
1	Presentación del Personal que lo atiende.	**-Saludo amable y cortés:** Buenos días, buenas tardes, buenas noches. **-Presentarse:** Decir nombre (Por ej.: Mi nombre es...). **-Identificar el Estamento** (Por Ej.: Soy Técnico Paramédico de turno). **-Informar la función general a cumplir** (Por ej: Soy el TENS de turno y estaré a su servicio hasta las 20 hrs).	Todo funcionario	Encuesta satisfacción usuario
2	Individualización del usuario.	-Tratar a todos los usuarios por su nombre y/o como USTED. -Preguntar su nombre registral o nombre social (personas-trans). **(Anexo N° 3 Circular n° 21 de Junio 2012)** - Asignación de Recurso cama, según ley 21.120		

HOSPITAL REGIONAL DR. LEONARDO GUZMÁN ASESORÍA JURÍDICA ANTOFAGASTA

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

3	Oferta y presentación de la Unidad.	-Entregar y explicar en forma general la Guía para usuario y familiares **(Anexo N°4, Ej. Guía de UTI).** Guía debe ser diferente en cada unidad. -Se debe informar que en cada unidad existe un libro de Solicitudes Ciudadanas y Codigos QRcomo extencion Plataforma OIRS de OIRS ubicada 2do piso HRA.		Cada unidad tendra una guia,o triptico general

8.3 ACTIVIDAD: ATENCIÓN CLINICA/ADMINISTRATIVA DEL PACIENTE

PASO	PROCESO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención directa de equipo de salud.	- Explicar al paciente cada procedimiento o atención al cual se someterá. (En caso de pacientes con tutor, persona significativa o Representante legal se le explicara de igual forma).	Todo funcionario según estamento.
		- Informar sobre convenio Docente Asistencial para la obtención del consentimiento informado,según situacion sanitaria si lo permite. - Informar, en forma general, según lo	

HOSPITAL REGIONAL ASESORÍA JURÍDICA

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

2	Entrega de información general de la atención.	solicitado por paciente y/o familiar o persona significativa: . **Estado general.** . **Necesidades Básicas.** . **Orientación médicas escritas** (Certificados-recetas, otras indicaciones). - **Solicitar insumos de aseo y confort y/u otros insumos o implementos**, según la necesidad de cada paciente. entregar información ya sea presencial,via telefonica y/o telemático, según escesanio sanitario. (por ejemplo en situación de pandemia)	Profesional medico y no medico
3	Entrega de información médica y farmacológica a pacientes y familiares.	Informar al paciente y/o familiar, amigo o persona significativa: - El o los diagnósticos médico. - Descripción y nombre del tratamiento. - Procedimiento y/o exámenes a realizar. - La evolución diaria y estado clínico del paciente. - El tiempo estimado de hospitalización y de acto quirúrgico en casos que corresponda. - Pronóstico. - Informaciones administrativas:	Medico tratante

HOSPITAL REGIONAL ASESORÍA JURÍDICA ANTOFAGASTA

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

		consentimientos informados, garantías GES, ley de Urgencia, Ley Ricarte Soto, activación UGCC, entre otras. - Indicaciones al alta. - Deberes y derechos del paciente **(Anexo 4).**	

9 ACTIVIDAD: INFORMACIÓN DEL ALTA, PAGO Y REFERENCIA CONTRA REFERENCIA:

PASO	PROCESO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Evaluación.	Aplicación de Encuesta	Unidad de recaudación. Unidad Gestión Usuarios
2	Egreso Revisión de pagos y cierre de cuentas.	**Alta atención cerrada**, se debe entregar: - Carne de Alta timbrado por recaudación. - Epicrisis médica. - Medicamentos. - Entrega de ordenes de exámenes, interconsultas etc. - Resultados de exámenes (sangre, imagenología, informes, - Entrega de hora de control según disponibilidad por Unidad y/o escesanario sanitario pandemia. En Unidad de Recaudación, se cierra cuenta Atención Cerrada y ordenes de Atención Abierta con la información de la atención al	Equipo de Salud Funcionario Unidad de Recaudación

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

		paciente que se registran en Sistemas (Helio, SICLOPE, DAU). Se verifica la previsión y de acuerdo a ello: - Tramo A y B cierre de cuenta. - Tramo C debe cancelar el 10%. - Tramo D debe cancelar el 20%. - Particular debe cancelar la totalidad. Convenios debe presentar bonos de atención. **(Anexo 5)**	
		Traslado interno, se debe entregar: - Resumen de traslado médico, enfermería y Matronería. - Ficha clínica. **Traslados externos**, se debe entregar: - Resumen de traslado médico, enfermería y Matronería. - Resultados de exámenes (sangre, imagenología, informes, etc.). - Formularios específicos, según destino.	
		Alta Atención Abierta, se debe entregar: - Entrega de receta	
		En caso de fallecimiento, se debe aplicar el prodedimiento de anatomía patológica, ajustado hoy en dia según situacion sanitaria mediante el protocolo actualizado de traslado y procedimientos en cadaveres pacientes fallecidos sospechosos o confirmados con infección por covid-19 -Entrega de noticia de fallecimiento a	Equipo de Salud

HOSPITAL REGIONAL ASESORÍA JURÍDICA

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

		familiares debe realizarlo el médico. -Certificado de defunción (médico).	

10 ACTIVIDAD: EGRESO ATENCIÓN HOSPITALARIA

PASO	PROCESO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Despedida	Despídase amablemente.	Todo funcionario
		Asegúrese de que usuario externo lleve todas sus pertenencias.	
		Si es necesario, repita la información a familiar, o persona significativa.	

11 ARCHIVO

Dirección,Subdirecciones , unidades de apoyo a la dirección, Unidades Clínicas, Unidades de Apoyo y Unidades Administrativas,Inspeccion Fiscal, Empresa de Concesionaria, y Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.

12 REVISIONES Y MODIFICACIONES DE LA VERSIÓN ORIGINAL.

Fecha	Sección	Modificación realizada	Responsable
Noviembre 2021	Todo el documento	Actualización	Comité de protocolos

HOSPITAL REGIONAL ASESORIA JURIDICA

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

ANEXO N° 1 "NORMA DE PRECAUCIONES ESTÁNDARES PARA EL CONTROL DE LAS INFECCIONES ASOCIADAS A LA ATENCIÓN EN SALUD (IAAS)

Las precauciones estándares son un conjunto de medidas higiénicas que tienen como objetivo impedir la cadena de transmisión de agentes patógenos transmitidos por la sangre o fluidos corporales provenientes de pacientes o personal del equipo de salud.

1. Uñas cortas, limpias, sin esmalte. No usar uñas postizas.
2. Dedos y muñecas libres de accesorios (anillos, pulseras, relojes, brazaletes, muñequeras).
3. Mangas recogidas sobre el nivel de los codos.
4. Antebrazos y codos descubiertos.
5. Siempre tener el cabello tomado en la atención directa de los pacientes.
6. **No** se debe usar chalecos o polar o delantales de genero mangas largas en la atención directa de los pacientes.
7. **No** se deben ingresar registros a la habitación o unidad de pacientes.
8. **No** se deben ingresar a la unidad o habitación del paciente bolsos, mochilas, etc.
9. Se prohíbe el uso de dispositivos móviles en las siguientes situaciones:
   (1) Durante la atención directa de pacientes de las Unidades de Cuidados Intensivos y de Neonatología.
   (2) Durante la realización de procedimientos invasivos en cualquier servicio, incluidos procedimientos quirúrgicos, odontológicos, obstétricos y endoscópicos.
   (3) Durante la atención en salas de aislamiento, atención de pacientes con precauciones de contacto o precauciones de transmisión por gotitas.
   (4) Durante la preparación y dispención de fármacos. Según circular C37 N° 6 de julio 2017.
10. Uso obligatorio de los Equipos de Protección Personal cuando corresponda.

("Normas de Precauciones estándares para el control de infecciones asociadas a la atención en salud", Versión 5 Septiembre año 2020)

ANEXO N° 2 "NORMAS BÁSICAS DEL BUEN TRATO AL USUARIO".

1. Mostrar cuidado y esmero en la aplicación de procedimientos.
2. Dedicarle al paciente el tiempo que éste necesite.
3. Interesarse por que el paciente comprenda la información que usted le está transmitiendo.
4. Use siempre un lenguaje claro al entregar información.
5. Responder en forma rápida a los requerimientos del paciente.

HOSPITAL REGIONAL DR. ASESORIA JURIDICA

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

6. Dar seguridad en la atención integral que usted entrega a los usuarios.
7. Sea amable y cortes en la atención y en el trato.
8. Siempre brindar apoyo a las necesidades que el paciente tiene.
9. Siempre tener disposición para escuchar y comprender lo que el paciente nos diga.
10. Nuestro norte es el buen trato.

(Extraido de lo que evalúa encuesta **Minsal 2018).**

ANEXO N°3 "REITERA INSTRUCCIÓN **SOBRE LA ATENCIÓN DE PERSONAS TRANS** EN LA RED ASISTENCIAL

Antecedentes

La transexualidad es una condición huamana en que la cual la persona siente, generalmente desde la infancia, pertenecer al sexo opuesto al que sus genitales y físico indican. La transexualidad es un término comúnmente aplicable tanto para la persona que decide mediante procesos médicos modificar su físico de acuerdo a la identidad de genero de la cual se siente parte, como para quien no toma tal decisión. Por tanto se entiende que la expresión "persona trans" abarca a transgéneros, transexuales y traviestis.

Atención de salud

1.- identificación **de la persona**

Los establecimientos de ateción pirmaria y de especialidad que brinden atención de salud a una persona trans deben considerar siempre el uso de nombre social y el género (masculino o femenino) con el cual dicha persona se identifica (independiente del nombre legal)

En caso de que una de que una persona trans o inteserx no pida voluntariamente, ser identificada según su nombre social y género, se le debe infromar de la existencia de esta circular y preguntar cómo prefiere ser inscrita y tratada.

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

De esta manera se espera que al ser tomados los datos de identificación, propios del proceso de atención de salud, se le pregunte a la persona el nombre social y el nombre legal.

2.- Registros

Todos los registros utilizados durante la atención de salud deben contemplar en primer lugar el nombre legal de la persona (consignado en el carnet de identidad) y en segundo lugar el nombre social con el cual dicha persona se identifica. Esto aplica para la ficha clínica, tarjeteros, ordenes de examen, recetas, interconsultas y otros registros que se utilicen por ejemplo con fines estadísticos (hoja de estadística diaria de atenciones)

No obstante lo anterior, es imprescindible que la identificación verbal durante el trato y la atención debe ser a través del nombre social.

3.- Consideraciones

Al corresponder atención por parte del equipo de salud se debe considerar como relevante dentro de la anamnesis, los antecedentes de tratamientos hormonales administrados (con y sin indicación médica), los antecedentes quirúrgicos y/o de uso de implantes, así como si está cursando alguna etapa descrita en la vía clinica (por ejemplo: experiencia vida real)

En este sentido, el equipo de salud debe realizar en lo posible, las coordinaciones necesarias para facilitar la atención según se describe en la vía clínica de acuerdo a la realidad de la persona y las características de la red asistencial a la que pertenece el establecimiento de atención.

HOSPITAL REGIONAL ANTOFAGASTA ASESORIA JURIDICA

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

ANEXO N°4 "GUÍA PARA USUARIO Y FAMILIARES"

Informar sobre el servicio que entrega la Unidad:

1. Bienvenida.
2. Características de la unidad.
3. Equipo de salud y administrativo.
4. Equipamientos existentes.
5. Procedimientos que se realizan en la unidad.
6. Alimentación del paciente.
7. Movilización.
8. Higiene.
9. Prevención de riesgos.
10. Ocio y diversión.
11. Normativas.(HORARIO DE VISITA,SEGÚN CONTEXTO SANITARIO)
12. Traslados.
13. Asistente social.
14. Cuídese.
15. Deberes y derechos.

(Extraido de Guía para Usuarios y Familiares UTI, 2019).

HOSPITAL REGIONAL ASESORÍA JURÍDICO

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

ANEXO N°5 "GUÍA DE DERECHOS Y DEBERES"

HOSPITAL REGIONAL ASESORÍA JURÍDICA ANTOFAGASTA

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

ANEXO 6 "PAGO-PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ALTA MEDICA"(VERIFICAR CON RECAUDACION).

1. **Una vez que los pacientes se les da el alta del servicio clínico**, estos deben dirigirse a unidad de recaudación de hospitalización (ubicados en hall principal)

2. **Deben presentar carné de alta más la epicrisis**. (estos son entregados por enfermera/o del mismo servicio clínico en donde estuvo hospitalizado).

3. **El paciente debe salir con su previsión de salud regularizada**:
   - Si se encuentra sin previsión durante su hopsitalziación: debe dirigirse a trabajadora social del piso donde está hospitalizado.
   - Sí es convenio: debe presentar orden de atención o bono.
   - Paciente particular: debe cancelar el total de su hospitalización

4. Si paciente acredita que corresponde a algún programa como:
   - **Auge/ges**: esta unidad debe indicar la canasta y timbrar el carnet de alta, posterior a ello se dirige a unidad de recaudación.
   - **Prais**: debe presentar carné de beneficiario que lo acredite que corresponde a ese programa.

5. El copago es de acuerdo al tramo del paciente si es paciente Fonasa **tramos "c"** debe cancelar el 10% del total de su cuenta, si corresponde a **tramos "d"** debe cancelar el 20% del total de su cuenta, si es particular o Isapre , deben cancelar el 100% de la cuenta, pacientes que se atienden bajo convenio, deben presentar sus órdenes de atención o bonos de atención médica, los que son entregados por su respectiva institución y cancelar su atención con ellos.

6. **Pago del programa medico**
   - Una vez valorizada la cuenta en los módulos de recaudación de hospitalización, los tramos a y b finalizan su proceso en estos módulos, y se otorga su alta médica, pero aquellos tramos que les corresponde cancelar un copago, después que valorizan su programa en los módulos de recaudación deben dirigirse a las cajas de recaudación ubicadas en el cdt (sector cae).
   - Medios de pago efectivo y redbanc.

Una vez realizado estos trámites, el recaudador timbrara y entrega documentos que acreditan que alta médica fue finalizada conforme.

*** Una vez que se produce el cierre de las cajas ubicadas en el cdt, y los días inhábiles (feriados, sábados y domingo). El procedimiento del alta se debe realizar en la unidad de urgencia, que cuenta con caja habilitada.**

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

ANEXO N° 7 INDICADOR DE **MEDICIÓN:**

Nombre del **Indicador**	Cumplimiento de la incorporacion de protocolo de atención de usuario en la inducción institucional
Tipo indicador	Resultado
Fórmula	Si/no dicotomico
Umbral de **cumplimiento**	100%
Justificación	Que todo personal que ingresa a la institución, conozca el protcolo para su posterior aplicación en su puesto de trabajo.
Fuente primaria	Presentación de la inducción.
Fuente secundaria	Na
Metodología	Una vez aprobado protocolo , se enviara a jefe de capacitacion , para que este sea ingresado como temática dentro del proceso de inducción institucional.
Periodicidad	semestral
Responsable de la medición	Comité Satisfaccion trato usuario

HOSPITAL REGIONAL ASESORÍA JURÍDICA ANTOFAGASTA

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

Nombre del Indicador	% de cumplimiento de difusión del protocolo a unidades clínicas y apoyo del hospital regional de antofagasta
Tipo indicador	Resultado
Fórmula	N° de unidades clínicas y apoyo con difusión del protocolo / N° total de unidades clinicas y apoyo del HRA x 100
Umbral de cumplimiento	85%
Justificación	reforzar el protocolo con unidades clínicas y apoyo del HRA, con el objetivo de mejorar el trato al usuario a través de capsula.
Fuente primaria	Lista de asistencia
Fuente secundaria	Na
Metodología	Realizar capacitación a cada unidad clinica y de apoyo del hospital regional de Antofagasta mediante capsulas educativas
Periodicidad	semestral
Responsable de la medición	Comité Satisfaccion trato usuario

HOSPITAL REGIONAL ASESORIA JURIDICA ANTOFAGASTA

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.

Nombre del Indicador	% de cumplimiento de difusión del protocolo a jefaturas medicas y supervisoras de áreas clínicas y de apoyo del hospital regional de antofagasta
Tipo indicador	Resultado
Fórmula	N° de jefaturas medicas y supervisoras clínicas y apoyo con difusión del protocolo / N° total de jefaturas medicas y supervisoras clínicas y apoyo del HRA x 100
Umbral de cumplimiento	85%
Justificación	Difundir el protocolo a jefaturas medicas y supervisoras clínicas y apoyo, con el objetivo de mejorar el trato al usuario en la institución.
Fuente primaria	Lista de asistencia
Fuente secundaria	Na
Metodología	Realizar difusión masiva a jefes médicos y supervisoras clincas y unidades de apoyo mediante capsulas y material de apoyo
Periodicidad	Semestral
Responsable de la medición	Comité Satisfaccion trato usuario

HOSPITAL REGIONAL ASESORÍA JURÍDICA

Este documento es propiedad del Hospital Regional Antofagasta "Dr. Leonardo Guzmán". Cualquier copia parcial o total no es válida sin la debida autorización de la Dirección del establecimiento.