
 <p>HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS</p>	<p>Fecha Elaboración: Junio 2016</p>
	<p>Fecha de Revisión: NA</p>
<p>REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".</p>	<p>Fecha de Actualización: Junio 2019</p>
	<p>Versión N° : 01</p>
<p>CODIFICACIÓN R- 02</p>	<p>Total de Páginas: 42</p>


REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL **"ALMIRANTE NEF"**

Elaboración por:	Aprobado por:	Autorizado por:
E.U. Katya CUADROS C.- U.de Calidad	CF SN Sr. Mauricio LÓPEZ V.	CN SN Sr. Ivo LÓPEZ E.
E.U. Ma. José VILCHES M.- U.de Calidad	Jefe Gestión Hospitalaria	Director
Kine Paul DEMPSTER P.- U. de Calidad		
 Firma:	 Firma:	 Firma:

 <p>HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS</p>	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

ÍNDICE

ACERCA DEL REGLAMENTO	3
ADMISIÓN DE PACIENTES	4
HORARIO DE INGRESO DE PACIENTES PROGRAMADOS	6
CONSENTIMIENTO INFORMADO	6
USO DE LA HABITACIÓN	7
ALIMENTACIÓN	8
HOTELERÍA	9
INFORMACIÓN SOBRE ESTADO DE SALUD	9
SEGURIDAD	10
VISITAS	11
RESTRICCIONES	13
ACTIVIDAD DOCENTE-ASISTENCIAL	14
COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL	15
GESTIÓN DE OPINIÓN	15
CUIDADOS DEL PACIENTE	15
ATENCIÓN DE CUIDADORAS PARTICULARES	16
ALTA DEL PACIENTE	17
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	19
LICENCIAS MÉDICAS	20
COBERTURA FINANCIERA DE PRESTACIONES	21
SEGURIDAD DEL PACIENTE	21
VÍAS DE EVACUACIÓN	26
REFERENCIA Y DERIVACIÓN DE PACIENTE	26
PENSIONADO INSTITUCIONAL	26
SERVICIOS MÉDICOS QUIRÚRGICOS	27
PENSIONADO PARTICULAR	28
SERVICIO DE ONCOLOGÍA	29
UPC (UNIDADES DE PACIENTES CRÍTICOS)	30
PEDIATRÍA	31
PSIQUIATRÍA	33
GINECO-OBSTETRÍCIA	35
NEONATOLOGÍA	37
BANCO DE SANGRE	39
ASISTENCIA RELIGIOSA	41
AGENDAMIENTO DE HORA	41
SERVICIOS ADICIONALES	42

 <p>HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS</p>	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
<p>REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".</p>	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
<p>CODIFICACIÓN R- 02</p>	Total de Páginas: 42



Bienvenido al Hospital Naval "Almte. Nef", principal centro de atención de salud de la Armada de Chile, con una trayectoria al servicio de su salud desde el año 1927.


Nuestra Misión es:


"Dar a las personas que lo requieran la mejor atención en salud, en forma cálida y efectiva, promoviendo un ambiente laboral grato y de constante perfeccionamiento"

Para lograr este objetivo es que contamos con un equipo multidisciplinario de profesionales y técnicos, además de personal administrativo que le brindarán toda su capacidad humana y técnica para atender sus requerimientos de salud.

Nuestro Hospital es un centro de alta complejidad, ya que cuenta con todas las especialidades médicas y, elementos diagnósticos y terapéuticos disponibles para su atención.

ACERCA DEL PRESENTE REGLAMENTO


-  El presente Reglamento se ha dictado de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes de las Personas en relación con su atención de salud, y sus disposiciones y estipulaciones cumplen con lo dispuesto en el Decreto N° 40 de fecha 23 de julio de 2012, publicado en el Diario Oficial de 26 de noviembre de 2012, que aprobó el Reglamento sobre Requisitos Básicos que deben contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales.

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

- ✿ El propósito de este Reglamento es regular todos aquellos aspectos vinculados con la atención de salud, los requisitos, derechos, deberes y obligaciones de quienes accedan a dicha atención o se relacionen con ella, como pacientes o usuarios.
- ✿ Las normas que se establecen en el presente Reglamento deberán ser respetadas por todos los pacientes, sus representantes, cuidadores, acompañantes y/o visitantes.
- ✿ El artículo 33 inciso segundo de la Ley N° 20.584, dispone que "tanto las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte de un prestador institucional, como sus familiares, representantes o quienes los visiten, tendrán el deber de respetar el reglamento interno de dicho establecimiento".
- ✿ El incumplimiento o inobservancia de las normas y disposiciones será causal de alta disciplinaria en los casos expresamente previstos en la ley y en el presente Reglamento, como asimismo en caso de cualquier conducta, hecho o situación contraria al reglamento y que ponga en riesgo la seguridad, salud o integridad del propio paciente, otras personas, personal de salud o administrativo del establecimiento.

ADMISIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS


- ✿ Como parte del proceso de hospitalización el paciente o el responsable de la Hospitalización deberán efectuar el ingreso administrativo en la Unidad de Admisión, instancia en que siempre se exigirá la identificación del paciente, con su Cédula Nacional de Identidad.

 HOSPITAL NAVAL “ALMIRANTE NEF” UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL “ALMTE. NEF”.	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

- ✿ Los pacientes beneficiarios, deben acreditar su condición por medio de su tarjeta de salud o certificado vigente.
- ✿ Los pacientes no beneficiarios o particulares, de igual forma, además deberá tramitar previamente Pase de Ingreso en Unidad de Cuentas Corrientes Particulares o Caja de Urgencia, según corresponda, el cual será exigido posteriormente en la Unidad de Admisión.
- ✿ Por otra parte, cada vez que se efectúe una Admisión, el paciente o responsable deberá procurar mantener actualizados los datos personales tales como dirección y número telefónico, entre otros.
- ✿ La Unidad de Admisión está ubicada en el hall central de la torre de hospitalización y su horario de atención es de, 08:00–17:00 horas en días hábiles.
- ✿ La admisión de Urgencia, funciona las 24 horas del día, de Lunes a Domingo.
- ✿ Teléfonos de Contacto Unidad de Admisión:

Para Informaciones de procesos hospitalarios (listas de espera quirúrgicas, confirmación de indicaciones, aviso de suspensiones)
322573033 Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00 hrs.

Para confirmación de Asignación de Camas:
322573657 Lunes a Viernes: 16:00 a 19:00 hrs.
Sábado y Festivos: 10:00 a 19:00 hrs.


 HOSPITAL NAVAL “ALMIRANTE NEF” UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL “ALMTE. NEF”.	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

HORARIO DE INGRESO DE PACIENTES PROGRAMADOS

- ✿ Cuando concurra a hospitalizarse en forma programada, debe respetar el horario de citación al servicio informado por Admisión, ya que se requiere el cumplimiento oportuno de protocolos médicos y de enfermería previo a los procedimientos a los cuales será sometido.
- ✿ La hora de citación corresponde a la hora de presentación en la **Estación de Enfermería** del servicio correspondiente y No en la Unidad de Admisión (Hall Central del Hospital).
- ✿ Es importante que Ud. traiga al momento del ingreso los últimos exámenes que tengan relación con el motivo de su hospitalización y los que su médico le haya solicitado previamente como también el formulario de **Consentimiento Informado** entregado previamente, si correspondiera.

CONSENTIMIENTO INFORMADO


- ✿ El consentimiento informado es un proceso a través del cual un profesional del equipo de salud entrega información pertinente sobre la realización de un determinado tratamiento, procedimiento o intervención, sea éste de carácter Diagnóstico o Terapéutico, al paciente o su representante legal.

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

- ✿ La formalización de este proceso queda consignada en un documento de Consentimiento Informado que debe firmar Ud, o su representante directo (en caso de menores de edad, alteración de consciencia del paciente o que el estado de Salud, así lo impida) y el Médico o Profesional que lo atenderá, quedando estampada su decisión en dicho documento.

USO DE LA HABITACIÓN

- ✿ En relación a la habitación asignada, el baño y la cama son de uso EXCLUSIVO del paciente. Por lo anterior, NO está permitido de parte de visitas o familiares hacer uso de éstas dependencias para fines propios.
- ✿ En todos los pisos de la Torre Médico-Quirúrgica existen baños para visitas, los que se encuentran ubicados en la sala de espera (hall central) de cada piso de la torre médico quirúrgica.
- ✿ En caso de que un familiar desee acompañar a un paciente durante la noche, éste debe ser mayor de 18 años. Se requiere informar de esta situación a Enfermera del sector para la confección de una autorización para permanecer fuera del horario de visitas, la que se encontrará en Secretaria del Servicio.
- ✿ Las habitaciones de los Pensionados, tanto Institucional (7° piso) como Particular (5° piso Norte), disponen de un berger y de un sofá cama a utilizar. El sofá cama tiene un costo determinado por la categoría institucional y debe ser cancelado a diario en la caja del primer piso. La confección de la cama debe realizarla el mismo familiar, con ropa de


 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

cama proporcionada por el personal técnico en enfermería. Es importante a las 7:00 horas, desocupar el sofá.

- ✘ Sólo pueden ingresar los familiares y pertenencias del paciente a una habitación asignada, con posterioridad a la recepción formal y presencial del paciente en el servicio.
- ✘ En caso de que el paciente requiera ser trasladado a otra unidad, los familiares deben retirar pertenencias del paciente en el lapso de una hora. Al término de este plazo, se procederá por parte del personal técnico en enfermería, a retirar las pertenencias a la espera del retiro por familiares y, así poder dar curso a la realización del aseo de la unidad, permitiendo la disponibilidad de la habitación para un próximo ingreso de paciente.
- ✘ El paciente o el familiar responsable de éste, debe firmar el retiro conforme de las pertenencias.

ALIMENTACIÓN

- ✘ La alimentación de los pacientes durante su hospitalización forma parte de su tratamiento. Una vez realizada la indicación médica, esta será revisada, adecuada e implementada por la nutricionista clínica del servicio correspondiente.
- ✘ En los servicios de pensionado adulto y pediátrico podrá solicitar un almuerzo extra para el acompañante, de acuerdo al menú establecido. Las diferentes formas de pago y valor debe consultarlo con la

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

Nutricionista. El almuerzo, once y cena del acompañante deberá solicitarse antes de las 10:30 hrs y el desayuno, antes de las 19:00 hrs. del día anterior.


- ✘ En lo referente a las fórmulas lácteas para pacientes pediátricos, el Hospital cuenta con un stock de productos adecuados para cada etapa. En el caso de que el paciente requiera algún tipo de fórmula específica, se permitirá el ingreso de la fórmula en envase original sellado, previa consulta a la Nutricionista.

HOTELERÍA

- ✘ Si requiere de servicios tales como: asistencia para aprender a utilizar los comandos de la habitación o consultar sobre la disponibilidad de servicios como podología, peluquería o Wi-Fi, no dude en solicitar al personal de enfermería la visita de la Coordinadora de Hotelería. En horario inhábil, el Profesional de Enfermería quedará en antecedente de la necesidad para coordinar la atención en horario hábil.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE SALUD


- ✘ Según lo establecido en la ley la Ley 20.584 que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas respecto de acciones vinculadas con la atención de salud, la información sobre el diagnóstico, estado y evolución del paciente, así como de las prestaciones o tratamientos otorgados, será entregada directamente por el Médico al Paciente o a su Representante Legal, en caso que el paciente no se encuentre en condiciones de recibir dicha información.

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

- ✿ La información entregada vía telefónica será restringida debido a la dificultad de verificar la identidad de quien llama y de la necesidad de resguardar la confidencialidad de la información.
- ✿ El Profesional de Enfermería sólo realizará llamados a familiares para informar estado de salud, cuando las condiciones clínicas del paciente varíen o requiera traslado a una Unidad de Paciente Crítico.
- ✿ Según lo dispuesto en Directiva DSA ORD 11000/240/22372, cuyo objetivo es regular la información contenida en los "Boletines de Pacientes Hospitalizados de los HH.NN.", durante el proceso de ingreso, Ud. o el responsable de la hospitalización, será consultado si autoriza o no, la aparición de sus datos personales en dichos Boletines, para lo cual el funcionario de Admisión, deberá solicitar su firma en el documento de ingreso.

SEGURIDAD

- ✿ Para su seguridad el Hospital cuenta con cámaras de vigilancia en los diferentes pasillos.
- ✿ El servicio de Pensionado Institucional (7° piso), cuenta con cajas de seguridad en cada habitación, para que guarde sus pertenencias de valor.
- ✿ Las pertenencias personales de valor, tales como: chequeras, celulares, carteras, joyas, notebook, tablet y dinero entre otras, son de exclusiva responsabilidad del paciente. Se sugiere entregar a un familiar al

 HOSPITAL NAVAL “ALMIRANTE NEF” UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL “ALMTE. NEF”.	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42


momento de su ingreso. Si el paciente insiste en mantenerlos en su poder, el cuidado será de su exclusiva responsabilidad, por lo que el Hospital no se hará responsable.

- ✘ Recuerde que para su hospitalización Ud. requiere sólo de su cédula de identidad y tarjeta de salud.
- ✘ La custodia de pertenencias de uso diario personal, tales como: prótesis dentales, lentes, audífonos, etc., son de exclusiva responsabilidad de los pacientes. Si debe concurrir a un examen, entregue sus pertenencias personalmente a la auxiliar de sanidad o quien lo atiende.


VISITAS

✘ Los horarios de Visita por Servicio son

- 7° Piso Pensionado Institucional: 15:00 a 20:00 hrs.
- Pensionado S.O.M.: 15:00 a 20:00 hrs.
- 4° – 5° – 6° Piso: 15:00 a 17:00 hrs.
- 3° Piso Pediatría: 15:00 a 17:00 hrs.
- 2° Traumatología: 15:00 a 17:00 hrs.
- 2° Piso Maternidad y Ginecología: 16:00 a 19:00 hrs.
- 5° Piso Pensionado Particular: 15:00 a 20:00 hrs.
- Unidad de Cuidados Intensivos Cardiovascular: 12:00 a 13:00 hrs. Y de 16:00 a 17:00 hrs.
- Unidad de Cuidados Intensivos Generales: 12:00 a 13:00 hrs. Y de 16:00 a 17:00 hrs.
- Unidad de Cuidados Intermedios: 12:00 a 13:00 hrs. Y de 16:00 a 17:00 hrs.

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42


- Servicio de Psiquiatría: 14:00 a 17:00 hrs.
 - Neonatología: 09:00 a 19:00 hrs.
- ✘ Considerando la seguridad de los niños menores de 10 años, su ingreso sólo está permitido entre las 16 y 17 horas, acompañado por un adulto, quien será responsable de su supervisión.
- ✘ Con el propósito de resguardar el descanso de quienes permanecen hospitalizados, le informamos, que el número de visitas permitido simultáneamente por cada paciente es de 2 personas, pudiendo esperar las demás personas en sala de espera, guardando el debido silencio y respeto por los demás pacientes hospitalizados.
- ✘ El acceso de visitas fuera de horario establecido, deberá ser debidamente autorizado por la Enfermera Supervisora del Servicio. Si se permite el acceso de familiares para entrevista con médicos tratantes en horarios diferentes al establecido, se solicita respetar la atención que profesionales y técnicos de enfermería están entregando a los enfermos, sobre todo si se trata de horario AM, ya que este horario está destinado prioritariamente a programar la atención de enfermería y dar cumplimiento a las indicaciones médicas.
- ✘ En algunos casos, por indicación médica, solicitud del paciente y/o de su familia, se deberá restringir el acceso de visitas, por lo que solicitamos su cooperación y comprensión, indicación que quedará ubicada en la puerta de acceso a la habitación del paciente.

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

- ✿ Al momento que el personal solicite el abandono de la habitación del paciente por término del horario, los familiares y amigos deben retirarse.
- ✿ El sector habilitado para el uso de teléfonos celulares por parte de las visitas, cuando se encuentren fuera de la habitación del paciente, es la sala de estar (hall central) de cada piso de la torre medico-quirúrgica.

RESTRICCIONES


- ✿ Según lo dispuesto por el Ministerio de Salud y la Ley 20.660, está estrictamente prohibido fumar y consumir bebidas alcohólicas en el Hospital.
- ✿ Se prohíbe: captar, interceptar, grabar, reproducir conversaciones, filmar o fotografiar imágenes en dependencias del Hospital sin la debida autorización del paciente y de la Dirección del Hospital.
- ✿ Dado que todo registro clínico constituye información confidencial del paciente, y que por lo tanto estos registros son de manejo reservado, está absolutamente prohibido el acceso a la ficha clínica por parte de personas no relacionadas con la atención de salud del paciente.
- ✿ No está permitido el ingreso de animales o mascotas en dependencias del Hospital.
- ✿ No está permitido circular sin autorización por áreas restringidas al público.

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

- ✿ Se encuentra prohibido el ingreso de alimentos externos para ser administrados al paciente, o que éste consuma alimentos por su cuenta, ya que podrían interferir con la prescripción médica y poner en riesgo la salud del paciente. Frente a casos específicos debe solicitarse autorización al médico tratante y, a la nutricionista de cada servicio.
- ✿ En el caso de los pacientes pediátricos, se encuentra prohibido el ingreso de mamaderas provenientes desde el exterior, para evitar el riesgo de infecciones.
- ✿ No está autorizado consumir alimentos en las salas de espera a excepción de los dispensados por las máquinas de snacks.

ACTIVIDAD DOCENTE-ASISTENCIAL

- ✿ El Hospital mantiene convenios docente-asistenciales con Universidades, Institutos de Formación Técnica y Profesionales, siendo campo clínico destinado a la formación de profesionales y técnicos del área de la salud. Por ello, durante su proceso de hospitalización y con motivo de alguna evaluación clínica o la realización de algún procedimiento, el profesional a cargo podría estar acompañado de alumnos en formación, los que contarán con su respectiva credencial de identificación.
- ✿ De acuerdo a su nivel de formación académica y supervisión previa, alumnos o internos podrán realizar procedimientos solos o supervisados directamente por el profesional responsable.

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

- ✿ Si Ud. no desea la presencia de alumnos durante su atención, deberá comunicarlo al profesional responsable.

COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL


- ✿ El Hospital cuenta con un Comité de Ética Asistencial, el cual tiene como función principal analizar junto con los médicos tratantes, los dilemas que surjan en el ámbito asistencial y, dar así solución a éstos de la mejor forma, procurando siempre el bien final para el paciente.
- ✿ El paciente o su representante legal, pueden acceder a este Comité a través de una solicitud, directamente con su médico tratante.

GESTIÓN DE OPINIONES DEL PACIENTE USUARIAS

- ✿ Debido a que su opinión es de suma importancia para la mejora de los procesos, el Hospital ha dispuesto el acceso de libros para la recepción de Felicitaciones, Reclamos Agradecimientos y Sugerencias (FRAS), los cuales estarán disponibles en todos los servicios clínicos, así como también en SAP (Servicio Atención Paciente) y SOME.

CUIDADOS DEL PACIENTE

- ✿ El Hospital no provee de útiles para realizar el aseo y confort de pacientes, tales como pasta dental, cepillo, jabón, entre otros, debiendo los familiares hacerlos llegar a la brevedad en el caso de que la hospitalización se haya cursado por el servicio de Urgencia o por


 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

Admisión. De ser así, el servicio proveerá de una toalla para uso personal en la etapa inicial de la hospitalización, hasta que familiares traigan la propia del paciente.

- ✿ Los insumos utilizados a diario en el aseo y confort del paciente, como pañales y rasuradoras, no están sujetos a bonificación por el Sistema de Salud Naval, los que deberán ser cancelados al término de la hospitalización.
- ✿ Los cuidados relacionados con la higiene y confort del paciente son realizados por el personal técnico de enfermería, de acuerdo a normas y protocolos establecidos por el Hospital Naval "Almte. Nef".
- ✿ Cada vez que el paciente requiera la ejecución de una técnica o procedimiento invasivo, tales como instalación de vía venosa, instalación de sondas, retiro de drenajes, curaciones o procedimientos terapéuticos, etc, se solicitará a los familiares y visitas presentes, que se retiren de la habitación, permitiendo la privacidad correspondiente

ATENCIÓN DE CUIDADORAS PARTICULARES

- ✿ Las Cuidadoras cumplen funciones de aseo, confort y alimentación para el paciente, pero en caso que ellas necesiten de la ayuda del personal auxiliar de enfermería, ésta deberá otorgárseles.
- ✿ La presencia de una cuidadora no elimina la posibilidad de contención del paciente con agitación psicomotora y/o como una medida de seguridad tendiente a evitar autolesiones que compliquen su estado de


 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

salud, lesiones al personal y/o material. Al familiar, se le informará de esta eventualidad, solicitándole una firma de un documento, de toma de conocimiento de la necesidad de contención mecánica.

- ✿ Existe un listado de las Cuidadoras que prestan servicios particulares en el Hospital Naval, el que puede ser solicitado en la Estación de Enfermería. El contrato de una Cuidadora es por un acuerdo directo entre ésta y el familiar, siendo una decisión del paciente/familia o una sugerencia médica o de enfermería, como una medida de apoyo al cuidado en pacientes que, por su condición, lo requieren.
- ✿ De acuerdo al diagnóstico del paciente, la Enfermera de turno informará a la Cuidadora respecto de las precauciones y los cuidados que el paciente necesita.


ALTA DE PACIENTES

- ✿ El alta médica es el acto por el cual el médico tratante del paciente define el término de su hospitalización, confecciona los documentos de alta y los entrega al paciente o familiar responsable. Por su parte, la Enfermera retirará vías venosas, sondas u otros invasivos y, reforzará las indicaciones entregadas por el médico.
- ✿ Al alta, el uso de la Ambulancia está autorizado sólo para aquellos pacientes que tienen indicación médica por su condición de salud y, no depende de la solicitud de familiares ni de la decisión de enfermería.
- ✿ Las indicaciones al alta son importantes para su recuperación. Escúchelas con atención, consulte ante cualquier duda y consérvelas

 <p style="text-align: center;">HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS</p>	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

para ser presentadas en su primer control médico posterior a su egreso. Por normativa del Hospital, el paciente o familiar responsable debe firmar la recepción conforme de la Epicrisis al momento del alta.

- ✿ Los paciente perteneciente a todas las instituciones de las FF.AA. y de Orden, una vez informado de su condición de Alta, deberán efectuar el egreso o retiro del Hospital, dentro de las próximas 3 horas de firmada el Alta Médica, de lo contrario se aplicará un **COBRO ADICIONAL POR HORARIO DE RETIRO TARDIO**. Para evitar cobros erróneos, la Enfermera le solicitará a usted o a su familiar responsable, firmar la hora de egreso o retiro del Hospital.
- ✿ En el caso de pacientes pertenecientes a otras instituciones de las FF.AA., CAPREDENA, ISAPRES, FONASA y PARTICULARES, se aplicará el cobro de un día más si su egreso o retiro del hospital lo realiza después del mediodía. Esta disposición, queda nula para instituciones con las cuales existieran convenios previos que estipulen algo distinto, en cuyo caso se aplicará lo dispuesto en dicho convenio.
- ✿ Alta Voluntaria:
Tiene lugar en aquellos casos en que el paciente decide por iniciativa propia retirarse del establecimiento y abandonar su tratamiento, recuperación o cuidados médicos, contra el consejo de su médico tratante y/o del equipo de salud, previa información de los riesgos que ello implica, asumiendo la responsabilidad por cualquier secuela, complicación o daño que resulte para el paciente.

 HOSPITAL NAVAL “ALMIRANTE NEF” UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL “ALMTE. NEF”.	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

En estos casos, el paciente debe firmar el formulario correspondiente o, en su defecto, se registrará el evento en la ficha clínica y será reportado por la Enfermera.

 **Alta Forzosa:**

Se dispone por la Dirección del establecimiento a propuesta del profesional tratante, previa consulta al Comité de Ética, en los casos de:


- Voluntad de no ser tratado.
- Interrumpir tratamiento.
- Negarse a cumplir prescripción médica

 **Alta Disciplinaria:**

Tiene lugar en aquellos casos en que la jefatura del servicio, con conocimiento de la Dirección Clínica/Médica, o cuando esta última la solicita en forma verbal o escrita a cualquiera de los integrantes del equipo de salud, el alta del paciente por haber incurrido en maltrato, trato irrespetuoso o en actos de violencia física o verbal en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas en el establecimiento o de otras personas; conductas contrarias a la moral o las buenas costumbres; actos o conductas de connotación, acoso o agresión sexual; inobservancia reiterada del reglamento, de las prescripciones o cuidados médicos; y en general en caso de cualquier conducta, hecho o situación que ponga en riesgo la

Seguridad, salud o integridad del propio paciente o de terceros, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud


SOLICITUD DE DOCUMENTOS

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

- ✿ Los Certificados de Estadía, en los cuales consta sólo días de estada y servicio de hospitalización, pueden ser solicitados en Unidad de Admisión (Hall Acceso principal de la Torre de Hospitalización), esto durante la hospitalización o posterior al alta.
- ✿ Los Certificados Médicos, en los cuales conste diagnóstico, pronóstico o tratamientos deben ser solicitados por el propio paciente o su responsable en las Secretarías del servicio al cual corresponde el médico tratante, idealmente previo al Alta.
- ✿ Copia completa o parcial de Ficha Clínica se solicita en secretaría de SOME, en horario de: Lunes a Viernes, entre las 08:00 y 13.30 y entre las 14:30 y 17:00 horas.
- ✿ La solicitud sólo puede ser efectuada por el paciente o por terceros autorizados que la ley 20.584 en su Artículo 12 indica.

LICENCIAS MÉDICAS


- ✿ Las Licencias Médicas serán entregadas en formato institucional directamente en los servicios de hospitalización a todos aquellos pacientes que sean funcionarios Activos de cualquiera de las ramas de las FF.AA., Carabineros, Gendarmería e Investigaciones.
- ✿ En el caso de los pacientes Particulares será el médico tratante el responsable de proveer y extender la licencia médica.

 <p>HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS</p>	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
<p>REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".</p>	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
<p>CODIFICACIÓN R- 02</p>	Total de Páginas: 42

- ✿ Para los pacientes que tengan doble sistema de salud, es decir que pertenezca a SISAN y además a FONASA o ISAPRE, deberá ser el propio paciente quien informe al médico de esta situación, objeto se resuelva antes de la hospitalización la modalidad de extensión de licencia médica.

COBERTURAS FINANCIERAS DE LAS PRESTACIONES

- ✿ El Hospital Naval es una institución destinada a ejecutar prestaciones de salud. Toda información que se relacione con coberturas financieras de dichas prestaciones, bonificación de insumos, fármacos u otros dispositivos médicos, es DEBER del paciente o responsable de la hospitalización, consultar a su asegurador de salud institucional (ARMADA, FACH, EJÉRCITO, DIPRECA, CARABINEROS, FONASA, ISAPRES).
- ✿ "La entrega de información de gastos médicos y descuentos en papeleta a los beneficiarios del Sistema de Salud institucionales, como asimismo, solicitudes de certificados por prestaciones descontadas o cobradas, para reembolsos a sus sistemas de salud o seguros de salud complementarios, deberá dirigirse al Servicio de Cuentas Corrientes – Cartas Órdenes, sector SOME, de lunes a viernes, en días hábiles, en horario de 08:15 a 12:30 hrs.
- ✿ "Usuarios Particulares, ISAPRE y FONASA, que necesiten cotizar atenciones, conocer su estado de cuenta y tramitar programas médicos, deben dirigirse a la Oficina del Área Otros Sistemas Salud, de la sección Cuentas Corrientes, de lunes a viernes, días hábiles, en el siguiente horario: 08:00 a 12:30 y 13:30 a 17:00 hrs.

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Identificación del Paciente.


Al momento de su ingreso a Hospitalización o Servicio de Urgencia, Ud. será identificado con una pulsera, la que deberá revisar que los datos sean los correctos y mantener instalada durante toda la estadía. Le solicitamos no retirarla hasta llegar a su domicilio después del alta.

Identificación de Funcionarios.

Nuestros funcionarios portan una credencial de identificación con su Nombre completo, Cargo y/o Función que desempeña y al Servicio que pertenece. Así mismo, tantos docentes de casas de estudios y alumnos que realizan su pasantía en nuestro Hospital, portan una credencial que los identifica como tales.

Medicación, por su seguridad:

- Informe siempre respecto de todos los medicamentos que toma en forma habitual, así como antecedentes de alergias o intolerancias a algún fármaco o medio de contraste.
- Los medicamentos indicados serán proporcionados exclusivamente por nuestro Hospital y le serán administrados acorde a un plan terapéutico establecido por su médico.
- Los medicamentos administrados al paciente en el Hospital Naval, son dispensados en forma unitaria, lo que impide entregar medicamentos para continuar tratamiento en domicilio.
- Queda prohibido que el paciente consuma por cuenta propia algún medicamento, así como también el ingreso de fármacos


 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

desde el exterior, salvo expresa indicación médica o que se trate de medicamentos que no existan en el arsenal del Hospital, ocasión en la cual, los medicamentos serán administrados por personal del Hospital.

- En caso que su médico tratante le indique un medicamento que no forme parte del arsenal de fármacos del Hospital, se tramitará internamente una orden para que el Hospital realice su compra y pueda administrarse durante la hospitalización.
- Las Insulinas Lentas deben ser entregadas al paciente al alta, en caso de quedar frasco ampolla abierto. Se entregará Insulina Cristalina, siempre que exista indicación médica para uso en domicilio.
- Antes de salir del Hospital, el paciente y/o familiar debe asegurarse de haber entendido todas las instrucciones para los medicamentos que debe seguir tomando y, hacer todas las preguntas que considere necesarias.

Prevención de Caídas:

- Todo paciente hospitalizado tiene riesgo de sufrir una caída. Durante su estadía, la Enfermera Universitaria evaluará sus factores de riesgo individuales, programará y le informará respecto de las medidas de prevención.
- Su riesgo de caer quedará consignado con un autoadhesivo de color, que se colocará en la pulsera de identificación (Rojo: alto riesgo; Amarillo: mediano riesgo; Verde: bajo riesgo).
- Si Ud. tiene autoadhesivo Amarillo o Rojo NO SE LEVANTE SIN AYUDA, solicite asistencia, accionando el timbre de llamada.


 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

- Por su seguridad, le recomendamos deambular con calzado cerrado. Evite el uso de pantuflas con talón descubierto que puedan generar inestabilidad al caminar.
- Le solicitamos cumplir con las medidas de prevención y mantener las barandas en alto si está indicado.
- En caso que el paciente presente agitación psicomotora podría requerirse contenerlo con dispositivos especiales acorde a protocolo institucional, de modo tal de evitar caídas, autolesiones o auto retiro de sondas o sueros. Ante la necesidad de este tipo de contención, el familiar debe firmar un documento de toma de conocimiento.

Prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud:

Todo paciente que es hospitalizado tiene riesgo de adquirir una infección asociada a la atención de salud (IAAS). Debido a esto es importante que:

- Antes de ser atendido solicite a la persona que se lave sus manos.
- Antes que le realicen cualquier procedimiento que traspase su piel, compruebe le hayan hecho un buen aseo (desinfección) previo.
- No permita que el personal que lo atiende, ni sus visitas, se sienten en su cama.
- Sus visitas deberán higienizar sus manos antes de ingresar a la sala de hospitalización y antes de abandonarla.
- Sus visitas deberán respetar la restricción de estas, en caso que el paciente se encuentre con algún tipo de aislamiento.

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

- Sus visitas no deberán manipular ningún dispositivo que usted tenga instalado. Deberá consultar al personal del piso en caso de dudas, o dar aviso en caso de que el dispositivo manifieste una alarma.
- Sus visitas no deben asistir a otros pacientes. Deben informar al personal si ellos requieren asistencia.

Prevención de Úlceras por Presión.


Nuestro Hospital cuenta con un protocolo para prevenir las úlceras por presión en nuestros pacientes hospitalizados, el que se activa de acuerdo a la categorización de riesgo efectuada por la Enfermera.

Prevención Enfermedad Trombo–Embólica en pacientes quirúrgicos.

Con el objeto de prevenir esta complicación en todos aquellos pacientes intervenidos quirúrgicamente, nuestro Hospital tiene implementado un protocolo que, de acuerdo a la categorización de riesgo efectuada por su Médico, se activarán acciones tales como, la administración de fármacos, el uso de medias antiembólicas y/o la movilización precoz, por lo cual es importante que Ud. siga las indicaciones que se le den al respecto.

Aplicación de la Lista de chequeo para la cirugía segura.

Con el objeto de disminuir los riesgos asociados al acto quirúrgico y anestésico, a su ingreso a pabellón se aplicará una Lista de Chequeo

 HOSPITAL NAVAL “ALMIRANTE NEF” UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL “ALMTE. NEF”.	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

que incluye aspectos relevantes para la seguridad de la atención clínica, razón por la cual le solicitamos su participación activa en el proceso.

VÍAS DE EVACUACIÓN


✿ Nuestro Hospital cuenta con diferentes zonas de seguridad que se encuentran debidamente establecidas y señalizadas, a las cuales se accede a través de las vías de evacuación dispuestas en cada área de hospitalización o salas de procedimientos.

En caso de emergencia siga en todo momento las instrucciones del personal de turno del Hospital.

REFERENCIA Y DERIVACIÓN DE PACIENTES

✿ Su Objetivo es garantizar el ingreso, la calidad, continuidad y oportunidad en la satisfacción de las necesidades de salud de los pacientes usuarios del Hospital Naval “Almirante Nef”.

✿ El Hospital ha establecido los procedimientos administrativos y asistenciales necesarios para derivar a pacientes a otro establecimiento de salud ya sea para evaluación diagnóstica y/o de tratamiento, para asegurar la continuidad de la prestación de servicios, por motivos de previsión, por aumento en el requerimiento del nivel de cuidados y/o ausencia de prestaciones de salud específicas en el Hospital Naval Almirante Nef.

 HOSPITAL NAVAL “ALMIRANTE NEF” UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL “ALMTE. NEF”.	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42


PENSIONADO INSTITUCIONAL

- ✿ Si Ud. ingresa en forma electiva o por el Servicio de Urgencia y su patología es de la especialidad de Medicina Interna, será controlado a diario en horario hábil por Médico Internista del servicio. Para el fin de semana, este dejará las indicaciones a seguir sin concurrir a visitarlo y si sus condiciones de salud lo requieren, lo dejará encargado para ser controlado por médico visitador el sábado, domingo o festivo. No obstante, cualquier complicación de su estado de salud será alertada al médico residente, quien lo controlará y solicitará exámenes si fuese necesario.
- ✿ En caso de tratarse de una patología quirúrgica, desde el día siguiente al ingreso se le asignará un médico tratante.
- ✿ En caso que el médico tratante requiera para usted de la opinión de una especialidad médica, este cursará una interconsulta, la que deberá ser contestada en un plazo de 48 horas hábiles. Esto no aplica en casos de urgencia, en que el mismo médico coordina telefónicamente la visita del especialista.

✿ TELÉFONOS DE CONTACTO

- Ala Sur 32-2573750
- Ala Norte 32-2573740

SERVICIOS MÉDICO-QUIRÚRGICOS

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

✿ Si Ud. ingresa en forma electiva o por el Servicio de Urgencia, será controlado a diario en horario hábil por Médico Internista, Cirujano o Traumatólogo del servicio, según corresponda a su patología y motivo de hospitalización. Para el fin de semana o festivos, el médico dejará las indicaciones de su tratamiento y, si sus condiciones de salud lo requieren, lo dejará encargado para ser controlado por médico visitador. No obstante, cualquier complicación de su estado de salud, en cualquier horario, será alertada al médico residente, quien lo controlará y solicitará exámenes, si fuese necesario.


✿ En caso que el médico tratante requiera para usted de la opinión de una especialidad médica, este cursará una interconsulta, la que deberá ser contestada en un plazo de 48 horas hábiles. Esto no aplica en casos de urgencia, en que el mismo médico coordina telefónicamente la visita del especialista.

✿ TELÉFONOS DE CONTACTO

- 6° Piso Ala Sur : 32-2573650
Ala Norte : 32-2573640
- 4° Piso Ala Sur : 32-2573450
Ala Norte : 32-2573440
- 2° Piso Ala Norte : 32-2573240

PENSIONADO PARTICULAR

✿ Si Ud. ingresa en forma electiva o por el Servicio de Urgencia, será controlado a diario por su médico tratante sea éste, Internista, Cirujano

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

o Traumatólogo, o de alguna otra sub-especialidad, según el motivo de su hospitalización. Para el fin de semana y días festivos, éste dejará las indicaciones a seguir. No obstante, cualquier complicación de su estado de salud en cualquier horario, será atendido por un profesional médico, quien dará las nuevas indicaciones a seguir y eventualmente solicitará exámenes si fuese necesario.

- ✿ En caso que el médico tratante requiera para usted de la opinión de una especialidad médica, este cursará una interconsulta, la que deberá ser contestada en un plazo de 48 horas hábiles. Esto no aplica en casos de urgencia, en que el mismo médico coordina telefónicamente la visita del especialista.


✿ TELÉFONO DE CONTACTO

- 5° Piso Ala Norte 32-2573540

SERVICIO DE ONCOLOGÍA

- ✿ Si Ud. ingresa en forma electiva o por el Servicio de Urgencia, será controlado a diario por su médico tratante, quien dejará las indicaciones para su tratamiento. Durante el fin de semana y festivos queda un rol de turno de médicos en caso de necesidad de ajuste de indicaciones.
- ✿ No obstante cualquier complicación de su estado de salud en cualquier horario será alertado al médico residente, quien lo controlará y solicitará exámenes si fuese necesario.


✿ TELÉFONO DE CONTACTO

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

■ 5° Piso Ala Sur : 32-3573550

UNIDADES DE PACIENTE CRÍTICO (UCI GENERAL, UCI CARDIOVASCULAR Y UCIM)

- ✿ Las Unidades de Paciente Crítico son servicios de alta especialización destinados a la atención de pacientes que, por su condición de salud, requieren de manejo médico y de enfermería de alta complejidad y del uso tecnología avanzada para soporte vital.
- ✿ Por las características especiales de los pacientes, las visitas se restringen a dos por paciente, con posibilidad de intercambio. No obstante, la realización y duración del horario de visita dependerá de las condiciones de la sala, lo que será informado por personal de la Unidad.
- ✿ Es requisito de ingreso para las visitas, el lavado de manos antes de ingresar a la unidad de hospitalización y antes de abandonarla.
- ✿ Diariamente Ud. encontrará en secretaría de la unidad, el nombre del Médico Residente y de la (s) Enfermeras (os) Universitarias (os) de turno que se encuentran al cuidado de su familiar.

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

✿ La información médica sobre el estado de salud y la evolución de su familiar se realizará en el horario de visita de 16:00 a 17:00 hrs, en forma personal.

✿ Adicionalmente, pueden realizar consultas telefónicas entre las 09:00 y 23:00 hrs., sin embargo, la información entregada se enmarcará de acuerdo a lo establecido en la ley la Ley 20.584 que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas respecto de acciones vinculadas con la atención de salud.


✿ Teléfonos

- UCI CAR : 32-2573394 / 32-2573395.
- UCI GEN : 32-2573398 / 32-2573399.
- UCIM : 32-2573322.

✿ Es importante señalar que si su familiar se encuentra con agitación psicomotora o desorientado (muy agitado), puede requerir ser contenido de manos y tórax para disminuir el riesgo de daño a su integridad física y de auto retiro de elementos propios de los procedimientos invasivos a los que es sometido y de caída accidental.

✿ Mientras dure su visita y/o cuando se retire, NO olvide subir las barandas de la cama, tomando la precaución de no comprimir sondas, drenajes, catéteres etc. Solicitar al Personal Auxiliar de enfermería y/o Enfermera, dejarle al paciente el timbre a la mano.

PEDIATRÍA


 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

- ✿ Los niños pueden estar acompañados por uno de los padres durante su hospitalización.

- ✿ Para ello, el Servicio cuenta con sillas de descanso que son distribuidos en la noche de acuerdo a las necesidades. Tienen preferencia las madres que amamantan y los padres de pacientes graves o con dependencia total de un adulto.

- ✿ **Solicitamos su cooperación en:**
 - ☑ Traer útiles personales que el menor usa en el hogar: toalla y jabón, pasta y cepillo dental, peineta, pañales, pijama y colonia.
 - ☑ No dejar artículos de valor a cargo del paciente, por ejemplo: celulares, computadores, etc. Su cuidado y vigilancia es de exclusiva responsabilidad del dueño o Adulto que lo acompaña.
 - ☑ Cumplir los horarios de visitas y cumplir con otras restricciones según lo necesite el paciente. Por la alta frecuencia de precauciones de aislamiento y el difícil control del desplazamiento de los niños, el ingreso de otros menores está restringido.
 - ☑ El diagnóstico clínico lo entrega el médico tratante al adulto responsable del paciente en su visita diaria. Los fines de semana su hijo será controlado por el médico de turno. El personal de enfermería no entregará información telefónica del diagnóstico, sólo de la evolución diaria.

- ✿ Cuando lo estime necesario, Usted puede llamar al teléfono 32-2573340, sólo como recepción de llamadas.


 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

🌿 Horario de Visitas: 15:00 a 17:00 hrs.

PSIQUIATRÍA

Al Ingreso:

- 🌿 Todos los pacientes o el familiar responsable, deben firmar el consentimiento de hospitalización en el Servicio de Psiquiatría.
- 🌿 Todo paciente deberá entregar a su familiar, joyas, dinero, objetos de valor, lentes, cortaúñas.
- 🌿 El familiar responsable deberá acudir a entrevista con médico tratante o enfermera, si lo solicitase.
- 🌿 El familiar deberá traer los siguientes útiles personales:
 - Jabón.
 - Cepillo y pasta dental.
 - Toallas.
 - Shampoo.
 - Pijama y bata de levantar sin cinturón.
 - Ropa deportiva.
- 🌿 Todo medicamento indicado por algún profesional deberá ser entregado en estación de enfermería.


 <p>HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS</p>	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
<p>REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".</p>	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
<p>CODIFICACIÓN R- 02</p>	Total de Páginas: 42

Durante la Hospitalización

- ✘ Previa autorización del médico tratante, pueden ingresar 2 visitas por paciente de 14:00 a 17:00 hrs. todos los días.
- ✘ Previa autorización del médico tratante, el paciente podrá recibir y realizar 2 llamadas.
- ✘ Visitas fuera de horario deben ser autorizadas por medico tratante.
- ✘ Prohibido el ingreso de:
 - Chocolates.
 - Medicamentos.
 - Celulares, notebook, tablet, MP3, 4 y/o cualquier artículo Electrónico.
 - Cinturones, correas, cordones.
 - Objetos cortopunzantes.
- ✘ El personal revisará aleatoriamente bolsos para velar por la seguridad de los pacientes y el cumplimiento de las indicaciones anteriores.

Al Alta

- ✘ El familiar o responsable del paciente, deberá presentarse para recibir las indicaciones médicas y de enfermería.


 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

- ✿ En caso de sugerencias o reclamos dirigirse a Enfermera Supervisora y/o Sargento de Cargo.
- ✿ No olvide retirar exámenes, medicamentos y útiles personales de la estación de enfermería.
- ✿ No olvide asistir a controles post-alta.
- ✿ Recuerde la importancia de la rigurosidad en la administración de medicamentos para evitar descompensaciones futuras.

GINECO-OBSTETRICIA

- ✿ El Servicio de Gineco-Obstetricia de nuestro Hospital está ubicado en el segundo piso Ala Sur de la Torre Médico Quirúrgica. Cuenta con 5 habitaciones de cuidados generales, con 2 camas cada una y baño compartido. Dos habitaciones de cuidados intermedio con 4 camas cada una para cuidados post operadas ginecológicas y el resto para pacientes de Alto Riesgo Obstétrico, ubicadas frente a Estación de Enfermería.
- ✿ El servicio dispone de 5 pensionados, con cama individual y baño privado. Todas las habitaciones cuentan con TV cable y conexión WIFI.
- ✿ La Unidad de Urgencia Gineco-Obstétrica, se encuentra ubicada al ingreso del Servicio, sala 218, que presta servicio las 24 horas del día y cuenta con todos los elementos para una óptima atención.

✿ TELEFONO DE CONTACTO

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

■ 2° Piso Ala Sur : 32-2573250

- ✿ Existen pabellones quirúrgicos de uso exclusivo para la atención obstétrica y cirugía ginecológica menor con su respectiva unidad de Recuperación Anestésica

Personal:


- ✿ Nuestro Servicio cuenta con un Médico Residente, Matronas de turno y Personal Auxiliar de Enfermería las 24 horas del día.

Hospitalización:

- ✿ Las pacientes ingresan por diferentes canales de admisión:
 - Servicio de Urgencia por consulta espontánea.
 - Derivadas desde la Unidad de Alto Riesgo Obstétrico y Ginecológico, ubicado en el Hall B del policlínico de especialidades.
 - Pacientes con cirugía electiva programada.
 - Traslados desde otros Centros de Salud y de otros pisos.

Ingreso:




- ✿ Toda paciente que se ingresa a nuestro Servicio debe tener en cuenta:
 - Traer útiles de aseo: toalla, cepillo dental, pasta dental, shampoo, batas, pijama, zapatillas de levantarse.
 - Para las embarazadas de término, existe una lista de útiles que requerirá para su propia atención y de su recién nacido, la que


 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

debe retirar en el servicio con antelación o en el Policlínico de control.

- Queda estrictamente prohibido el ingreso con objetos de valor (joyas, dinero, tarjetas de crédito, etc.).
- El uso de objetos personales como prótesis dentales, lentes, audífonos, etc. son de absoluta responsabilidad del paciente o familiares, así como también, computadores de uso personal, celulares, tablet, etc.
- Debe declarar los medicamentos de uso habitual y además traerlos para su administración.
- Se puede solicitar Cuidadora particular en la Estación de Enfermería.

NEONATOLOGÍA

-  La sección de Neonatología es una unidad dependiente del Servicio de Pediatría del Hospital.
-  Su misión es garantizar la cobertura asistencial de los pacientes neonatos, la asistencia y reanimación en la sala de partos o pabellón y la atención del neonato que se encuentra en puerperio con su madre.
-  Su personal y equipamiento están destinados a satisfacer las necesidades de salud neonatal, con niveles de complejidad que van desde la atención del recién nacido sano hasta el cuidado intensivo de aquellos que así lo requieran.

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

✿ Con el fin de cumplir con las normas para la prevención de las infecciones, de acuerdo a la realidad de éste Servicio, se ha dispuesto que:


- El área de la sección de recién nacido se considera de circulación restringida, por lo tanto no deben ingresar personas con enfermedades infecciosas trasmisibles. Lo esencial en la prevención de infecciones, es el lavado de manos.
- Las personas que ingresen, sin excepción, deben cumplir las normas de la Sección.
- Las personas que deseen información o ingresar al recinto, incluyendo a funcionarios, deben anunciar su llegada tocando el timbre ubicado en la puerta de entrada.

Visitas de Padres y Familiares

- ✿ Al nacer el neonato se efectuará el proceso de apego madre-hijo si es posible, luego se mostrará (salvo contraindicación médica), a los padres y familiares.
- ✿ En los neonatos sanos, las visitas se regirán por lo establecido en el Servicio de Obstetricia y Ginecología.

Recién Nacido Hospitalizado

- ✿ Previa instrucción, se permitirá el ingreso de los padres a la sección, integrándolos en el cuidado y la estimulación de sus hijos, sin restricción de horario, salvo que interfieran con el que hacer clínico. En

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

el caso de ausencia del padre y mientras dure ésta, la madre si lo requiere, podrá designar a una persona que la acompañe y apoye en las visitas a su recién nacido hospitalizado.


- ✿ Los familiares directos (hermanos del neonato, abuelos), podrán ingresar por una vez, para conocer al recién nacido que ha sido hospitalizado inmediatamente luego de nacer, sin interferir con el que hacer clínico.
- ✿ Los recién nacidos hospitalizados que estén en cuna o incubadora que se pueda mover, (sin oxígeno o fleboclisis), podrán ser mostrados por la ventana a los familiares, previa autorización del médico.
- ✿ En caso de neonatos que estén con pronóstico ominoso de muerte, estas guías pueden ser flexibilizadas para humanizar esta dolorosa condición.

✿ TELÉFONO DE CONTACTO

■ 32-2573391

BANCO SANGRE

- ✿ Con el objeto de disponer de sangre para ser usada en su operación, o para reponer aquella que se le ha transfundido, nuestro Banco de Sangre le solicitará donantes para mantener permanentemente nuestro stock y así tener oportunamente las unidades de sangre solicitadas para su tratamiento.

 <p>HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS</p>	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
<p>REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".</p>	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
<p>CODIFICACIÓN R- 02</p>	Total de Páginas: 42

- ✿ La donación de sangre debe ser un acto libre, voluntario y no remunerado.
- ✿ Por la seguridad de nuestros pacientes necesitamos hacer algunas preguntas, las que nos ayudarán a proteger tanto a ellos como también a Ud. como Donante.


No ponga en peligro a nadie.

Para ser donante sólo tiene que:

- Ser mayor de 18 años y menor de 60 años.
- Pesar más de 55 Kilos.
- Ser completamente Sano.
- Tener Presión Arterial Normal.
- No haber sufrido de Hepatitis Infecciosa después de los 12 años.
- No sufrir enfermedades cardíacas, ni asma bronquial.
- No padecer malaria, nefritis, diabetes, epilepsia.
- No tener ni haber tenido sífilis.
- No padecer Vértigos, Convulsiones o desmayos con frecuencia.
- No estar resfriado.
- No estar recuperándose de cualquier enfermedad.
- No haber tenido diarrea en los últimos tres meses.
- Si es mujer, no estar embarazada ni amamantando.




Es muy importante que cumpla con los siguientes requisitos:

- Presentarse con Carné de Identidad.
- No venir en ayunas.


 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42


- No haber donado sangre hace menos de tres meses.
- Se rechazará como donante a quien se presente trasnochado o bebido.
- Si Ud. Toma algún medicamento. Consulte.

ASISTENCIA RELIGIOSA O ESPIRITUAL

-  Nuestro Hospital facilitará los medios para coordinar que los pacientes reciban oportunamente y en conformidad a la ley, consejería y asistencia religiosa o espiritual de acuerdo a sus credos.
-  Para acceder al Capellán Católico o al Pastor Evangélico se puede solicitar su visita a través del personal de enfermería de turno.
-  El Hospital a su vez cuenta con una capilla ubicada en el piso "0", a un costado de los ascensores de uso público.

AGENDAMIENTO HORAS DE POLICLINICO

-  Si usted desea agendar una hora para atención ambulatoria, puede llamar a nuestro Call Center al número: Desde red fija: 32-2523333
Desde celular: 032-2523333


 <p>HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS</p>	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
<p>REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".</p>	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
<p>CODIFICACIÓN R- 02</p>	Total de Páginas: 42

Horario entre las 08:00 y 17:45 horas de Lunes a Viernes. Y en forma presencial, en los módulos de inscripción SOME, desde las 08:00- 16:30 horas, en horario continuado.

- ✿ Recuerde que cuando no pueda asistir a una hora de atención ambulatoria, DEBE dar aviso de anulación en forma presencial en su Centro de Atención Primaria de Salud u Hospital, o a Call Center o en www.sanidadnaval.cl, antes de 24 horas **hábiles**, de lo contrario se efectuará en forma automática el cobro por Ausentismo.
- ✿ Le recordamos que siempre le será solicitada la orden médica o interconsulta para especialidad correspondiente cada vez que usted requiera agendar una hora de atención.

SERVICIOS ADICIONALES

- ✿ Cafetería (acceso SOME y torre médico quirúrgica).
- ✿ Tienda de revistas y regalos (primer piso torre médico quirúrgica).
- ✿ Cajeros automáticos (primer piso torre médico quirúrgica).
- ✿ Sucursal Bancaria.
- ✿ Farmacia Ambulatoria (acceso SOME)

 HOSPITAL NAVAL "ALMIRANTE NEF" UNIDAD DE CALIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha Elaboración: Junio 2016
	Fecha de Revisión: NA
REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL NAVAL "ALMTE. NEF".	Fecha de Actualización: Junio 2019
	Versión N° : 01
CODIFICACIÓN R- 02	Total de Páginas: 42

- ✿ Máquinas dispensadoras de Snack, en las salas de estar de los pisos de hospitalización.