



HOSPITAL PENCO-LIRQUÉN
UNIDAD DE CALIDAD
MPF/mcc

LIRQUÉN, 15-01-2024

VISTOS: Normas Legales: Artículo 28° de la Ley N° 15.076 y su Reglamento; La Resolución N.º 07/2019, de la Contraloría General de la República, el D.L N.º 2763/79, Los D.S de salud N°140/2004, Decreto Afecto N°18/27-06-2023, Resolución Afecta que Delegan Facultades N°214/24-08-2016 y N°41/26-12-2017 y N°3006/24-08-2016 y N°4587/26-12-2017 Resolución N°1810/17-05-2023 que establece orden de Subrogancia para el cargo de Director/a del Hospital Penco Lirquén, dicto lo siguiente:

RESOLUCIÓN EXENTA N.º 84

1.- APRUÉBASE, versión 01 "Protocolo Entrega Copia de Ficha Clínica y Antecedentes Historial de Atención en Salud" del Hospital Penco Lirquén", A contar del mes de enero del presente año.

2.- DEJASE, establecido que dicha Protocolo será parte integrante de la presente resolución. A contar del mes de enero del presente año.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

DISTRIBUCIÓN.

- Dirección.
- Subdirección Administrativa.
- Subdirección Gestión Clínica.
- CR. Atención Cerrada.
- CR. Unidades de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.
- CR. Ambulatorio Especialidades.
- CR. Urgencia.
- CR. Gestión de la Producción.
- Unidades Todas.
- Unidad de Control de Calidad y Seguridad en la Atención.
- Oficina de Parte.

 Camino a Tomé S/Nº, Penco, Fono 2724800. www.sstalcahuano.cl.



Firmado por Juan Luis Labraña Durán
Fecha 15/01/2024 11:27:47 CLST

PUEDE VALIDAR ESTE DOCUMENTO CON EL SIGUIENTE CODIGO:230476-24390
EN LA SIGUIENTE URL: https://sstalcahuano.cl/validador_panel

PROTOCOLO ENTREGA COPIA DE FICHA CLÍNICA Y ANTECEDENTES HISTORIAL DE ATENCIÓN EN SALUD

Elaborado por: TS. Karina Rojas Ch. Cargo: Encargada Unidad de Participación Social y Satisfacción Usuaría. Firma:  PARTICIPACIÓN SOCIAL HOSPITAL PENCO-LIRQUÉN ATENCIÓN AL USUARIO Fecha: Enero 2024	Revisado por: EU. Michelle Parra F. Cargo: Unidad de Control de Calidad y Seguridad en la Atención. Firma:  Fecha: Enero 2024	Aprobado por: Dr. Juan Luis Labraña Duran Cargo: Director (S) Hospital Penco Lirquén Firma:  Fecha: Enero 2024
--	---	---

Índice

1. INTRODUCCIÓN 3

2. OBJETIVOS..... 3

3. ALCANCE..... 3

4. RESPONSABLES 4

5. DEFINICIONES 4

6. PROCEDIMIENTO..... 5

7. DOCUMENTACIÓN Y REFERENCIAS..... 9

8. DISTRIBUCIÓN..... 9

9. CONTROL DE CAMBIOS 10

10. ANEXOS 11

	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y SATISFACCIÓN USUARIA	Versión: 01 Fecha de Versión: Enero 2024 Fecha de Revisión: Enero 2029 Página: 3 de 13
--	--	---

1. INTRODUCCIÓN

La Ficha Clínica es un instrumento obligatorio, en el cual se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la atención en salud de las personas, siendo estos de carácter reservados y confidenciales.

El artículo 13 de la Ley 20.584 de Derechos y deberes de paciente, señala que los prestadores de salud deben velar por garantizar la integración e integridad de los datos, interoperabilidad, disponibilidad, autenticidad y confidencialidad de la información que conste en la ficha clínica.

Y a la vez refiere, la normativa vigente respecto a el acceso de la información contenida en la ficha clínica por personas y organismos que requieran copia total o parcial de esta, de acuerdo lo establecido por la Ley.

Por lo tanto, el presente protocolo ilustra de forma ajustada la normativa vigente respecto a el acceso de la información en salud contenida en la ficha clínica.

2. OBJETIVOS

Objetivo General

- Establecer el procedimiento de entrega de copia de ficha clínica y antecedentes de historial de atención en salud, a usuarios que lo solicitan por medio de la ley 19.628 y ley 20.584.

Objetivos Específicos

- Aplicar mecanismos de entrega de copia de ficha clínica y antecedentes de historial de atención en salud, según normativas vigentes.
- Resguardar el procedimiento de entrega copia de ficha clínica y antecedentes de historial de atención en salud.

3. ALCANCE

El presente documento debe ser aplicado por el personal de la OIRS, con el visto de la Dirección del Hospital Penco Lirquén, a todo paciente que realice solicitud de historial clínico.

4. RESPONSABLES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Encargada OIRS	Aplicación del Protocolo en el momento de la recepción de solicitud ciudadana de historial de atención en salud.
Encargado Unidad Información en Salud	Entrega de copia ficha clínica.
Dirección del Establecimiento	Velar por el cumplimiento del presente protocolo.
Jefatura de Unidades y CR.	Velar por el cumplimiento del presente protocolo, en lo que corresponde a cada unidad, respecto a entrega de antecedentes del historial de atención en salud.

5. DEFINICIONES

- **OIRS:** Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias.
- **Ficha Clínica:** es el instrumento en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente.
Podrá configurarse de manera electrónica, en papel o en cualquier otro soporte, siempre que los registros sean completos y se asegure el oportuno acceso, conservación y confiabilidad de los datos, así como la autenticidad de su contenido y de los cambios efectuados en ella.
- **Historial de Atención en salud:** entendido en este protocolo como DAU, Epicrisis, Informe Biomédico, Médico, Social, Psicológico, Psiquiatra, Matrona, para apelación Licencia Médica, Certificado de Patologías, salud compatible, IVADEC.
- **Poder Notarial Simple:** mandato protocolizado, firmado ante notario, donde una persona faculta a otra para representarla.
- **Formulario de Solicitud Ciudadana:** Formulario utilizado por todos los servicios públicos, donde el usuario puede registrar: Reclamos, Denuncias, Sugerencias, Solicitudes, Consultas y Felicitaciones.

	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y SATISFACCIÓN USUARIA	Versión: 01 Fecha de Versión: Enero 2024 Fecha de Revisión: Enero 2029 Página: 5 de 13
--	--	---

- **DAU:** Dato de Atención de Urgencia.
- **Epicrisis:** Documento que emite el establecimiento de salud (hospital o clínica) una vez que el paciente es dado de alta o egresa de una internación u hospitalización. Corresponde a un resumen de su historia o antecedentes clínicos y de las medidas terapéuticas adoptadas durante su permanencia en el recinto.

6. PROCEDIMIENTO.

Toda solicitud de copia de ficha clínica y/o antecedentes de historial de atención en salud del usuario, debe ser realizada por medio de Formulario de Solicitudes Ciudadanas (ver anexo 1) presencialmente.

6.1. Procedimiento de solicitud de copia ficha clínica (ver anexo 2).

Solicitud Copia Ficha Clínica Titular o representante legal

- Usuario/a registra solicitud de copia de ficha clínica presencialmente por medio de Formulario de Solicitudes Ciudadanas, presenta copia de cedula de identidad y firma respectiva solicitud.
- Operadora OIRS recepciona solicitud ciudadana junto a copia de cedula de identidad, entrega copia al usuario e informa plazo de respuesta de solicitud correspondiendo a 20 días hábiles, según lo establecido por la Ley.
- Encargada OIRS tipifica la solicitud y registra en planilla de monitoreo. Deriva copia de solicitud vía Memo a jefe Unidad Información en Salud, en un plazo no mayor a 2 días hábiles, para respectiva gestión.
- Unidad de Información en Salud, gestiona copia ficha clínica en un plazo no mayor a 10 días hábiles, una vez notificado.
- Una vez gestionada y recepcionada la copia de la ficha clínica del usuario/a, entregada en sobre sellado. Encargada OIRS confecciona respuesta a usuario/a, deriva a Dirección del Establecimiento vía panel documental para visto bueno y da respuesta formal de la Institución. Respuesta indica día y hora de retiro de copia ficha clínica.
- Encargada OIRS o a quién determine, registra internamente entrega copia ficha clínica, con día, fecha, hora y firma de titular.

Solicitud de copia ficha terceros (familiar u apoderado)

- Operadora informa a usuario/a que, por no ser titular, debe presentar poder simple otorgado ante notario o firmado a través de un sistema electrónico que garantice su autenticidad, que lo autorice para solicitar copia de ficha clínica, además de copia de cedula de identidad del titular de la ficha y de quién solicita.
- Una vez presentados los documentos solicitados, se registra solicitud y se realiza el procedimiento de igual forma que el descrito con anterioridad (Solicitud titular).

Solicitud de copia ficha clínica de menores de edad

- Operadora informa a padre o madre de usuario/a que para solicitud copia de ficha clínica, debe presentar copia de cedula de identidad, copia de cedula de identidad del menor o certificado de nacimiento.
- Para el caso de tutor legal de un usuario menor de edad, debe acreditar mediante anotación respectiva en Certificado de Nacimiento o copia de resolución judicial.
- Una vez presentados los documentos solicitados, se registra solicitud y se realiza el procedimiento de igual forma que el descrito con anterioridad (Solicitud titular).

Solicitud de copia ficha clínica de usuario/a fallecido/a

- Operadora informa a usuario/a que debe presentar copia de cedula de identidad de solicitante y fallecido, certificado de defunción, además de documentación que acredite su calidad de heredero, siendo este certificado y/o solicitud en tramitación de posesión efectiva emitido por Registro civil.
- Una vez presentados los documentos solicitados, se registra solicitud y se realiza el procedimiento de igual forma que el descrito con anterioridad (Solicitud titular).

	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y SATISFACCIÓN USUARIA	Versión: 01 Fecha de Versión: Enero 2024 Fecha de Revisión: Enero 2029 Página: 7 de 13
--	--	---

Solicitud de copia ficha clínica tribunales de justicia y/u otras instituciones del Servicio Público (ver anexo 3)

- Se facilitará copia de ficha clínica, siempre y cuando la información contenida en esta se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
- Directora del establecimiento mediante MEMO o resolución judicial, vía panel documental deriva solicitud de los antecedentes requeridos a Encargada OIRS.
- Encargada OIRS tipifica la solicitud y registra en planilla de monitoreo. Deriva copia de solicitud vía Memo a Jefe Unidad Información en Salud, para respectiva gestión, velando por dar cumplimiento a los plazos establecidos por Tribunales.
- Una vez gestionada y recepcionada copia de la ficha clínica del usuario/a, Encargada OIRS confecciona oficio de respuesta a la institución, deriva a Dirección del Establecimiento vía panel documental para visto bueno y da respuesta formal de la Institución

Solicitud de copia ficha clínica fiscal del Ministerio Público y abogados

- Se facilitará copia de ficha clínica, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tengan a su cargo.
- Directora del establecimiento mediante MEMO o resolución judicial, vía panel documental deriva solicitud de los antecedentes solicitados a Encargada OIRS.
- Encargada OIRS tipifica la solicitud y registra en planilla de monitoreo y deriva copia de solicitud vía Memo a Jefe Unidad Información en Salud, para respectiva gestión, velando por dar cumplimiento a los plazos establecidos.
- Una vez gestionada y recepcionada copia de la ficha clínica del usuario/a, Encargada OIRS confecciona oficio de respuesta a la institución, deriva a Dirección del Establecimiento vía panel documental para visto bueno y da respuesta formal de la Institución.

6.2. Procedimiento de solicitud antecedentes de historial de atención en salud.

Se establece que siempre y cuando entre la relación profesional tratante y usuario/a no existe una coordinación previa para gestión de algún antecedente de historial de atención en salud o que el profesional se ve imposibilitado de realizar gestión durante momento de la atención, solicitud de antecedentes puede hacerse vía formulario de solicitud ciudadana, presencialmente (ver anexo 2).

Solicitud Titular

- Usuario registra solicitud de antecedentes de historial de atención en salud presencialmente mediante Formulario de Solicitudes Ciudadanas, presenta copia de cedula de identidad e indica claramente motivo de solicitud y profesional tratante (cuando proceda), firma respectiva solicitud.
- Operadora OIRS recepciona solicitud ciudadana junto a copia de cedula de identidad, entrega copia al usuario e informa plazo de respuesta de solicitud correspondiendo a 20 días hábiles, según lo establecido por la Ley.
- Encargada OIRS tipifica la solicitud y registra en planilla de monitoreo. Deriva copia de solicitud vía Memo a jefe de Centro de Responsabilidad correspondiente, en un plazo no mayor a 2 días hábiles, para respectiva gestión.
- Jefe de Centro de Responsabilidad, gestiona solicitud en un plazo no mayor a 10 días, una vez notificado.
- Una vez gestionada solicitud de antecedente de historial del usuario/a, Encargada OIRS confecciona respuesta a usuario/a, se deriva a Dirección del Establecimiento vía panel documental para visto bueno y respuesta formal de la Institución. Respuesta indica día y hora de retiro antecedente solicitado.
- Encargada OIRS o a quién determine, registra internamente entrega de antecedente, con día, fecha, hora y firma de titular.

Solicitudes menores de edad

- Operadora informa a padre o madre de usuario/a que, para solicitud, debe presentar copia de cedula de identidad, copia de cedula de identidad del menor o certificado de nacimiento.

	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y SATISFACCIÓN USUARIA	Versión: 01 Fecha de Versión: Enero 2024 Fecha de Revisión: Enero 2029 Página: 9 de 13
--	--	---

- Para el caso de tutor legal de un usuario menor de edad, debe acreditar mediante anotación respectiva en Certificado de Nacimiento o copia de resolución judicial.
- Una vez presentados los documentos solicitados, se registra solicitud y se realiza el procedimiento de igual forma que el descrito con anterioridad (Solicitud titular).
- En situaciones en que uno de los padres del menor, no pueda asistir presencialmente a realizar solicitud, el otro progenitor, debe indicar en formulario de solicitud ciudadana situación motivo de no asistencia y presentar copia de cédula de progenitor no presente junto a solicitud.

Solicitud de terceros (familiar u apoderado)

- Operadora informa a usuario/a que, por no ser titular, debe presentar poder simple otorgado ante notario o firmado a través de un sistema electrónico que garantice su autenticidad, que lo autorice para solicitar informe, certificado u otro, además de copia de cedula de identidad del titular y de quién solicita.
- Una vez presentados los documentos solicitados, se registra solicitud y se realiza el procedimiento de igual forma que el descrito con anterioridad (Solicitud titular).

7. DOCUMENTACIÓN Y REFERENCIAS.

- Ley 20.584 de Derechos y Deberes en Salud.
- Ley 19.628 Sobre Protección de la Vida Privada.
- Ley 19.880 Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.
- Ley 20.285 Sobre acceso a la información pública.
- Manual para la aplicación de la Ley 20.285, sobre la Transparencia Pasiva, del Servicio de Salud Talcahuano.

8. DISTRIBUCIÓN

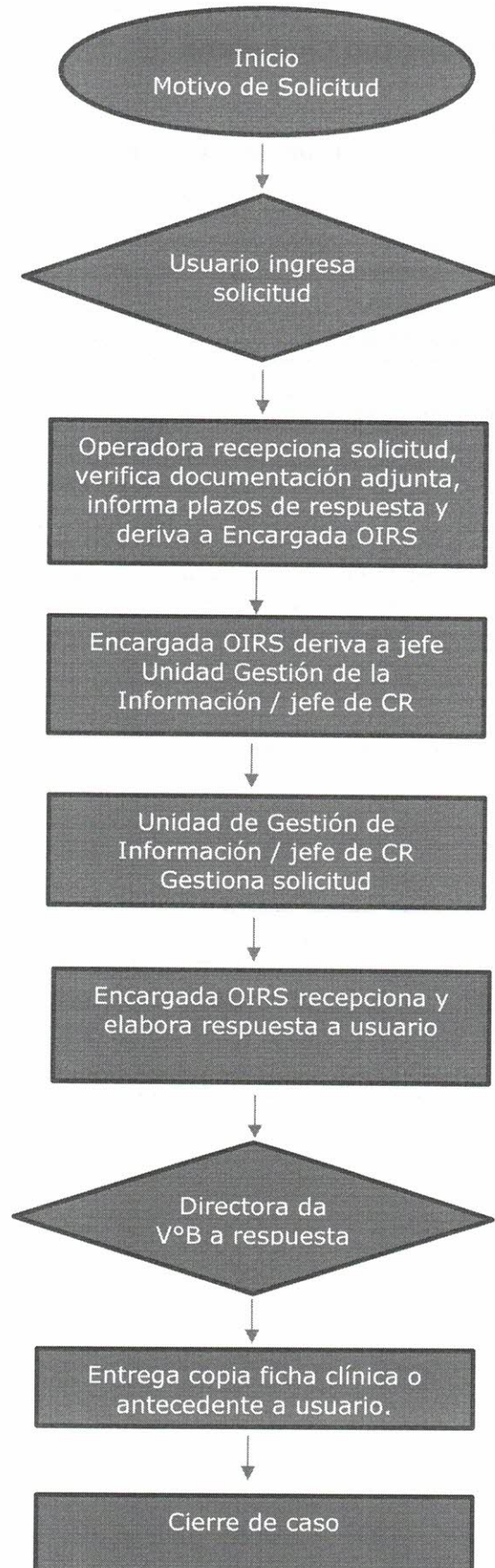
- Dirección Hospital
- Subdirección Gestión Clínica
- Subdirección Administrativa

- CR. Atención Cerrada
- CR. Ambulatorio Especialidades
- CR. Unidades de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico
- CR. Urgencia
- CR. Gestión de la Producción
- Unidades Todas
- Unidad de Control de Calidad y Seguridad en la Atención.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Razón del Cambio
Diciembre	01	Elaboración del documento

Anexo 2: Flujograma de Solicitudes



Anexo 3: Solicitud de copia ficha clínica tribunales de justicia y/u otras instituciones u organismos del Servicio Público

