

ORDEN
GENERAL N° 002227

SANTIAGO, 18 OCT. 2013

VISTO:

- a) Los artículos 78° y siguientes de la Ley N° 18.961, Orgánica Constitucional de Carabineros de Chile;
- b) La Ley N° 18.476 de 14.12.1985, que dicta normas respecto de los Hospitales de las Instituciones de la Defensa Nacional;
- c) El Reglamento Orgánico y de Servicio para el Hospital de Carabineros, N° 31;
- d) El Decreto N° 473, de 13.10.1992, del Ministerio de Defensa Nacional – Subsecretaría de Carabineros, que faculta al Director del Hospital de Carabineros "General Humberto Arriagada Valdivieso", para celebrar determinados actos y contratos, en representación del Fisco, publicado en el Boletín Oficial N° 3431 de fecha 20.03.93;
- e) La Orden General N° 1.814, de 26.05.2008., que aprobó la Directiva de Organización y Funcionamiento del Hospital de Carabineros;
- f) La Orden General N° 2.008, de 11.05.2011., que creó la Unidad Centro de Rehabilitación Integral de Carabineros "Teresa Bianchini de Bernales";
- g) La Orden General N° 2.072 de 09.03.2012, que determinó la nueva estructura de la Red de Atención Médica y Dental de Carabineros;
- h) La Orden General N° 2.073 de 30.03.2012, que creó el Centro de Salud Familiar Santiago Occidente;
- i) La Orden General N° 2.167 de 01.02.13, que creó la Dirección de Salud y Sanidad de Carabineros;
- j) La Orden General N° 2.190 de 09.05.2013, que creó la Subdirección de Red de Atención Médica y Dental de Carabineros de Chile y cambió dependencia de los Centros Médicos Dentales y Consultorios a nivel nacional;
- k) La Orden General N° 2.202 de 27.06.2013, que aprobó la Directiva de Organización y Funcionamiento de la Dirección de Salud y Sanidad de Carabineros; y

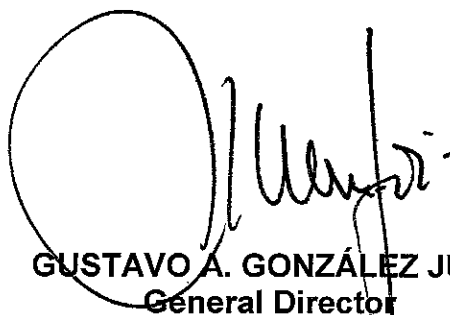
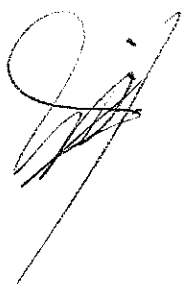
l) Las atribuciones conferidas al General Director de Carabineros, en los artículos 51° y 52°, letras h) y p), de la Ley N° 18.961, Orgánica Constitucional de Carabineros de Chile y el artículo 19° del Reglamento de Documentación de Carabineros de Chile, N° 22.

SE ORDENA:

1.- APRUÉBASE la Directiva de Organización y Funcionamiento del Hospital de Carabineros "Del General Humberto Arriagada Valdivieso".

2.- DERÓGASE la Orden General N° 1.814, de 26.05.2008., que aprobó la Directiva de Organización y Funcionamiento del Hospital de Carabineros "Del General Humberto Arriagada Valdivieso".

3.- PUBLÍQUESE en el Boletín Oficial, junto con la Directiva que por este acto se aprueba.



GUSTAVO A. GONZÁLEZ JURE
General Director
CARABINEROS DE CHILE

**CARABINEROS DE CHILE
DIRECCIÓN DE SALUD Y SANIDAD
HOSPITAL DE CARABINEROS**



**DIRECTIVA DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO
DEL HOSPITAL DE CARABINEROS
“ DEL GENERAL HUMBERTO ARRIAGADA VALDIVIESO ”**

TITULO I

GENERALIDADES

La promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y la protección sanitaria de los beneficiarios, constituye una política permanente del Plan Estratégico de Carabineros, para lo cual nuestra Institución procura disponer, organizar, dirigir y controlar de los centros asistenciales necesarios para brindar a sus miembros servicios relacionados a acciones preventivas, curativas y de rehabilitación de sus condiciones de salud, entre los cuales destaca el Hospital de Carabineros del "General Humberto Arriagada Valdivieso", así como los Centros de Salud Familiar, Centros Médicos Dentales y Consultorios que integran la Red de Atención Médica Dental de Carabineros de Chile.

Los orígenes del principal centro asistencial, se remontan a las primeras décadas del siglo pasado, al crearse el 6 de marzo de 1945. Sin embargo su organización y funcionamiento, no ha estado exento de los efectos que generan los cambios, como es el reciente traspaso de los Centros Médicos - Dentales y Consultorios, desde las Zonas y Prefecturas, a su dependencia.

Es este nuevo escenario, el que conduce a la necesidad de potenciar la actual organización y funcionamiento del Hospital de Carabineros con la finalidad de optimizar los actuales niveles de eficiencia y eficacia de las prestaciones médicas y dentales, que se brindan a los usuarios, mediante la incorporación y aplicación de modernas técnicas de dirección y gestión de la salud.

Para concretar lo anterior, se ha elaborado la presente Directiva de Organización y Funcionamiento del Hospital de Carabineros "General Humberto Arriagada Valdivieso", a cuyas disposiciones debe ajustar su accionar.

TITULO II

MISIÓN

Artículo 1º.- El Hospital de Carabineros del "General Humberto Arriagada Valdivieso" es una Repartición Institucional de carácter Asistencial, cuya finalidad es brindar atención médica y dental integrada, mediante acciones de prevención, protección, fomento y recuperación de la salud al personal de Carabineros en servicio activo, en situación de retiro, sus cargas familiares y a los demás beneficiarios del sistema a los que disposiciones legales y reglamentarias les asignen dicha categoría. Asimismo, le corresponderá otorgar atención de urgencia en los casos que corresponda.

TITULO III

ORGANIZACIÓN

Artículo 2º.- El Hospital de Carabineros, depende de la Subdirección de Salud y su organización es la siguiente:

1.- Dirección del Hospital

1.1.- Asesores.

1.2.- Oficina Gestión de Calidad y Seguridad Asistencial.

1.3.- Oficina Relaciones Públicas.

2.- Subdirección Administrativa

2.1.- Oficina Atención Integral de Usuarios.

2.2.- Oficina Referencia de Pacientes.

2.3.- Oficina Servicios de Apoyo.

3.- Subdirección Médica

3.1.- Organismos de apoyo:

3.1.1.- Oficina Informes Médicos.

3.1.2.- Unidad de Infecciones Intrahospitalaria.

3.2.- Servicios y Unidades:

3.2.1.- Servicio Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

- Unidad Anatomía Patológica.
- Unidad Banco de Sangre.
- Unidad Centro de Rehabilitación Integral de Carabineros "Teresa Bianchini de Bernaldes" (CRICAR).
- Unidad Esterilización.
- Unidad Farmacia.
- Unidad Fonoaudiología.
- Unidad Kinesiología.
- Unidad Laboratorio.

3.2.2.- Servicio Cirugía.

- Unidad Cirugía.
- Unidad Cirugía Plástica y Reparadora.
- Unidad Endoscopía.
- Unidad Máxilo Facial.

3.2.3.- Servicio de Enfermería.

3.2.4.- Servicio Especialidades.

- Unidad Dermatología.
- Unidad Medicinas Complementarias.
- Unidad Neurología.
- Unidad Oftalmología.
- Unidad Otorrino.
- Unidad Salud Mental.
- Unidad Urología.

3.2.5.- Servicio Ginecología y Maternofetal.

- Unidad Ginecología.
- Unidad Maternofetal.
- Unidad Urgencia Gineco-Obstétrica.

3.2.6.- Servicio Imagenología.

3.2.7.- Servicio Medicina.

- Unidad Medicina.

3.2.8.- Servicio Nutrición.

- Unidad Clínica Asistencial.
- Unidades de Producción de Alimentos.

3.2.9.- Servicio Pacientes Críticos.

- Unidad de Cuidados Intensivos Adultos.
- Unidad de Cuidados Intensivos e Intermedios Pediátricos.
- Unidad de Cuidados Intensivos Neonatología.
- Unidad Tratamientos Intensivos Adultos.

3.2.10.- Servicio Pediatría.

- Unidad de Control Crónicos.
- Unidad de Control Niño Sano.
- Unidad Cirugía Infantil.
- Unidad Hospitalizados.
- Unidad Policlínico Pediátrico y Especialidades.
- Unidad de Vacunatorio.

3.2.11.- Servicio Soporte Quirúrgico.

- Unidad de Anestesia y Recuperación.
- Unidad Cirugía Mayor Ambulatoria.
- Unidad Cirugía Robótica.
- Unidad Pabellón.
- Unidad Policlínico del Dolor.

3.2.12.- Servicio Traumatología.

3.2.13.- Servicio Urgencia.

- Unidad Urgencia Adulto.
- Unidad Urgencia Pediátrica.
- Unidad Urgencia Odontológica.
- Unidad Urgencia Traumatológica.

4.- Subdirección Odontológica.

- Oficina Gestión Odontológica.

4.1.- Servicios:

4.1.1.- Servicio Especialidades:

- Endodoncia.
- Implantología.
- Odontopediatría.
- Operatoria.
- Ortodoncia.
- Periodoncia.
- Prevención.
- Prótesis Fija.
- Prótesis Removible.
- Radiología Dental.

4.2.- Unidades:

4.2.1.- Unidad Laboratorio Odontológico.

5.- Subdirección Red de Atención y Médica Dental.

5.1.- Centros de Salud Familiar.

5.2.- Centros Médicos Dentales.

5.3.- Consultorios.

TITULO IV

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

Capítulo 1

Párrafo 1º

DIRECCIÓN DEL HOSPITAL

Artículo 3º.- Dependerá de la Subdirección de Salud y estará a cargo de un Oficial Superior de Orden y Seguridad, el que sin perjuicio de las obligaciones que le establece la legislación, reglamentación y normativa Institucional vigente, será el responsable de la administración general de los organismos dependientes del Hospital de Carabineros, con la finalidad de asegurar el cumplimiento integral de su misión, y en lo principal le corresponderá:

- a) Disponer la elaboración del Plan Anual de Gestión del Hospital, para asignar las responsabilidades específicas a los Subdirectores, Jefes de Servicios y demás organismos de su dependencia;
- b) Asignar las responsabilidades para el desarrollo de los programas sectoriales que la Planificación Estratégica de Carabineros entrega al Hospital, controlando sus etapas de desarrollo y ejecución;
- c) Implementar las estrategias, planes y programas de salud que permitan dar satisfacción a las demandas de los usuarios del Hospital conforme a las nuevas variables sanitarias que se presenten;
- d) Diseñar e implementar los planes necesarios para el desarrollo del establecimiento;
- e) Fiscalizar y controlar la gestión de las subdirecciones, servicios y unidades dependientes, disponiendo las medidas que permitan optimizar su funcionamiento;
- f) Determinar el grado de cumplimiento de las responsabilidades específicas de los Subdirectores y Jefes de Servicios, así como el correcto empleo de la infraestructura y recursos puestos a su disposición;
- g) Verificar la existencia y uso de los protocolos de atención que deben orientar la gestión de calidad específica para cada uno de los servicios de su dependencia, formulando los requerimientos para su permanente actualización;
- h) Controlar el cumplimiento de los procedimientos de atención a pacientes, verificando la prioridad que se le debe brindar al personal lesionado en actos del servicio, durante su atención de urgencia y tratamiento posterior;
- i) Controlar la correcta aplicación de los procedimientos de coordinación, entre los organismos de su dependencia y los Departamentos de la Subdirección de Salud, para la expedita prestación de los servicios y demás requerimientos necesarios diseñados para el adecuado cumplimiento de las misiones;
- j) Conocer de solicitudes y autorizar protocolos de investigación biomédicas previamente evaluados por el Comité de Ética del Hospital;
- k) Realizar reuniones periódicas con los Jefes de las Subdirecciones y servicios dependientes para mantenerse informado de la gestión de las mismas y disponer las medidas de coordinación entre los estamentos dependientes;

- l) Informar de todo hecho o situación de gravedad, importancia o trascendencia que sea tratado en el Hospital, al Subdirector de Salud y Director de Salud y Sanidad;
- m) Disponer la confección de la información adecuada para la formulación del presupuesto anual del Hospital y de la Red, coordinando su ejecución con el Departamento de Contabilidad y Finanzas de la Subdirección de Salud;
- n) Determinar en base a estudios técnicos la dotación de profesionales, técnicos y demás personal;
- ñ) Presidir el Comité de Ética del Hospital de Carabineros y designar sus integrantes, así como los demás comités que se requieran para la adecuada gestión médica y administrativa del centro asistencial;
- o) Controlar la oportuna elaboración del Plan Anual de Compras para presentarlo a la Subdirección de Salud y la planificación de dichas adquisiciones, así como la de otros elementos no considerados en el mismo, pero necesarios para la normalidad de las actividades;
- p) Asignar responsabilidades específicas y verificar su cumplimiento, para obtener y mantener las acreditaciones de los organismos de su dependencia; y
- q) Verificar la ejecución de los programas de mantención y reposición de infraestructura, tecnologías, equipamiento médico y dental, así como los demás elementos necesarios para la gestión de los servicios y sus estamentos dependientes.

Párrafo 2º

Asesores

Artículo 4º.- Profesionales dependientes del Director del Hospital, que cumplen con las competencias definidas para el ejercicio de funciones de apoyo a la gestión del establecimiento, en materias de su competencia, para aportar información y estudios que coadyuven a la toma de decisiones.

Párrafo 3º

Oficina Gestión de Calidad y Seguridad Asistencial

Artículo 5º.- Organismo dependiente del Director del Hospital, responsable de dirigir, coordinar y fiscalizar la implementación de los procesos de calidad que se aborden en todos los Servicios o Unidades del Hospital de Carabineros, con el fin de brindar una atención de salud con calidad y seguridad, sustentada en la mejor evidencia científica y uso racional de los recursos, considerando las expectativas de sus usuarios.

Artículo 6º.- Se encontrará al mando de un Oficial de Sanidad, en posesión de las competencias y aptitudes definidas en el perfil correspondiente, el que sin perjuicio de las obligaciones que le impone la legislación, reglamentación y normativa Institucional vigente, será el encargado de dirigir, coordinar y controlar la gestión del personal y recursos a su mando, debiendo cumplir, entre otras las siguientes tareas:

- a) Asesorar al Director del Hospital en la definición de la misión, políticas y objetivos en la Gestión de Calidad de Carabineros, alineados a los propósitos y objetivos de la autoridad sanitaria del país y a los de la Institución a la cual pertenece el Hospital De Carabineros;

- b)** Liderar, obtener, mantener y actualizar todos los procesos relacionados con la acreditación del Hospital;
- c)** Coordinar la Gestión de Calidad, mejora continua y del desarrollo de planes, en este mismo sentido, al interior del establecimiento;
- d)** Difundir y capacitar en metodologías de evaluación y mejoramiento continuo de la calidad;
- e)** Realizar actividades de auto evaluación y planes de mejora para obtener la autorización sanitaria y la acreditación de la Superintendencia de Salud;
- f)** Analizar sistemáticamente la Gestión de Riesgo Sanitario, planteando oportunidades de mejora en el manejo y prevención de Eventos Adversos y Riesgos Sanitarios al interior de la Institución;
- g)** Definir, en coordinación con la Oficina Control de Gestión de la Dirección de Salud y Sanidad, los procedimientos que permitan evidenciar cumplimiento de estándares de calidad requeridos para la acreditación del Hospital de Carabineros, en los Departamentos dependientes de la Subdirección de Salud, que cumplen funciones de apoyo al señalado centro asistencial; y
- h)** Podrá dirigirse e interactuar de manera directa con los Servicios y Unidades del Hospital y con los organismos dependientes de la Subdirección de Salud y Servicio de Sanidad, con la finalidad de coordinar acciones y velar por el cumplimiento con los estándares de calidad requeridos para la acreditación del Hospital de Carabineros relacionados con el ámbito de sus respectivas competencias.

Párrafo 4º

Oficina Relaciones Públicas

Artículo 7º.- Le corresponderá asesorar al Director del Hospital en materias que le son propias y en la programación de actividades con respecto a las relaciones públicas tanto internas, como externas, comunicaciones sociales y situaciones protocolares, con la finalidad de contribuir a facilitar el ejercicio de la gestión de la citada Autoridad Hospitalaria Institucional.

Artículo 8º.- Las funciones de la Oficina serán desarrolladas y coordinadas por un profesional que cumpla con el perfil correspondiente, junto al equipo de trabajo dispuesto para aquello, el cual tendrá la responsabilidad de administrar los recursos asignados a la misma.

Capítulo 2

Párrafo 1º

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 9º.- Estamento asesor del Director del Hospital en la administración de los servicios y oficinas de su dependencia, así como responsable de generar las acciones de coordinación entre los mismos y los organismos de apoyo dependientes de la Dirección de Salud y Sanidad, con la finalidad de optimizar la calidad de las prestaciones a los usuarios del sistema.

Artículo 10.- Estará al mando de un Oficial Superior de Orden y Seguridad, el que sin perjuicio de las obligaciones que le impone la legislación, reglamentación y normativa Institucional vigente, será el encargado de dirigir, coordinar y controlar la gestión de los estamentos de su área de competencia, debiendo cumplir, entre otras las siguientes tareas:

- a) Dirigir y coordinar la elaboración del Plan Anual de Gestión de la Subdirección, asignando funciones específicas a los organismos de su dependencia;
- b) Establecer y ejecutar acciones de coordinación entre los Servicios del Hospital y los Departamentos de la Subdirección de Salud, en materias de abastecimiento, contabilidad, finanzas, personal, proyectos y tecnologías de la información y servicios generales;
- c) Evaluar los resultados generados por las acciones de coordinación en apoyo a la gestión médica y dental para potenciar su aplicación o introducir las adecuaciones que resulten necesarias;
- d) Dirigir y coordinar las funciones de los servicios de su dependencia, con la finalidad de prestar un adecuado respaldo a los servicios y demás organismos de las Subdirecciones Médica y Odontológica;
- e) Proponer a la Dirección del Hospital la implementación de cursos de acción destinados a optimizar el cumplimiento de la misión, cuando su ámbito de aplicación se encuentre fuera de su área de responsabilidad;
- f) Apoyar las acciones de capacitación, de acuerdo al perfil del cargo, del personal de referencia al paciente y todo aquel cuya actividad se encuentra centrada en una interacción permanente con los mismos, para consolidar una política orientada a entregar una atención de calidad, eficiente y, un trato respetuoso y digno;
- g) Ejecutar el control del rendimiento del personal que integran los organismos de su dependencia, ya sea en forma personal o mediante los respectivos jefes de servicios, verificando el grado de cumplimiento de los objetivos específicos;
- h) Conocer y resolver las situaciones que afectan las oportunas y eficientes atenciones de las demandas de los usuarios, así como los reclamos que formulen, comunicando lo resuelto al organismo involucrado;
- i) Aprobar y disponer la implementación de programas de incentivos para el personal de los servicios de su dependencia, destinados a optimizar la calidad de las atenciones que se brinda a los beneficiarios del sistema;
- j) Apoyar a la Dirección del Hospital en la reunión de antecedentes para la formulación y ejecución del Plan Anual de Compras y del presupuesto anual de inversiones; y
- k) Asumir el mando del Hospital, en carácter de subrogante, ante la ausencia temporal de su titular.

Párrafo 2º

Oficina Atención Integral de Usuarios

Artículo 11.- Estamento dependiente de la Subdirección Administrativa, responsable de generar un espacio eficiente de la atención a las personas, que favorezca la interacción con los servicios y la administración del Hospital, que garantice su derecho a informarse, felicitar, sugerir, reclamar y, en general, dar respuesta a sus inquietudes, para contribuir a lograr una atención oportuna y de óptima calidad.

Artículo 12.- Las funciones de la Oficina serán desarrolladas y coordinadas por un profesional en posesión de las competencias y aptitudes definidas en el perfil correspondiente, junto al equipo de trabajo dispuesto para aquello, el cual tendrá la responsabilidad de dirigir y orientar la gestión del organismo, debiendo además cumplir, entre otras, las siguientes actividades:

- a) Informar al usuario en relación al funcionamiento y prestación de servicios, plazos, requisitos, procedimientos y horarios del establecimiento, así como de documentos requeridos para acceder en forma expedita y oportuna a las diversas prestaciones de salud;
- b) Dar respuesta oportuna, clara, transparente y de calidad a todos requerimientos de información, reclamos y sugerencias realizados por los usuarios;
- c) Recibir, gestionar y responder por escrito todas las solicitudes y reclamos, en relación a la atención de salud o respecto de alguno de sus funcionarios, que expresen cualquier tipo de irregularidad que afecten los intereses del usuario;
- d) Realizar y procesar encuestas sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios recibidos;
- e) Procesar, generar y distribuir los diversos análisis elaborados a partir de las solicitudes, reclamos y sugerencias recibidas;
- f) Ser un espacio en el cual se difunda la carta de derechos y deberes de los pacientes elaborada por la Institución; y
- g) Apoyar la gestión de derivación de pacientes al extrasistema a través de la emisión de bonos de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, organismo con el cual deberá generar una permanente coordinación.

Párrafo 3º

Oficina Referencia de Pacientes

Artículo 13.- Organismo dependiente de la Subdirección Administrativa, responsable de apoyar la gestión de salud, mediante el adecuado empleo de los mecanismos establecidos para la mantención de fichas clínicas, la asignación de horas médicas, admisión al servicio de urgencia y hospitalizaciones, asistencia social de hospitalizados y servicios telefónicos, con la finalidad de contribuir a generar atención oportuna y de calidad a los usuarios de los servicios del Hospital de Carabineros.

Artículo 14.- Las funciones de la Oficina serán desarrolladas y coordinadas por un profesional que cumpla con el perfil correspondiente, junto al equipo de trabajo dispuesto para aquello, el cual tendrá la responsabilidad de administrar los recursos asignados a la misma y preferentemente deberá cumplir las siguientes funciones:

- a) Asignar las responsabilidades al personal de su dependencia, conforme a las tareas específicas asignadas a la Oficina, por el Plan Anual de Gestión de la Subdirección Administrativa;
- b) Dirigir, supervisar y controlar el cumplimiento de las responsabilidades asignadas al personal de su dependencia, verificando su rendimiento individual;
- c) Aplicar y controlar los procesos, procedimientos y protocolos de atención con la finalidad de optimizar la gestión de los organismos de su dependencia;

- d) Conocer y resolver los problemas que afectan a los usuarios, referidos al otorgamiento, suspensión de horas de atención y demás situaciones especiales;
- e) Coordinar la asignación de horas médicas con CRICAR., Comisión Médica Central y Red de Atención Médico y Dental de Carabineros;
- f) Confirmación de horas telefónicas, como actividad inherente a la gestión para reducir las inasistencias;
- g) Desarrollar acciones de coordinación con los organismos de apoyo de la Subdirección de Salud, Servicios y demás estamentos del Hospital de Carabineros, para optimizar la labor desarrollada por el personal dependiente;
- h) Elaboración de informes solicitados por control de gestión, estadística y demás estamentos del Hospital, en relación a los datos registrados por el servicio;
- i) Informar a la Subdirección Administrativa de toda situación de importancia, gravedad o trascendencia que diga relación con el Hospital y se genere en su área de responsabilidad;
- j) Proponer actividades de capacitación del personal de su dependencia y ejecutar acciones de instrucción destinadas a mejorar la calidad del servicio;
- k) Evaluar el rendimiento individual, el cumplimiento de objetivos y metas asignados a los organismos dependientes, así como de los proyectos, sistemas y programas en aplicación; y
- l) Reunir la información específica del servicio, para la formulación del Plan Anual de Compras y del Presupuesto.

Párrafo 4º

Oficina Servicios de Apoyo

Artículo 15.- Estamentos dependientes y coordinados por la Subdirección Administrativa, responsables de la Asistencia Religiosa, Biblioteca y Peluquería, con la finalidad de apoyar al personal que presta sus servicios en el establecimiento, como también a los usuarios de los mismos, en sus respectivas áreas de responsabilidad.

Capítulo 3

Párrafo 1º

SUBDIRECCIÓN MÉDICA

Artículo 16.- Estamento dependiente de la Dirección del Hospital, responsable de gestionar el proceso asistencial del establecimiento, mediante la dirección, coordinación y control de los organismos de su dependencia, con la finalidad de optimizar la calidad y oportunidad de las prestaciones médicas a ser entregadas a los usuarios del sistema.

Artículo 17.- Se desempeñará como Subdirector Médico del Hospital de Carabineros un Oficial Superior o Jefe, del Escalafón de Sanidad, que cumpla con los requisitos establecidos en el respectivo perfil del cargo, al que sin perjuicio de las obligaciones que le impone la legislación, reglamentación y la normativa Institucional vigente, le corresponderá la administración del personal, recursos tecnológicos y logísticos asignados, velando por el adecuado funcionamiento de los organismos de apoyo, los servicios y unidades que componen el área médica del establecimiento. Es responsable de cumplir las siguientes tareas:

- a) Confeccionar el Plan Anual de Gestión de la Subdirección Médica, asignándole objetivos, metas específicas y estableciendo compromisos de gestión a los organismos de su dependencia;
- b) Mantener actualizada la relación oferta y demanda por prestaciones médicas, adoptando los mecanismos de asignación de recursos tendientes a dar cumplimiento a los tiempos máximos establecidos para cada tipo de prestación, como asimismo, proponer cursos de acción destinados a corregir las desviaciones que se produzcan;
- c) Orientar y controlar que los Servicios de su dependencia, apliquen los protocolos y procedimientos médicos definidos para tal efecto por la Dirección de Salud y Sanidad;
- d) Definir y controlar el cumplimiento de pautas de coordinación en el uso de la infraestructura con su correspondiente equipamiento médico, para optimizar su empleo e incrementar la capacidad de prestaciones;
- e) Instruir a los Jefes de Servicios y demás estamentos sobre la necesidad de informar en forma oportuna, a la Dirección del Hospital, de todo hecho de gravedad, importancia o trascendencia que se genere en el área médica;
- f) Conocer, controlar y disponer la tramitación de los reclamos que presentan los usuarios del sistema en relación a la atención, en la Oficina de Atención Integral de Usuarios, requiriendo los antecedentes respectivos por parte del Jefe del Servicio involucrado;
- g) Controlar el cumplimiento de las responsabilidades generales y específicas de los Jefes de Servicios y Unidades de su dependencia;
- h) Ejecutar controles aleatorios de los Servicios y Unidades de su dependencia, para comprobar que se cumpla con las horas de citación asignadas a los pacientes, así como la calidad de las mismas;
- i) Comprobar que los Servicios y Unidades dependientes dispongan de los profesionales y personal de apoyo definido para cada uno de ellos, formulando los requerimientos en caso de comprobar necesidades;
- j) Controlar el cumplimiento de los horarios de atención de los profesionales y personal de apoyo, de acuerdo a los respectivos contratos;
- k) Impartir instrucciones y controlar su cumplimiento, sobre la calidad y atención deferente y humana a los beneficiarios del sistema, en donde debe destacar el trato preferente al personal lesionado en actos del servicio, tanto en su atención de urgencia, como durante el tratamiento posterior;
- l) Impartir instrucciones para la aplicación de los mecanismos de medición del rendimiento de los profesionales de su dependencia y solicitar las adecuaciones necesarias, para optimizar su empleo;

- m) Supervisar que los planes de docencia asistencial se cumplan de acuerdo a los convenios suscritos;
- n) Dirigir e integrar según corresponda, los diferentes Comités que se determinen en su área de responsabilidad;
- ñ) Mantener actualizado el arsenal farmacológico, de insumos médicos y reactivos, proponiendo las adecuaciones necesarias, conforme a las variaciones que presente el mercado;
- o) Efectuar un seguimiento sobre el comportamiento de los medicamentos, insumos y reactivos de uso en los diferentes Servicios. Lo anterior, con el objeto de contar con fundamentos que permitan orientar las nuevas adquisiciones;
- p) Coordinar con los Jefes de Servicios, el proceso de información para la formulación del Plan Anual de Compras, conforme a las necesidades que presenten los estamentos de su dependencia; y
- q) Definir los requerimientos, por parte de los organismos de apoyo de la Dirección de Salud y Sanidad, para la adquisición, mantenimiento y reposición del equipamiento médico y demás elementos necesarios para el funcionamiento de los servicios y unidades médicas de su dependencia.

Párrafo 2º

Organismos de Apoyo

Artículo 18.- Son Organismos de Apoyo: la Oficina de Informes Médicos y la Unidad de Infecciones Intrahospitalarias, que principalmente desarrollan funciones de asesoría e información a la Subdirección Médica, en la forma que más adelante se detalla.

Oficina de Informes Médicos

Artículo 19.- Estamento asesor de la Subdirección Médica, responsable de dar respuesta a los requerimientos de los Tribunales de Justicia, Fiscalías del Ministerio Público o Militares; Fiscalías Administrativas, Fiscalías Ad-Hoc y Oficiales Investigadores, sobre la situación que afecta a personal que ha sufrido accidente, en actos del servicio u otros pacientes.

Artículo 20.- El mando de la Oficina será ejercido por un Oficial de los Servicios del Escalafón de Sanidad, que reúna las competencias para ejercer el cargo, al que sin perjuicio de las obligaciones que le impone la legislación, reglamentación y la normativa Institucional vigente, tendrá la responsabilidad de cumplir funciones de médico legista, verificar el desempeño del personal y el empleo de los recursos asignados al organismo, para lo cual deberá cumplir, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Asignar y controlar el cumplimiento de las tareas específicas que deben realizar los profesionales y personal de apoyo;
- b) Conocer de los requerimientos de los Tribunales de Justicia, Ministerio Público, Fiscalías Administrativas y Ad-Hoc y Oficiales Investigadores, sobre la situación que afecta al personal de Carabineros, de la Policía de Investigaciones y Gendarmería de Chile, que ha resultado lesionado en actos del servicio;

- c)** Disponer o reunir la información correspondiente a cada caso que debe informar, elaborar la documentación y presentarlos a la Subdirección Médica para su visto bueno y envío al solicitante;
- d)** Emitir informes sobre situaciones en que se presentan reclamos o denuncias por negligencias médicas;
- e)** Controlar y evaluar que las respuestas a los requerimientos de información formulada a la Oficina, se cumpla en un plazo no superior a 30 días, generando cursos de acción que permitan revertir atrasos al cumplimiento de dicho plazo;
- f)** Mantener actualizados y en orden los registros y archivos de la documentación recibida y generada por el personal de su dependencia;
- g)** Controlar el cumplimiento de la reserva de la información de que toma conocimiento el personal de la Oficina, el cual debe ser instruido para que la difusión, de la misma, sólo se realice por los canales oficiales; y
- h)** Informar al Subdirector Médico, respecto de todas aquellas situaciones que generan atrasos injustificados a la oportuna respuesta de información solicitada, proponiendo alternativas de solución y modificación de procedimientos.

Unidad de Infecciones Intrahospitalarias (I.I.H.).

Artículo 21.- Corresponde a esta Unidad contribuir a la mejoría continua de la calidad de atención de los usuarios del Hospital de Carabineros, a través de programas eficientes y oportunos que garanticen la prevención y control de las infecciones intrahospitalarias, basadas en la mejor evidencia científica disponible.

Artículo 22.- Las funciones de la Unidad serán desarrolladas y coordinadas por un Oficial de Sanidad o profesional médico, en posesión de las competencias y aptitudes definidas en el perfil correspondiente, junto al equipo de trabajo dispuesto para aquello, el cual tendrá la responsabilidad de verificar el desempeño del personal y el empleo de los recursos asignados al organismo, para lo cual deberá cumplir, entre otras, las siguientes funciones:

- a)** Disponer y controlar el cumplimiento de las tareas específicas que le asigna el Plan Anual de Gestión de la Subdirección Médica;
- b)** Establecer estrategias de prevención y control para los problemas de I.I.H., por medio de la aplicación de Normas Ministeriales y elaboración de protocolos y recomendaciones para la asignación de recursos;
- c)** Formular, implementar y evaluar programas de prevención y control, así como el impacto de éstos en los indicadores epidemiológicos, conforme a los problemas diagnosticados;
- d)** Mantener un sistema de vigilancia epidemiológica activo y selectivo de las I.I.H., estableciendo protocolos preventivos de contagio de las mismas;
- e)** Definir y priorizar los problemas de I.I.H., del Hospital, obtenidos del análisis de la información epidemiológica;
- f)** Notificar en el más breve plazo la existencia de cualquier I.I.H., sugiriendo los cursos de acción pertinentes, supervisando su ejecución y evaluando su resultado;

- g) Informar oportunamente a todos los estamentos y niveles superiores correspondientes, de toda notificación realizada por los Servicios sobre problemas con insumos o medicamentos que puedan representar riesgo de I.I.H.;
- h) Ejecutar las acciones y coordinación con organismos internos y externos en materias de prevención de I.I.H., actualización e información sobre normas relacionadas, manejos de brotes epidémicos y cumplir las demás actividades e instrucciones específicas dispuestas por el Ministerio de Salud;
- i) Verificar el conocimiento por los integrantes de la Oficina, de las políticas generales del Ministerio de Salud, en materia de control de las I.I.H.; y
- j) Cumplir todas la demás tareas específicas que disponga la Subdirección Médica.

Párrafo 3º

Servicios y Unidades

Artículo 23.- Son organismos especializados, responsables de generar prestaciones médicas oportunas, eficientes y de calidad a los usuarios del sistema, así como de la adecuada administración de los profesionales, personal de apoyo, medicamentos, insumos y demás recursos puestos a su disposición. Se entiende por Servicios los siguientes: Apoyo y Diagnóstico Terapéutico; Cirugía; Enfermería; Especialidades; Ginecología y Maternofetal; Imagenología; Medicina; Nutrición; Pacientes Críticos; Pediatría; Soporte Quirúrgico; Traumatología y Urgencia, de los cuales dependen estamentos menores que cumplen funciones específicas y que reciben la denominación de Unidades.

Artículo 24.- La Jefatura de cada uno de los servicios señalados, será ejercida por Oficiales de los Servicios del Escalafón de Sanidad, que reúna las competencias consignadas en los respectivos perfiles de cargo y dependen de la Subdirección Médica.

Artículo 25.- La Jefatura de las Unidades dependientes de los Servicios indicados, será ejercida por Oficiales de los Servicios del Escalafón de Sanidad o por profesionales que reúnan las competencias necesarias para asumir tal responsabilidad y su dependencia es de los Jefes de Servicios.

Servicio Apoyo Diagnóstico y Terapéutico

Artículo 26.- El Servicio de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, reúne a los organismos especializados, responsables de brindar soporte al diagnóstico y apoyar terapias definidas para cada paciente, por medio de profesionales de diversas áreas de apoyo, empleando diferentes métodos que permiten la recuperación del paciente.

Artículo 27.- Las responsabilidades del Servicio de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, las cumple directamente o por intermedio de los siguientes organismos dependientes:

a) **Unidad Anatomía Patológica**, será responsable del estudio de biopsias, citologías y autopsias clínicas;

b) **Unidad Banco de Sangre**, será responsable de atención de donantes, estudios de serologías, elaboración, mantenimiento y transfusión de hemoderivados;

c) Unidad Centro de Rehabilitación Integral de Carabineros “Teresa Bianchini de Bernales”, su finalidad es poder lograr la inclusión del niño en la comunidad, de manera que sea parte activa del entorno en el que le tocará desenvolverse;

d) Unidad Esterilización, será responsable de la recepción, procesamiento y entrega del material aséptico para ser utilizado por todos los servicios que lo demanden.

e) Unidad Farmacia, será responsable de la recepción, almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos, como asimismo, de acciones de desarrollo e implementación de farmacia clínica y farmacovigilancia.

f) Unidad Fonoaudiología, será responsable del diagnóstico y tratamiento de las patologías del habla, lenguaje y voz;

g) Unidad Kinesiología, será responsable de la rehabilitación física de los pacientes; y

h) Unidad Laboratorio, le corresponde la toma de muestra, procesamiento y emisión de resultados.

Servicio Cirugía

Artículo 28.- El **Servicio de Cirugía** tiene por misión optimizar las prestaciones a los usuarios del sistema, respecto de la solución quirúrgica actualizada de acuerdo a las reglas técnicas de los problemas clínicos que les afectan, con la finalidad de permitir una recuperación rápida y completa de sus condiciones de salud.

Artículo 29.- El Servicio Cirugía, para el cumplimiento de su misión, cuenta con las unidades de:

a) Unidad Cirugía, que realiza procedimientos endoscópicos, atención de Policlínico, intervenciones quirúrgicas y atención de hospitalizados;

b) Unidad Cirugía Plástica y Reparadora, encargada de corregir alteraciones funcionales o anatómicas producidas, entre otros, por defectos congénitos, adquiridos o por cambios relacionados con la edad;

c) Unidad Endoscopia, responsable de realizar procedimientos médicos mediante la utilización del endoscopio, con el fin de estudiar y realizar diagnósticos a través de la observación de los conductos del interior del cuerpo; y

d) Unidad Maxilofacial, es la responsable de realizar diagnósticos y procedimientos quirúrgicos reconstructivos, correctivos, de implantología y ortognáticos.

Servicio de Enfermería

Artículo 30.- El Servicio de Enfermería tiene como misión administrar, programar y ejecutar las actividades relacionadas al cuidado del paciente, a través de la promoción y restauración de la salud, prevención de enfermedades o lesiones, la ejecución de acciones derivadas del diagnóstico y tratamiento médico, de forma tal de proveer cuidados oportunos, seguros e integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en las políticas y lineamientos sanitarios, velando además por una adecuada administración de los recursos en la asistencia al paciente.

Artículo 31.- El Servicio será responsable del oportuno y adecuado registro, control, administración y uso de los insumos y medicamentos, impartiendo las instrucciones pertinentes a las enfermeras de cada Servicio o Unidad, debiendo gestionar la existencia oportuna de los mismos.

Servicio Especialidades

Artículo 32.- El Servicio Especialidades, es el organismo responsable de brindar atenciones médicas oportunas, de calidad y eficientes en aquellas prestaciones destinadas a la prevención y recuperación de la salud en forma ambulatoria en las áreas de: Dermatología; Medicina Complementaria; Neurología; Oftalmología; Otorrino; Salud Mental, y Urología, y que en ocasiones pueden requerir de hospitalizaciones, para contribuir a optimizar las condiciones físicas de los usuarios.

Artículo 33.- Las responsabilidades específicas del Servicio Especialidades, las cumple directamente o por intermedio de los siguientes estamentos dependientes:

- a) Unidad Dermatología,** le asiste la responsabilidad de resolver la patología derivadas de afecciones de la piel y fanéreos, mediante la atención preferentemente ambulatoria;
- b) Unidad Medicinas Complementarias,** reúne aquellas terapias no contenidas en la medicina convencional occidental, entre ellas, acupuntura, masoterapia, sintergética o medicinas holísticas, reiki, aromaterapia;
- c) Unidad de Neurología,** es el organismo responsable del estudio, diagnóstico y tratamiento de las patologías derivadas del sistema nervioso;
- d) Unidad Oftalmología,** es el organismo responsable del estudio, diagnóstico y tratamiento médico y quirúrgico de las patologías oculares y sus anexos;
- e) Unidad Otorrino,** le asiste la responsabilidad del estudio, diagnóstico y tratamiento médico y quirúrgico de las patologías de oído, nariz y garganta;
- f) Unidad Salud Mental,** le corresponde la prevención tratamiento y recuperación de las patologías relacionadas con la esfera mental, prestando atenciones de psiquiatría, psicología, psicopedagogía y asistencia social; y
- g) Unidad Urología,** le asiste la responsabilidad del estudio, diagnóstico y tratamiento de patologías derivadas de las vías urinarias.

Servicio Ginecología y Maternofetal

Artículo 34.- El Servicio de Ginecología y Maternofetal, es el organismo especializado, responsable de brindar un nivel de prevención, detección precoz, diagnóstico y tratamiento antenatal y resolución de patologías gineco-obstétricas, con la finalidad de contribuir a recuperar y potenciar sus condiciones de salud, asegurándoles el acceso, calidad y oportunidad de la atención.

Artículo 35.- Las responsabilidades del Servicio de Ginecología y Maternofetal, las cumple directamente o por intermedio de los siguientes estamentos dependientes:

- a) Unidad Ginecología,** deberá brindar atenciones de Ginecología General, Mastología, Medicina Reproductiva y Oncología Ginecológica;

b) Unidad Maternofetal, responsable de la atención integral de la embarazada y el feto, tanto a nivel ambulatorio, como hospitalizada; y

c) Unidad Urgencia Gineco-obstétrica, la responsable de atender toda situación patológica derivada del embarazo o patología ginecológica, que precisa de una atención priorizada, rápida, calificada.

Servicio Imagenología

Artículo 36.- El Servicio de Imagenología es el responsable, a través de diferentes métodos de diagnóstico por imágenes, de entregar apoyo que contribuya a recuperar y potenciar las condiciones de salud de los beneficiarios.

Artículo 37.- Además será responsabilidad de este Servicio el adecuado registro, control y almacenamiento de los exámenes imagenológicos, de acuerdo a lo dispuesto por la autoridad sanitaria Institucional.

Servicio Medicina

Artículo 38.- El Servicio de Medicina es una especialidad que tiene por misión brindar atención oportuna, eficaz y eficiente, en todas las necesidades de prevención, mantención y recuperación de la salud integral, en forma ambulatoria y de hospitalización de todos los beneficiarios del sistema mayores de 15 años.

Artículo 39.- Para el cumplimiento de su misión el servicio cuenta con la siguiente unidad:

a) Unidad de Medicina, es responsable de satisfacer las necesidades de prevención, mantención y recuperación de salud integral, en forma ambulatoria u hospitalizada.

Servicio de Nutrición

Artículo 40.- El Servicio de Nutrición es el responsable de administrar los recursos puestos a su disposición con la finalidad de elaborar, distribuir y proporcionar una alimentación que favorezca la prevención, mantención y recuperación de la salud de los pacientes y del personal que presta servicios en el Hospital de Carabineros, como también proporcionar la consulta nutricional de pacientes ambulatorios.

Artículo 41.- El Servicio cumple su misión apoyada por los siguientes estamentos de su dependencia:

a) Unidad Clínica Asistencial, será responsable de prestar atención técnica asistencial, en el área de la alimentación y nutrición, a los pacientes hospitalizados; y

b) Unidades de Producción de Alimentos, serán responsables de elaborar fórmulas lácteas y enterales, así como raciones alimentarias inocuas para pacientes hospitalizados y para el personal que labora en el establecimiento.

Servicio Pacientes Críticos

Artículo 42.- El Servicio de Pacientes Críticos, está constituido por estamentos que reúnen recursos altamente capacitados y especializados, responsables de brindar cuidados y tratamientos intensivos a pacientes que presentan problemas severos que ponen en riesgo sus condiciones vitales y que requieren de un monitoreo y soporte permanente de alta complejidad, con la finalidad de estabilizarlos y derivarlos a los Servicios responsables de continuar con su tratamiento necesario.

Artículo 43.- El Servicio cuenta con diversas Unidades, responsables del cumplimiento de la misión descrita en el artículo anterior, que son: Unidad de Cuidados Intensivos Adultos, Unidad de Cuidados Intensivos e Intermedios Pediátricos, Unidad de Cuidados Intensivos Neonatología, Unidad de Tratamiento Intermedio Adultos.

Servicio Pediatría

Artículo 44.- Organismo especializado responsable de brindar atención médica integral, oportuna, eficiente y de calidad, a los pacientes de entre 0 a 15 años, mediante acciones de prevención, fomento, mantención y recuperación de su salud.

Artículo 45.- Las responsabilidades propias del Servicio, las cumple directamente o por intermedio de los siguientes estamentos dependientes:

- a) Unidad de Control Crónicos**, cuya finalidad es la atención continua de pacientes con patologías crónicas;
- b) Unidad Control Niño Sano**, cuya finalidad es generar acciones relacionadas a la detección y tratamiento oportuno de enfermedades, además del acompañamiento y educación al niño y su familia;
- c) Unidad Cirugía Infantil**, cuya finalidad es reparar alteraciones o enfermedades que pueden ser resueltas a través de métodos quirúrgicos;
- d) Unidad Hospitalizados**, cuya finalidad es atender pacientes que precisan hospitalización, para tratamiento y cuidados de patologías relacionadas con las diferentes especialidades médicas;
- e) Unidad Policlínico Pediátrico y Especialidades**, Unidad encargada de otorgar servicios de atención médica pediátrica de patologías relacionadas con las diferentes especialidades médicas; y
- f) Unidad Vacunatorio**, su finalidad es prevenir con objetivo sanitario enfermedades mediante la inmunización de las personas.

Servicio Soporte Quirúrgico

Artículo 46.- El Servicio Soporte Quirúrgico tiene por misión brindar apoyo a todas las especialidades que efectúan procedimientos quirúrgicos, con la finalidad de contribuir a la recuperación rápida y completa de la salud de los pacientes provenientes de los distintos servicios del sistema.

Artículo 47.- Para el cumplimiento de su misión, el Servicio dispone de los siguientes estamentos:

a) Unidad Anestesia y Recuperación, será responsable de la preparación del paciente para enfrentar el procedimiento quirúrgico y su posterior vigilancia post operatorio;

b) Unidad Cirugía Mayor Ambulatoria, será responsable de los procedimientos quirúrgicos, terapéuticos o diagnósticos realizados con anestesia general, loco-regional, con o sin sedación, que requiere cuidados post operatorios de corta duración;

c) Unidad Cirugía Robótica, le corresponde las intervenciones quirúrgicas que se realizan utilizando equipos robóticos;

d) Unidad Pabellón, será responsable de habilitar todos los elementos humanos y técnicos para el desarrollo de la actividad quirúrgica, debiendo registrar e informar acerca de los insumos utilizados; y

e) Unidad Policlínico del Dolor, será responsable del tratamiento de la patología dolorosa derivada de las distintas especialidades.

Servicio Traumatología

Artículo 48.- El **Servicio Traumatología** es el encargado de otorgar prestaciones médicas relacionadas al estudio, diagnóstico, tratamiento ortopédico y quirúrgico de afecciones del aparato locomotor, con el fin de permitir una recuperación rápida y completa de las condiciones de salud del beneficiario, con orientación especial al personal en servicio activo.

Servicio Urgencia

Artículo 49.- El **Servicio de Urgencia** es aquel donde se recibe toda situación patológica que precisa de una atención priorizada, rápida, calificada y con una dotación adecuada según su gravedad. Asimismo, es el lugar donde se atienden urgencias no sanitarias como certificaciones policiales, peritajes judiciales y similares.

Artículo 50.- Para el cumplimiento de la misión señalada el Servicio cuenta con cuatro Unidades: Adulto; Pediátrica, Odontológica y Traumatológica, las que funcionan en base a turnos durante las 24 horas del día.

Párrafo 4º

Obligaciones comunes de los Jefes de Servicios y Unidades

Artículo 51.- Corresponde a los Jefes de Servicios, el cumplimiento de las obligaciones específicas y propias de la especialidad a su cargo, respondiendo por el buen funcionamiento del Servicio. No obstante, en el ámbito administrativo, asistencial y reglamentario, preferentemente deben cumplir las siguientes funciones:

a) Disponer el cumplimiento de las tareas específicas que el Plan Anual de Gestión, de la Subdirección Médica, asigna a su servicio y unidades, controlando los estados de avance de cada una de ellas;

- b)** Actualizar, difundir y controlar el cumplimiento de los protocolos y procedimientos definidos para las distintas actividades médicas del servicio y sus organismos dependientes;
- c)** Planificar y controlar las responsabilidades específicas que debe cumplir cada integrante de la Unidad de su dependencia;
- d)** Proponer, a la Subdirección Médica, la implementación de programas para la prevención y recuperación de la salud, conforme al campo específico de cada estamento;
- e)** Gestionar adecuadamente el trabajo de las salas de hospitalización y policlínicos;
- f)** Establecer criterios de derivación a las distintas especialidades y asignar a los profesionales para satisfacer las interconsultas que llegan al servicio, de manera que sean cumplidas con eficiencia y rapidez;
- g)** Proponer a la Subdirección Médica, y programar las actividades tendientes a fortalecer la calidad de la atención médica, tales como reuniones clínicas, visita médica conjunta, protocolización y auditorías médicas;
- h)** Evaluar la aplicación de los mecanismos de coordinación con los departamentos de la Dirección de Salud y Sanidad, proponiendo las adecuaciones que se consideren pertinentes;
- i)** Acoger las inquietudes y sugerencias de los profesionales de su dependencia, para la mejora de la calidad y diversidad de las atenciones que los usuarios requieren;
- j)** Aplicar las políticas de entrega de información de calidad y trato humanizado al paciente y sus familiares;
- k)** Conocer los reclamos presentados en la Oficina Atención Integral de Usuarios, situaciones que afectan a los organismos de su dependencia, adoptando las acciones que permitan su solución;
- l)** Programar y registrar en la respectiva base de datos, la totalidad de las horas del personal de su dependencia en base a la demanda, los rendimientos preestablecidos y las políticas institucionales;
- m)** Verificar en terreno el cumplimiento de los horarios por el personal de su dependencia;
- n)** Controlar la oportuna atención de los pacientes, conforme a las horas asignadas y resolver las situaciones que se presentan cuando éstas no pueden ser realizadas por situaciones que afectan a los médicos;
- ñ)** Efectuar las mediciones del rendimiento profesional de su personal y evaluaciones de los mecanismos e instrumentos que se aplican para tal efecto, proponiendo las adecuaciones que resulten necesarias;
- o)** Orientar las relaciones laborales del personal de su dependencia, en un contexto de respeto mutuo;
- p)** Formular e implementar mecanismos de incentivos para profesionales y personal de apoyo de su dependencia;
- q)** Requerir acciones de capacitación y certificación de competencias del personal de acuerdo al área de gestión;

- r) Procurar que los planes de docencia asistencial se cumplan de acuerdo a la programación determinada y a las necesidades de los pacientes;
- s) Proponer a la Subdirección Médica, la implementación de los procesos de capacitación y perfeccionamiento, de los profesionales y personal de apoyo de su dependencia, conforme a las necesidades de sus estamentos;
- t) Proponer a la Subdirección Médica, la implementación de acciones de investigación y extensión que resulten adecuadas para el cumplimiento de la misión del Servicio;
- u) Proponer a la entidad correspondiente, las modificaciones al arsenal farmacológico, que se estime conveniente realizar, como asimismo, mantener un seguimiento del desempeño de los medicamentos;
- v) Velar por la conservación del equipamiento médico y demás recursos puestos a disposición del servicio, solicitando oportunamente la intervención de los organismos de apoyo de la Dirección de Salud y Sanidad; y
- w) Aplicar, implementar, medir e informar sobre todos los planes referidos a los procesos de gestión de la calidad y cumplimiento de normas de seguridad y calidad asistencial.

Artículo 52.- A los Jefes de Unidades les corresponden las mismas responsabilidades detalladas para los Jefes de Servicios, en cuanto sean aplicables a sus respectivas áreas de responsabilidades, además de las específicas a la función que les corresponde cumplir.

Artículo 53.- Corresponde al Jefe de Turno de Urgencia, en horario no hábil, el cumplimiento de las obligaciones definidas para los Jefes de Servicios y que sean aplicables en el ámbito de su competencia, como asimismo en forma íntegra la normativa general de su área de gestión.

Artículo 54.- Del mismo modo, corresponde al Jefe de Turno de Urgencia, la responsabilidad de solicitar especialistas de llamado, en los casos pertinentes y necesarios, que según la definición debe responder a una situación de urgencia.

Capítulo 4

Párrafo 1º

SUBDIRECCIÓN ODONTOLÓGICA

Artículo 55.- Órgano dependiente de la Dirección del Hospital, responsable de la administración de los profesionales que desarrollan su gestión en las clínicas de especialidades que conforman la Subdirección Odontológica, personal de apoyo, recursos logísticos e insumos que se disponen, para optimizar su empleo y entregar prestaciones oportunas, de calidad y eficientes a los usuarios del sistema.

Artículo 56.- Se desempeñará como Subdirector Odontológico un Oficial Jefe o Superior del Escalafón de Sanidad Dental, que reúna las competencias definidas en el perfil del cargo, al que sin perjuicio de las obligaciones que le impone la legislación, reglamentación y la normativa Institucional vigente, le corresponderá la administración del personal, recursos tecnológicos y logísticos asignados, velando por el adecuado funcionamiento de las especialidades, oficinas y unidades que componen el área dental del establecimiento, preferentemente debe cumplir las siguientes funciones:

- a) Elaborar el Plan Anual de Gestión de la Subdirección, asignando las tareas específicas a los estamentos de su dependencia;
- b) Administrar los medios de personal y logísticos destinados a las actividades de las especialidades que integran la referida Subdirección;
- c) Difundir y controlar el cumplimiento de los protocolos y procedimientos definidos para las distintas prestaciones odontológicas del servicio, como asimismo del Servicio de Urgencia del Hospital;
- d) Mantener la supervisión técnica con respecto a las prestaciones odontológicas entregadas por el Servicio de Urgencia de acuerdo a la protocolización establecida por el Servicio de Sanidad Dental;
- e) Gestionar las coordinaciones necesarias entre el Servicio de Urgencia Dental, los policlínicos de la Red de Salud y la Subdirección Odontológica, a fin de garantizar la continuidad y oportunidad en la atención de los pacientes derivados;
- f) Disponer de atención preferente para los pacientes lesionados en actos del servicio y del Centro de Rehabilitación Integral de Carabineros (CRICAR);
- g) Coordinar las acciones administrativas y de apoyo técnico, con los organismos respectivos del Hospital de Carabineros;
- h) Canalizar las instrucciones e implementar medidas de carácter técnico emanadas de las autoridades sanitarias y del Servicio de Sanidad Dental;
- i) Controlar la gestión de la oferta de horas dentales en función de la demanda, programando y registrando la totalidad de las horas del personal de su dependencia;
- j) Formular las proposiciones de incorporación de nuevos profesionales en función de la demanda;
- k) Conocer los informes del rendimiento profesional del personal de su dependencia y adoptar los cursos de acción que se deriven de su análisis;
- l) Conocer y resolver sobre solicitudes que presenten los dentistas de las diferentes especialidades en actividades de especialización y capacitación, evitando afectar la normal atención de los pacientes;
- m) Participar en la elaboración de proyectos de inversión para dar solución a las necesidades del servicio;
- n) Formular los requerimientos de insumos y demás elementos necesarios para el desarrollo de las actividades de las clínicas dentales;
- ñ) Controlar el sistema de cobro por prestaciones dentales que se realizan; y
- o) Controlar el cumplimiento de la programación de adquisición, reposición y mantenimiento técnico de las clínicas de especialidades.

Artículo 57.- El Subdirector Odontológico recibe las orientaciones y coordinación técnica del Servicio de Sanidad Dental, a través de la Dirección del Hospital de Carabineros.

Párrafo 2º

Oficina Gestión Odontológica

Artículo 58.- Órgano dependiente de la Subdirección Odontológica, responsable de apoyarla en la programación y ejecución de materias administrativas y técnicas que constituyen el soporte necesario, para la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones dentales que demandan los usuarios del sistema.

Artículo 59.- Las funciones de la Oficina serán desarrolladas y coordinadas por un profesional que cumpla con el perfil correspondiente, el cual tendrá la responsabilidad de administrar los recursos asignados a la misma, así como el cumplimiento de las responsabilidades asignadas al Fichero Odontológico, Reserva de Horas, Admisión Dental y Central de Llamados, Dental, además preferentemente deberá cumplir las siguientes funciones:

- a) Supervisar, orientar, coordinar y controlar el trabajo del personal de apoyo a la gestión odontológica, a fin que el usuario reciba una atención oportuna y de calidad;
- b) Controlar la correcta gestión de la oferta de horas dentales en función de la demanda, de acuerdo a la programación efectuada por la Subdirección Odontológica;
- c) Controlar los estados de avances y grado de cumplimiento de metas de los programas asignados a la Subdirección; y
- d) Asesorar a la Subdirección Odontológica en todas aquellas materias de índole administrativo o técnico que sean necesarios, para apoyar a la eficiencia de la gestión odontológica.

Párrafo 3º

Servicio Especialidades

Artículo 60.- Este Servicio se encuentra conformado por estamentos dependientes de la Subdirección Odontológica, responsables de satisfacer las demandas por prestaciones dentales del personal activo, pasivos y sus cargas familiares, por intermedio de las especialidades odontológicas de: Endodoncia, Implantología, Odontopediatría, Operatoria, Ortodoncia, Periodoncia, Prevención, Prótesis Fija, Prótesis Removible, y Radiología Dental.

Artículo 61.- Cada especialidad se encuentra a cargo de un Oficial del Escalafón de Sanidad Dental, el cual sin perjuicio de las obligaciones que le impone la legislación, reglamentación y la normativa Institucional vigente, es el responsable de planificar, dirigir, coordinar y controlar el desempeño de los profesionales y personal de apoyo que desarrolla sus actividades en las clínicas de su dependencia y en especial debe orientar su gestión a:

- a) Mantener actualizados los Manuales de procedimientos y protocolos de la especialidad, controlando su cumplimiento;
- b) Disponer las acciones que permitan subsanar la ausencia imprevista de profesionales;
- c) Fiscalizar el desempeño de los especialistas de su dependencia, controlando el adecuado cumplimiento de sus responsabilidades;
- d) Realizar periódicamente reuniones técnicas y administrativas con los dentistas de la especialidad;

- e) Establecer las necesidades de personal, formulando las proposiciones para mantener una dotación de acuerdo a las demandas de los usuarios;
- f) Formular los requerimientos de insumos específicos para la especialidad, que deben ser incorporados al Plan Anual de Compras y aquellos que se deben adquirir en forma extraordinaria, para asegurar el adecuado funcionamiento de las clínicas de su dependencia; y
- g) Controlar cuantitativamente la utilización de insumos y su correcto cargo.

Párrafo 4º

Unidad Laboratorio Odontológico.

Artículo 62.- Es el órgano técnico de apoyo a la labor especializada del odontólogo, mediante la construcción de diversos aparatos especiales que permiten dar solución a problemas de sanidad dental que presentan los pacientes.

Artículo 63.- Este organismo estará bajo la responsabilidad de un profesional que cumpla con el perfil del cargo, el cual depende técnica y administrativamente del Subdirector Odontológico y es el responsable del desempeño profesional del personal que cumple sus funciones en el referido laboratorio.

Capítulo 4

Párrafo 1º

SUBDIRECCIÓN DE RED DE ATENCIÓN MÉDICO Y DENTAL

Artículo 64.- Estamento dependiente de la Dirección del Hospital, responsable de coordinar, apoyar y controlar el adecuado funcionamiento de los Centros Médicos Dentales y Consultorios que integran la Red de Atención Médica y Dental de Carabineros de Chile, con el propósito de asegurar la correcta gestión técnica y administrativa de dichos establecimientos asistenciales.

Artículo 65.- Estará al mando de un Oficial Superior o Jefe, el que sin perjuicio de las obligaciones que le impone la legislación, reglamentación y normativa Institucional vigente, será el encargado de dirigir, coordinar y controlar la gestión de los estamentos de su área de competencia, debiendo cumplir, entre otras las siguientes funciones:

- a) Asesorar al Director del Hospital de Carabineros, en el tratamiento de materias técnicas y administrativas, relacionadas con la Red de Atención Médica y Dental, constituyendo el conducto regular entre dichos establecimientos y el citado centro asistencial;
- b) Dirigir, coordinar y controlar la gestión de los Centros de Salud Familiar, Centros Médicos Dentales y Consultorios de la Red, disponiendo las medidas que permitan optimizar su funcionamiento;
- c) Controlar el grado de cumplimiento de metas definidas para los planes y programas de salud de los establecimientos que integran la Red;

- d)** Verificar el correcto empleo de la infraestructura y recursos puestos a disposición de los establecimientos, disponiendo las medidas necesarias para corregir las situaciones negativas que identifique y potenciar aquellas positivas;
- e)** Difundir protocolos de atención, elaborados y actualizados por el Servicio de Sanidad, para orientar la gestión de calidad específica para cada uno de los centros asistenciales de su dependencia;
- f)** Generar reuniones y otras instancias de coordinación con los profesionales del área médica y dental, respecto del cumplimiento de los procedimientos de atención de pacientes, verificando la prioridad que se le debe brindar al personal lesionado en actos del servicio, durante su atención de urgencia y tratamiento posterior;
- g)** Instruir a los coordinadores de los organismos de su dependencia, respecto del control sobre el registro de las prestaciones de salud brindadas a los usuarios del sistema, para que la facturación y cobros posteriores no generen descuentos indebidos;
- h)** Determinar en base a estudio de oferta y demanda la dotación de profesionales, técnicos y demás personal, formulando a la Dirección del Hospital los requerimientos para su reposición o incremento;
- i)** Determinar y programar las necesidades de capacitación y perfeccionamiento, del personal dependiente de la Red, formulando las proposiciones necesarias al Director del Hospital;
- j)** Recibir los requerimientos relativos a infraestructura, equipamiento e insumos para el normal desarrollo de las actividades de los establecimientos asistenciales, determinar su priorización y tramitar su concreción o adquisición a los organismos dependientes de la Dirección de Salud y Sanidad;
- k)** Mantener información actualizada de la situación financiera de los recursos generados por los establecimientos de su dependencia, conforme a los balances e informes financieros mensuales de cada uno de los establecimientos en forma desagregada, que le debe entregar el Departamento de Contabilidad y Finanzas e Informática, de la Subdirección de Salud;
- l)** Velar porque los recursos generados por los organismos dependientes de la Red, sean invertidos, en forma solidaria y eficiente en los mismos estamentos;
- m)** Recibir y transmitir a los establecimientos asistenciales de su dependencia, las orientaciones técnicas propias del área médica y dental que genere el Servicio de Sanidad; y
- n)** Disponer que en cada organismo integrante de la Red, se designe a un responsable de informar a la Prefectura involucrada, Fiscalía Administrativa respectiva y Oficina Personal de Carabineros Lesionados en Actos del Servicio, de la Subdirección de Salud, cada vez que personal de Carabineros ha resultado lesionado o enfermo a consecuencias del servicio, describiendo las causas que originaron el hecho, situación médica que le afecta y procedimiento médico a seguir.

Artículo 66.- Serán aspectos prioritarios en su función la gestión eficiente de los recursos públicos asignados a sus organismos dependientes, el control de la producción y rendimientos asistenciales específicos, con el fin de tender a la sostenibilidad financiera del sistema.

Párrafo 2º

Centros de Salud Familiar

Artículo 67.- Establecimientos asistenciales responsables de brindar atenciones de salud oportuna, eficiente y de calidad, en el modelo de salud familiar a los beneficiarios y sus cargas familiares legalmente reconocidas, que se inscriban en el referido centro asistencial como usuarios del mismo.

Artículo 68.- El Modelo de Salud Familiar consiste en brindar atención continua y centrada en el cuidado integral de los individuos y las familias, preocupándose de la salud de las personas desde antes de que aparezca la enfermedad hasta su recuperación. Su énfasis está puesto en promover estilo de vida saludable, en fomentar la acción multisectorial y fortalecer la responsabilidad familiar para mantener o mejorar las óptimas condiciones de salud.

Artículo 69.- La dirección y coordinación de la gestión médica y dental del establecimiento, será responsabilidad de un Oficial del Escalafón de Sanidad, quien se desempeñará como Director Médico del Centro de Salud Familiar, el cual junto con cumplir con las competencias definidas para el perfil del cargo, deberá tener experiencia en salud familiar o a lo menos en atención primaria.

Artículo 70.- Las funciones administrativas del Centro de Salud Familiar serán desarrolladas y coordinadas por un profesional en posesión de las competencias y aptitudes definidas en el perfil correspondiente y que sea nombrado como Coordinador por la Dirección Nacional de Personal.

Párrafo 3º

Centros Médicos Dentales

Artículo 71.- Es aquel establecimiento asistencial que por su nivel de implementación se categoriza como de mediana complejidad, entregando atenciones primarias y determinadas de tipo secundario, a los usuarios del sistema.

Artículo 72.- Las funciones del Centro Médico Dental serán desarrolladas y coordinadas por un profesional en posesión de las competencias y aptitudes definidas para el perfil del cargo, junto al equipo de trabajo dispuesto al efecto, el cual tendrá la responsabilidad de dirigir y orientar su gestión.

Párrafo 4º

Consultorios

Artículo 73.- Es el estamento asistencial que por su implementación se categoriza como de baja complejidad, entregando sólo atenciones primarias a sus beneficiarios.

Artículo 74.- La gestión de los consultorios será dirigida, orientada y controlada, por el Oficial de Sanidad o Sanidad Dental de mayor jerarquía, quien se desempeñará como Coordinador del consultorio.

Párrafo 5º

Obligaciones comunes a los Coordinadores de Centros Médicos Dentales y Consultorios

Artículo 75.- Los Coordinadores de los Centros Médicos Dentales y de los Consultorios, son los responsables de la adecuada administración de los organismos a su cargo en el ámbito directivo, asistencial y administrativo, debiendo velar porque se entreguen prestaciones médico y dentales, oportunas, eficientes y de calidad, a los beneficiarios del sistema de salud. Le corresponden, entre otras, además las siguientes funciones:

- a)** Elaborar el Plan Anual de Gestión del Centro Médico, en coordinación con los consultorios ubicados en las Regiones del país, donde tiene su asiento el establecimiento asistencial, remitiéndolo a la Subdirección de Red para su aprobación;
- b)** Orientar, coordinar y evaluar las actividades de cada integrante del Centro Médico o Consultorio, asignándoles metas cuantificables para cada actividad, debiendo informar el rendimiento logrado, en forma semestral, a la Subdirección de Red;
- c)** Cautelar que los profesionales y personal de apoyo brinden un trato respetuoso y humanizado a los usuarios, entregando soluciones eficientes a los problemas que les afectan y cumplir con los horarios de citaciones otorgadas y ante impedimentos eventuales, comunicarlo con la debida antelación, concediendo una nueva citación en la fecha más inmediata;
- d)** Controlar el cumplimiento de las normas de procedimientos para las prestaciones médicas y dentales, de acuerdo a los lineamientos o protocolos establecidos;
- e)** Autorizar las interconsultas emitidas para concurrir a establecimientos Médicos ubicados fuera del sector jurisdiccional del Centro Médico Dental;
- f)** Disponer la confección de los antecedentes necesarios para formular los cobros y cargos por prestaciones médicas y dentales, verificando la tramitación de la facturación correspondiente;
- g)** Mantener actualizada la información relativa a las demandas de prestaciones médicas y dentales de su población objetivo, y sobre ésta gestionar su oferta o solicitar su adecuación al nivel central;
- h)** Tomar conocimiento e informar al nivel superior de toda situación de gravedad o importancia que afecte al personal en servicio activo y sus cargas familiares, proponiendo las medidas para enfrentar el problema;
- i)** Definir los horarios de atención de profesionales y mecanismos de información a los usuarios, conforme a las características del área de residencia de los usuarios y de la demanda asistencial local;
- j)** Controlar el desempeño de los profesionales y personal de apoyo, verificando el cumplimiento de sus horarios y calidad de atención a los pacientes;
- k)** Verificar las certificaciones de los profesionales y personal técnico de dotación del establecimiento, así como de aquellos que postulan para su ingreso a la Institución;
- l)** Coordinar con los respectivos Jefes de Zona, la integración y funcionamiento de las Comisiones Médicas Locales;

m) Remitir a la Subdirección de Red, los requerimientos de adquisiciones o reposiciones, para ser incorporadas al Plan Anual de Compras y su planificación de ejecución;

n) Remitir oportunamente las rendiciones de cuenta al Departamento Fondos de Salud, de la Subdirección de Salud; y

ñ) Remitir oportunamente los informes estadísticos y de censos, correspondiente a los programas de salud implementados por cada establecimiento.

Artículo 76.- Los coordinadores de los Centros Médicos Dentales serán responsables de la orientación y apoyo médico y dental a los consultorios ubicados en el área correspondiente a la Regiones del país, en la cual se encuentran sus instalaciones.

TITULO V

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 77.- Se faculta al Director del Hospital de Carabineros, previa consulta a la Subdirección de Salud, para que mediante disposiciones internas precise, amplíe y/o complemente las normas de la presente Directiva, a través de instrucciones que faciliten su aplicación.