

RE-ACREDITACIÓN

**Porque nuestro propósito es
ayudar a las personas a
tener una mejor salud visual**





1. CÓMO ACCEDER A LOS PROTOCOLOS INSTITUCIONALES

Deberá ingresar a la plataforma Listplus, la cual se encuentra como acceso directo en el escritorio de todos los computadores de Clínica ISV.

Para acceder a esta plataforma deberá ingresar el usuario Personal ISV, y la clave personal ISV; en ella, encontrará los documentos actualizados, vigentes.



2. GESTIÓN DE RECLAMOS DE PACIENTES

El paciente o su acompañante **pueden realizar reclamos, sugerencias o felicitaciones** a través de los correspondientes libros disponibles en:

1. **Primer piso** (Costado izquierdo Admisión Quirúrgica)
2. **Segundo piso** (Recepción de Consultas Médicas)

Además, también podrán realizarlo a través de nuestro sitio WEB en www.clinicaisv.cl 

Todo reclamo, deberá ser respondido dentro de 15 días hábiles posteriores a su presentación.



CLAVE ROJA

3. EMERGENCIAS MÉDICAS:

¿Qué debo hacer frente a una emergencia médica?

(Paro cardiorrespiratorio, pérdida de conciencia, convulsión, asfixia, entre otras).

Si ve alguna situación que implique sospecha o confirmación de un evento que amenace la vida de una persona (paciente, acompañante o trabajador) al interior de Clínica ISV, **debe mantener la calma, y solicitar ayuda, activando CLAVE ROJA llamando desde cualquier teléfono de la Clínica al número de teléfono*8030.**



- Al llamar deberá decir **“Clave ROJA”**.
- **Señalar el LUGAR** exacto donde ocurre la emergencia.
- **Repetir 2 veces** la información.

Si se encuentra solo con la persona y NO cuenta con teléfono cerca, avise la situación a viva voz o por megáfono (si lo tiene cerca). **Nunca deje sola a la persona afectada.**

Llegará ayuda organizada para realizar la atención a la persona afectada.



CLAVE AZUL

4. EMERGENCIAS NO MÉDICAS:

¿Qué debo hacer frente a una emergencia NO médica?

(Incendio, amago de incendio, aviso de bomba, fuga de gas, entre otros).

Ante algún siniestro que amenace la estructura o a las personas en la clínica ISV.

Siempre mantenga la calma, y active CLAVE AZÚL.

¿Cómo activar CLAVE AZÚL?

1. Levante cualquier teléfono y marque ***8030**.
2. Diga: **“Atención Clave Azul”**.
3. Indique el **piso de ocurrencia**.
4. **Repita el aviso 2 veces**.
5. Si falla el teléfono: usar megáfono.
6. Si no hay megáfono: activar la alerta a viva voz.
7. **Espere instrucciones de los Monitores, quienes serán los encargados de transmitir la orden de evacuación** (si corresponde).



La orden formal de evacuación será:

“ATENTOS MONITORES Y SUPLENTES EJECUTEN CLAVE 14”

Se repite 3 veces.

¿Quién dirige?

- Coordinador General: Gerente General.
- Reemplazo: Subgerente de Administración y Finanzas.
- Horario inhábil: Guardia de turno.

¿Cuáles son las zonas de seguridad internas?

- **Subsuelo:** Sala de espera Admisión Central.
- **Atención consultas 1° piso:** Sala de Espera consultas.
- **Atención Exámenes 1° piso:** Sala de Espera Admisión Central.
- **Atención consultas 2° piso:** Sala de Espera segundo piso.
- **Atención Pre Quirúrgico:** Sala de Espera segundo piso.
- **Cocina:** Comedor.
- **3° piso:** Hall de espera de familiares.
- **4° piso:** Pasillo central.

¿Cuáles son las zonas de seguridad externa?

BANDEJÓN CENTRAL DE 6 ORIENTE CON 4 NORTE

Vías de evacuación y salidas:

- Vía principal de evacuación para pisos superiores: Escalera central del edificio.
- Salida por acceso principal.
- Salida por estacionamiento de ambulancia.
- Salida hacia 6 1/2 Oriente (por donde se encuentra el reloj control)

¿Qué debe hacer durante una evacuación?

- Mantener la calma y seguir instrucciones.
- Circular por el costado derecho.
- No correr ni gritar.
- Ayudar a personas con dificultad de desplazamiento.
- No usar ascensores.
- No volver por objetos olvidados.

¿Cuál es el rol de los Monitores?

- Acuden al sector en alerta dentro de su área.
- Comprueban la emergencia y restringen accesos.
- Mantienen la calma del grupo.
- Impiden el uso de ascensores.
- Reúnen a las personas en las zonas de seguridad
- Verifican que no queden rezagados.
- Guían al punto de reunión interno o externo y realizan censo.

¿Cuál es el rol de los Monitores Suplentes?

- Asumen las funciones del monitor si está ausente.
- Apoyan las funciones del monitor.

¿Cuál es el rol del personal de Servicios Generales?

- Concurren al sector en alerta.
- Ejecutan medidas de mitigación.
- Llaman a bomberos, carabineros o asistencia pública si corresponde.
- Mantienen despejadas vías y zonas seguras.
- Informan al Coordinador General.
- Habilitan salidas de emergencia cuando se ordena evacuar.

¿Qué responder en la entrevista según el tipo de evento por el que se pregunta? (si es sismo, amago de incendio, fuga de gas, artefacto explosivo o tsunami)

- **Sismo:** no se evacúa durante el movimiento; solo después y si la estructura no es segura.
- **Amago/incendio:** activar Clave Azul; usar extintor solo si se sabe hacerlo; evacuar según instrucción del Coordinador General.
- **Fuga de gas:** activar Clave Azul; no encender fósforos ni encendedores; Servicios Generales corta suministro eléctrico y bloquea grupo electrógeno si corresponde.
- **Artefacto explosivo:** aislar el sector; no manipular; revisión exclusiva de Carabineros.
- **Tsunami:** seguir instrucciones de la autoridad; si no hay transporte para personas con dificultad de desplazamiento, se contempla evacuación vertical al 3° piso por escaleras.

Frases breves para responder:

1. *“La alerta se activa con *8030”.*
2. *“La orden de evacuar la da solo el Coordinador General”.*
3. *“La principal vía de evacuación para los pisos superiores es la escalera central”.*
4. *“La zona de seguridad externa es 6 Oriente con 4 Norte”.*
5. *“En evacuación no se usan ascensores”.*
6. *“Después se realiza censo y el retorno a la clínica será sólo con autorización del Coordinador General”, lo que se transmite a través de los Monitores”.*



5. ACCESO A COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL E INVESTIGACIÓN EN SERES HUMANOS.

Clínica Oftalmológica ISV, cuenta con un Comité de Ética Asistencial, el cual está a cargo de:

1. Asesorar en casos relativos a conflictos éticos clínicos.
2. Evaluar solicitudes de estudios a llevar a cabo en la Clínica, ya que es obligación someter a evaluación ética todas las investigaciones que se pretendan realizar en Clínica ISV.

¿Cómo se accede al comité de Ética Asistencial?

Debe solicitar entrevista con el Comité por medio de carta o correo electrónico dirigido a la Dirección Médica de Clínica ISV indicando el motivo de la solicitud: Evaluación de estudio o Caso ético.

Situaciones que al menos deben ser presentadas

1. En caso de duda del profesional tratante acerca de la competencia de la persona para adoptar una decisión autónoma.
2. En el caso que se estime que la decisión autónoma manifestada por la persona o su representante legal la expone a graves daños a su salud o a riesgo de morir.
3. En el caso de una posible aplicación de alta forzosa por parte de la dirección del establecimiento, a propuesta del profesional tratante.
4. En el caso de personas con discapacidad psíquica o intelectual que no se encuentran en condiciones de manifestar su voluntad.



6. CONSENTIMIENTO INFORMADO

¿Qué es el consentimiento informado?

Es un **documento que valida por medio de una FIRMA y/o HUELLA DIGITAL**, la entrega de información del profesional médico al paciente y/o a sus respectivos representantes legales, respecto del procedimiento a realizar y sus riesgos.

¿Quién es el responsable de informar?

- El profesional que realizará el procedimiento. (Médico o Tecnólogo Médico)

¿Qué sucede en caso de menores de edad o personas con dificultades de entendimiento?

- Padre, madre, o representante legal, serán quiénes firmarán el documento.

¿Qué se hace con personas analfabetas?

En esta situación el paciente puede tener un representante o se confirmará la aceptación estampando la HUELLA DIGITAL del paciente en el documento.

¿Cuáles son los datos mínimos del consentimiento?

- Nombre del procedimiento (sin abreviaturas) Fecha de obtención.
- Nombre y apellidos del profesional.
- Nombre, apellido y RUT del paciente.
- Nombre, apellido y RUT representante legal, en casos que corresponda
- Firma del médico.
- Firma y/o Huella digital del paciente o representante si corresponde.



7. IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES

¿Qué sistema de identificación existe en clínica ISV?

Brazalete de identificación para pacientes que van a pabellón.

¿Cuáles son los datos mínimos que debe contener?

- Nombre y apellidos del paciente
- RUT del paciente
- Ojo a operar

¿Cuánto tiempo debe permanecer el brazalete en el brazo del paciente?

El brazalete debe permanecer durante todo el periodo de hospitalización ambulatoria.



8. EVENTOS ADVERSOS

Es una situación inesperada, relacionada con la atención de salud recibida por un paciente que tiene o puede tener consecuencias negativas para el mismo y que no está relacionado con el curso natural de su enfermedad.

¿Qué hacer cuando se detecta un evento adverso?

Llenar el formulario de Notificación de Eventos Adversos que se encuentra en las distintas áreas de la Clínica, y entregar a su jefatura para realizar investigación y mejoras.

¿Quién puede notificar un evento adverso?

Todo colaborador de la Clínica.

¿Dónde están los formularios para notificar eventos adversos?

1. En Secretaría de Exámenes de Tecnología Médica
2. Pabellón
3. Pre Quirúrgico
4. Módulos de atención en consultas Botiquín



9. ACCIDENTE CON SANGRE Y FLUIDOS CORPORALES

¿Qué debe hacer en caso de accidente con sangre y fluidos?

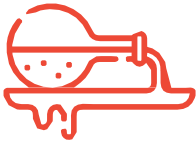
¿En caso de accidente Corto Punzante?

1. Comprimir la zona afectada
2. Lavar la zona con abundante agua
3. Avisar inmediatamente a jefatura directa quien debe informar a Enfermera de Calidad para categorizar el accidente, realizar la documentación y derivación a Mutual IST (Instituto de Seguridad del Trabajo).

¿Qué hacer si está en contacto con fluidos corporales?

1. Si sufre salpicadura en ojos o mucosas, debe **lavar con abundante agua o suero fisiológico la zona afectada.**
2. **Avisar inmediatamente a jefatura directa** quien debe informar a Enfermera de Calidad para categorizar el accidente, realizar la documentación y derivación a Mutual IST (Instituto de Seguridad del Trabajo).

***Horario inhábil**, será el Médico Oftalmólogo de turno quién realice la gestión para la atención del accidentado en la Mutuality correspondiente (en caso de duda llamar a Enfermera de Calidad).



10. ACCIDENTE CON MEDICAMENTOS ANTINEOPLÁSICOS (Avastin, Mitomicina)

¿Qué hacer en caso de derrame de medicamentos antineoplásico sobre una persona?

1. Pida que informen a su jefatura directa.
2. Debe hacer uso de guantes, pecheras y mascarilla.
3. Lavar la zona afectada con agua durante 10 a 15 minutos.
4. Se desecharán todas las prendas que hubiesen estado en contacto con el químico, en bolsa de residuos peligrosos (Roja), con los rótulos establecidos.

¿Qué hacer en caso de derrame de medicamentos antineoplásico sobre una superficie?

1. Pida que informen a su jefatura directa.
2. Debe hacer uso de guantes, pecheras y mascarilla
3. Restringir acceso al área afectada
4. Contener el derrame
5. Utilizar kit de derrame el cual se encuentra en pabellón y Botiquín.



11. ALMACENAMIENTO Y MANEJO DE MATERIAL ESTÉRIL

12.

Lavado centralizado de material:

En Clínica ISV el lavado, preparado y esterilización de material se realiza en forma centralizada, en la unidad de esterilización.

Almacenamiento de material estéril:

1. Se debe guardar en mueble exclusivo, con puerta cerrada.
2. Guardado por Ítem.
3. Almacenado por fecha de vigencia (lo que vence primero, más adelante o arriba).
4. No tener material vencido.



13. FICHA CLÍNICA

La Ficha Clínica en Clínica ISV se caracteriza por ser:

- **Mixta:** Está conformada por un soporte en papel, el cual es posteriormente digitalizado e incorporado al sistema electrónico, además de registros generados directamente en formato digital.
- **Única:** Toda la información del paciente se encuentra asociada a un identificador único, correspondiente a su RUT o pasaporte del paciente.
- **Individual:** Contiene exclusivamente información relativa a un solo paciente.

¿Cómo se puede acceder a la ficha clínica?



Soporte Electrónico:

Todos los Profesionales que realizan atención directa a pacientes cuentan con claves únicas e intransferibles de acceso (según rol y perfil definido) para visualizar la información.

El acceso es por perfiles, pudiendo acceder a datos clínicos Médicos, Enfermeras, TENS y Administrativo de Fichas.

**JUNTOS
SOMOS ISV**

