




**MANUAL**  
**CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES**

Código	: PRO_CAL_11
Edición	: 01
Fecha	: MAYO 2024
Página	: 1 de 44
Vigencia	: 2024- 2029

**PROTOCOLO MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA**

<p><b>Elaborado por:</b></p>  <p><b>Gumaro Galdámez Páez</b> Jefe SOME Fecha: Mayo 2024</p>	<p><b>Revisado por:</b></p>  <p><b>Cristóbal Meneses Solari</b> Encargado de Calidad Fecha: Mayo 2024</p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>  <p><b>Juan Francisco Madariaga Muñoz</b> Dirección Fecha: MAYO 2024</p>
--	---	---

	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 2 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

### **Introducción:**

Con el objetivo de cumplir con las políticas y normativas de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se gestiona la creación del documento institucional Manual de Manejo de Ficha Clínica Única, que busca estandarizar el registro de datos clínicos y administrativos de los usuarios que reciban prestaciones en CESFAM Valle de Los Libertadores, CECOSF Estación Las Coimas y las Postas de Salud Rural de La Orilla, Rinconada de Guzmanes, Quebrada Herrera y Piguchén.


La Historia Clínica de un usuario hace referencia a toda aquella información con datos relacionados con la salud que se encuentran registrados en una Ficha Clínica Única e individual, documento que puede ser físico, electrónico, digital o mixto en donde se registran de forma ordenada y cronológica todas las prestaciones que un usuario ha recibido o pueda recibir por parte de la Institución de Salud. Por esto, la Ficha Clínica debe contar con ciertos requisitos tanto de conservación como de una adecuada confidencialidad tal como lo describe y exige el Reglamento sobre Fichas Clínicas (Decreto N°41 del 15 de diciembre del 2012)

### **1. Objetivo**

Estandarizar el Manejo de la Ficha Clínica Única (FCU) en CESFAM Valle de Los Libertadores, CECOSF Estación Las Coimas y las Postas de Salud Rural (PSR) de La Orilla, Rinconada de Guzmanes, Quebrada Herrera y Piguchén, esto rigiéndose por las normativas legales vigentes sobre el Manejo de Ficha Clínica.

#### **Objetivos Específicos**

- Describir de forma explícita la Ficha Clínica Única consignando soporte, código único de identificación y procedimiento de vinculación y acceso a la integralidad de los datos utilizados en CESFAM Valle de Los Libertadores, CECOSF Estación Las Coimas y las Postas de Salud Rural (PSR) de La Orilla, Rinconada de Guzmanes, Quebrada Herrera y Piguchén
- Identificar los diferentes registros que conforman la Ficha Clínica Única.
- Definir el procedimiento por el cual se asegura la conservación, autenticidad y confidencialidad de la ficha clínica.
- Definir el Procedimiento de Entrega, recepción y conservación de Fichas Clínicas dentro del CESFAM Valle de Los Libertadores, CECOSF Estación Las Coimas y las Postas de Salud Rural (PSR) de La Orilla, Rinconada de Guzmanes, Quebrada Herrera y Piguchén.

	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 3 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

## 2. Alcance

El siguiente protocolo deberá ser conocido y aplicado por todos los funcionarios que ejerzan funciones permanentes o transitorias en el CESFAM Valle de Los Libertadores, CECOSF Estación Las Coimas y las Postas de Salud Rural de La Orilla, Rinconada de Guzmanes, Quebrada Herrera y Piguchén.


## 3. Asignación de responsabilidades

- Será responsabilidad del Director del Establecimiento velar por el cumplimiento del presente manual, asignando los recursos físicos y humanos necesarios para su implementación.
- Será responsabilidad del Jefe de SOME difundir y supervisar la correcta aplicación del sistema estandarizado de manejo de Ficha Clínica Única,
- Será responsabilidad de los TENS de Posta de Salud Rural (PSR); cumplir y velar por el correcto cumplimiento del siguiente Manual dentro de su PSR.
- Será responsabilidad de los Coordinadores de cada Unidad, cumplir y velar por el cumplimiento del siguiente manual dentro de su unidad.
- Será responsabilidad de cada funcionario del CESFAM Valle de Los Libertadores, CECOSF Estación Las Coimas y las Postas de Salud Rural de La Orilla, Rinconada de Guzmanes, Quebrada Herrera y Piguchén cumplir con los procedimientos, registros y alcances del presente manual.
- Será responsabilidad del referente de Técnico en Informática y Computación (TIC) el soporte técnico a la Ficha Clínica Única Electrónica, como también la creación y eliminación de perfiles clínicos con sus correspondientes atributos solicitados por Dirección, para el acceso a la misma.


## 4. Desarrollo

### Definiciones y Terminología

- Ficha clínica única (FCU): Instrumento en el que se registra el historial de consultas en relación a su Salud a una Institución de una persona determinada. Esta, podrá configurarse de manera electrónica, en papel o en cualquier otro soporte, siempre que asegure la conservación y adecuada confidencialidad de la información en ella contenida (DS N° 41 artículo 2° Reglamento sobre fichas clínicas). La Ficha Clínica única Electrónica (FCUE) es el repositorio computarizado que contiene toda la información relativa a la salud del paciente, a la cual se accede a través de una interfaz que requiere la autenticación de un usuario y cuya información se almacena y resguarda en una base de datos. La información contenida en la Ficha Clínica Electrónica, al igual que el formato en papel, es considerada dato sensible de conformidad con lo establecido en el Artículo 2°, letra g de la Ley N° 19.628.
- SsaMenú: Software computacional creado por Servicio de Salud Aconcagua. Se utiliza para ingresar datos hacia la Red Asistencial.

	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 4 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

- Registros clínicos: Conjunto de datos clínicos organizados y relacionados entre sí; en función de un propósito asistencial determinado.
- SAYDEX: Empresa que da soluciones informáticas para la gestión administrativa y clínica de los Establecimientos de Salud del país.
- Soporte de la ficha clínica: Tipo o formato de registro utilizado para la ficha clínica, pudiendo corresponder a:
  - Formato físico: Todos los registros clínicos se encuentran documentados en papel, consolidados en una carpeta física.
  - Formato digital: Los registros efectuados en papel son escaneados y guardados en una carpeta digital, que conforma la ficha del paciente.
  - Formato electrónico: Sistema informático definido para el registro, recopilación y almacenamiento de la información clínica de un paciente (Ficha clínica electrónica).
  - Sistema mixto: Uso simultáneo de diferentes soportes definidos para la ficha clínica.
- Red Asistencial Y Enlace Nacional (RAYEN): Consiste en un Software diseñado para el soporte de ficha clínica y para el trabajo de la Red Asistencial. Este software fue desarrollado según el modelo de atención BioPsico-Social y brinda las herramientas e instrumentos para la atención de las personas y la familia.
- Código único de identificación de la Ficha Clínica: Sistema de codificación de las fichas clínicas de los pacientes, a través de la utilización de símbolos, signos o caracteres alfanuméricos, que facilitan la identificación y relación de las diversas partes de dicha ficha clínica, y cuyo objetivo es relacionar todos los tipos de soporte utilizados y que correspondan a datos clínicos de un mismo paciente.
- Integralidad: Conjunto de la información constitutiva de la ficha clínica de una persona independiente del soporte.
- Autenticidad: Se refiere a la condición de registros legítimos que no sean susceptibles de ser modificados, borrados, eliminados o editados.
- Conservación: Procedimiento de resguardo de la integralidad y confidencialidad de los diferentes registros que constituyen la ficha clínica.
- Confidencialidad: Procedimiento que permita asegurar la reserva y resguardo de la intimidad del paciente respecto de la información contenida en los diferentes registros que constituyen su ficha clínica.
- Acceso: Acción a través de la cual el personal relacionado con la atención de un paciente y que está debidamente autorizado por el prestador, accede a los diferentes registros clínicos del paciente, los que conforman la integralidad de su ficha clínica, independiente del formato que ésta tenga, ya sea, para consulta como para el registro de la atención entregada.
- Vinculación: Procedimiento a través del cual es posible identificar y relacionar los diferentes registros clínicos existentes en el prestador y que permite el acceso a la integralidad de la ficha clínica de un paciente, por parte de los profesionales que participan en la atención de salud de ese paciente.
- SOME: Servicio de Orientación Médico-estadístico, Unidad encargada de velar por la custodia, archivo y administración de la ficha clínica.

	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 5 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

### a) Descripción de Ficha Clínica Única utilizada

El CESFAM Valle de los Libertadores se encuentra un proceso de transición para la implementación de un soporte tecnológico para la FCU de nuestros usuarios, comenzando en octubre del año 2012 con la implementación de RAYEN, un software que permite tener en soporte electrónico la FCE, el mismo que se implementó en el CECOSF Estación Las Coimas y la Sala de Rehabilitación Integral Osteomuscular (RIO). En junio de 2018 se logró implementar el mismo sistema de soporte electrónico (RAYEN) en la Posta de Salud Rural La Orilla y en el año 2019 también se logró implementar en la Posta de Salud Rural de Guzmanes y Piguchén permitiendo de esta manera mantener el registro electrónico de la FCU de su población a cargo. Por el contrario, dado su ubicación geográfica no ha sido factible la implementación de este software en la PSR Quebrada Herrera, por lo que en la actualidad continúa utilizando un soporte completamente físico para sus registros en la FCU (Anexo 1).


En el contrato entre el Servicio de Salud Aconcagua y la Sociedad de Ingeniería en Informática RAYEN SALUD SpA (Anexo 2). Se detalla explícitamente:

- **La Descripción del Producto y Servicios Asociados.**
- **Confidencialidad de la información.**
- **Seguridad de acceso y confidencialidad de datos sensibles.**

### b) Soporte de Ficha Clínica Única según dispositivo de Salud.

La ficha clínica tiene un soporte mixto: electrónico y físico, permitiendo así la integralidad de la historia clínica del usuario que se atienden en nuestros dispositivos de salud.

- CESFAM Valle de los Libertadores: Todo registro que se haya realizado antes de octubre de 2012 se encuentra en soporte físico, papel, independiente del dispositivo de salud donde se haya realizado la atención. A partir de esa fecha los Registros realizados en el CESFAM Valle de Los Libertadores fueron realizados en soporte electrónico.
- CECOSF Estación Las Coimas: Desde su inauguración en el 28 de junio del 2017 todos los registros que se realiza en este dispositivo son en soporte electrónico.
- Sala de Rehabilitación Integral Osteomuscular (RIO): Desde su inauguración en abril 2017 todos los registros que se realizan en este dispositivo son en soporte electrónico.
- PSR La Orilla: Todo registro realizado antes de junio de 2018 se encuentra en soporte físico. A partir de esta fecha los registros realizados en la PSR La Orilla son realizado en soporte electrónico.
- Rinconada de Guzmanes Todo registro realizado antes de 2021 se encuentra en soporte físico. A partir de esta fecha los registros realizados en la PSR Rinconada de Guzmanes son realizado en soporte electrónico.
- Piguchén; Todo registro realizado antes de 2022 se encuentra en soporte físico. A partir de esta fecha los registros realizados en la PSR Piguchén son

	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 6 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

realizado en soporte electrónico.

- PSR Quebrada Herrera; a la actualidad solo utilizan soporte físico para sus registros en FCU.

### c) Código Único de identificación.

El sistema de codificación a través del cual se identifican las FCU de cada usuario es por medio del RUN (Rol Único Nacional) que corresponde a los mismos números del RUT (Rol Único Tributario) de cada usuario.

Nuestra Comuna también ha sido parte del proceso migratorio, debiendo generar estrategias para poder brindar prestaciones de salud a los migrantes que lo requieran. Para identificar al usuario migrante se utiliza su Número de Pasaporte o Documento Nacional de Identidad del país de origen, número que podrá ser modificado al momento de obtener su RUN provisorio o definitivo.

Este número, permite vincular la FCU que se encuentra en ambos soportes y puede estar distribuida por los distintos dispositivos de salud pertenecientes al CESFAM Valle de Los Libertadores. Al contar con un Código Único de Identificación no se genera la duplicidad de fichas clínicas.

En algunos casos y en concordancia con el Modelo de Salud Familiar, se asignan números correlativos para agrupar familias y/o sectores, estos números solo permiten otorgar un orden cronológico o sectorial a la FCU y en ningún momento se utiliza para identificación de la FCU del usuario, **NO SON NUMEROS IDENTIFICADORES DE LA FCU.**

En el caso de que algún usuario no posea RUN, el sistema RayenSalud permite la creación de FCU asociada al RUN de la madre, padre o tutor legal.

**CABE CONSIDERAR QUE LA FICHA CLÍNICA ELECTRÓNICA ES ÚNICA E INDIVIDUAL PARA CADA PACIENTE Y NO ESTÁ AUTORIZADO NINGÚN REGISTRO PARALELO.**

### d) Identificación de otros Registros.


En el caso del manejo de cartolas física o digital, documentos de constancias GES, consentimientos informados, estos serán guardados en las mismas unidades donde se realizan, coordinaciones de su sector correspondiente o en archivo, todos estos registros deben ir identificados con el mismo código único de Identificación el número de RUN. Estos registros deben incorporar de manera textual e integra la información contenida en la FCU y no podrán contener información que no se encuentre en esta.

Los registros anexos están descritos en el Anexo 3.

### e) Procedimiento acceso y vinculación de los datos de la FCU.

Las Fichas clínicas son gestionadas de forma centralizada de manera que sólo los



	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 7 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

integrantes del equipo de salud del Establecimiento tendrán la posibilidad de tener acceso a la FCU del usuario y consignar nuevos datos en ella. Se entenderá por equipo de salud todo individuo que actúe como miembro de un equipo de personas, que tiene la función de realizar algún tipo de atención o prestación de salud.

Dado que la información que se encuentra disponible dentro de la FCU es un dato sensible, existen distintas medidas de protección que permiten mantener esta información segura.

#### **A. Soporte Electrónico**


La FCU soporte electrónico (RAYEN) permite contar con diferentes perfiles de usuario, los cuales permitirán a los funcionarios acceder de forma parcial o total a la historia clínica del usuario, esto según la necesidad y el perfil que el funcionario tenga asignado. Los perfiles serán asignados por Dirección dependiendo de la categoría del funcionario y acorde a la intervención que realice al usuario.

Los funcionarios al momento de acceder a la FCU soporte electrónico (RAYEN) deberán ingresar su RUN y una clave de acceso, datos que son personales e intransferibles, de esta forma se resguarda la información y la autenticidad de los registros, permitiendo así que solo los funcionarios que tengan participación en el que hacer de la salud puedan ingresar a la FCU.

Los perfiles disponibles son:

- Perfil Administrador: este perfil tiene acceso a todas las funcionalidades del programa Rayen y es quien administra la entrega de claves y perfiles a los funcionarios de la Institución. Esto es administrado por el Técnico en Informática y Computación (TIC) del establecimiento.
- Perfil Administrativo: tendrán acceso a este perfil, los funcionarios administrativos y TENS dependientes de la unidad SOME que realicen funciones en CESFAM Valle de Los Libertadores, CECOSF Estación Las Coimas y PSR La Orilla. Ellos podrán gestionar los ingresos de pacientes nuevos, trasladados, egresos, citar a los usuarios en las diferentes agendas de prestaciones, gestionar y/o modificar agendas de funcionarios prestadores.
- Perfil Farmacia y Entrega de alimentos: tendrán acceso a este perfil Químico Farmacéutico y TENS de farmacia y PNAC- PACAM, desde donde se puede despachar y gestionar la entrega de medicamentos y alimentación complementaria.
- Perfil Registro Clínico Electrónico: tendrán acceso a este perfil el equipo de salud que tiene participación directa en la atención clínica de los usuarios del CESFAM Valle de Los Libertadores, CECOSF Estación Las Coimas y PSR La Orilla: Medico, Odontólogo, Enfermera, Matrona, Nutricionista, Kinesiólogo, Psicólogo, Psicopedagoga, Asistente Social, Terapeuta ocupacional, Fonoaudiólogo, Educadora, Podólogo y TENS.

#### **Ingreso a soporte electrónico RAYEN**

	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 8 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

Independiente del perfil asignado para el funcionario, el procedimiento de ingreso al soporte electrónico de la FCU es el mismo:

- 1) Ingresar por el buscador de internet a <https://www.ravenaps.cl> y seleccionar el modulo a cual desea acceder: Administrativo, Clínico o Servicios Transversales.
- 2) Ingresar la Ubicación, de acuerdo al dispositivo de salud en el cual se realiza la atención Ej: libertadores, psrlaorilla, psrguzmanes, psrpiguchen o lascoimas.
- 3) Ingresar Usuario y Clave, señalados por el administrador al momento de crear el perfil. Cuando el usuario es nuevo al primer ingreso deberá cambiar la Clave por una nueva clave alfanumérica que contemple al menos una mayúscula y mínimo 8 caracteres.

De esta forma se accede a la plataforma RAYEN, dependiendo del perfil asignado, el funcionario podrá acceder a los distintos menús del sistema: Admisión; Agenda; Citas; Entrega de alimentos; Box; Vacunatorio; Farmacia; Herramientas; Atención.

### **B. Soporte Físico**

Como se describió anteriormente nuestra institución aun cuenta con un dispositivo de salud que utiliza únicamente FCU soporte físico, dado que por su ubicación geográfica no se cuenta con la disponibilidad para implementar el soporte digital, además de esto en el CESFAM Valle de los Libertadores según artículo 13 de la ley 20.584 establece que: **“La ficha clínica permanecerá por un periodo de al menos 15 años en poder del prestador**, quien será responsable de la reserva de su contenido. El reglamento expedido a través del Ministerio de Salud establecerá la forma y las condiciones bajo las cuales los prestadores deberán almacenar las fichas, así como las normas necesarias para su administración, adecuada protección y eliminación”, aún mantiene FCU en formato físico de las atenciones realizadas antes de octubre de 2012.

### **Ingreso a soporte físico**


Las fichas clínicas deberán gestionarse en una forma centralizada que asegure el acceso controlado a las mismas de solo aquellas personas que puedan tomar conocimiento de sus registros y que asegure la confidencialidad de su información.

El procedimiento para ingresar al soporte físico se realiza dependiendo del dispositivo de Salud donde se encuentre:

### **CESFAM Valle de los Libertadores:**

- 1) El funcionario del equipo de salud debe solicitar la FCU soporte papel en SOME con el código único de identificación.
- 2) El funcionario de SOME buscará la ficha que se encuentra en archivo y la facilitará al funcionario del equipo de salud la cual será entregada en un plazo máximo de 24 horas.
- 3) El funcionario de SOME dejará registro del funcionario del equipo de salud que solicito la ficha, fecha de solicitud, código único de identificador de la ficha



	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 9 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

solicitada y tendrá un máximo 3 días para su devolución en SOME del establecimiento.

- 4) El funcionario de SOME guarda la FCU en el archivo inmediatamente una vez recibida, siendo separada por sector y correlativo.

**Postas de Salud Rural:**

- 1) El funcionario del equipo de salud debe solicitar la FCU soporte papel TENS encargado de la PSR quien desarrolla funciones de SOME, con el código único de identificación.
- 2) El TENS de PSR buscará la ficha clínica que se encuentra en el archivo de la posta y la facilitará al funcionario del equipo de salud en un plazo de 24 hrs.
- 3) El TENS de PSR llevará un registro de movimiento de FCU, se dejará registro del funcionario que solicita la FCU, fecha de solicitud y código único de identificador de la ficha solicitada. La FCU solo podrá ser retirada de la PSR cuando es solicitada por un miembro del equipo de salud que se encuentre en CESFAM, siguiendo el procedimiento que se describe más adelante.
- 4) El funcionario TENS de PSR guarda FCU en el archivo de posta, inmediatamente una vez recibida.


Pese a lo descrito anteriormente, la información contenida en las fichas o copia de esta podrá ser entregada, en forma total o parcial, a las siguientes personas a su solicitud expresa, las cuales deberán adoptar todas las medidas necesarias para asegurar la reserva y confidencialidad de los datos obtenidos y su empleo exclusivo en los fines para los que se solicitaron:

- a) Al titular, su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
- b) A terceros debidamente autorizados por el titular mediante poder notarial simple.
- c) A los tribunales de justicia cuando la información de la ficha se relacione con las causas que estén conociendo.
- d) A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados defensores, previa autorización del juez competente, cuando la información en ellas contenida se relacione directamente con las investigaciones y defensas de que se trate.

El procedimiento de solicitud y entrega de FCU se encuentra descrito mas adelante en este documento.

**f) Integralidad y Vinculación de la Ficha Clínica**

Con respecto a la vinculación entre los antecedentes clínicos de la FCU estos están vinculados por el código único de identificación, de PSR y CESFAM, en el caso de que el funcionario prestador necesite averiguar atenciones y/o indicaciones realizadas en FCU de la PSR deberá comunicarse con TENS encargado de PSR y solicitar mediante el procedimiento antes descrito la FCU del usuario, este traslado se debe realizar en sobre sellado por un estafeta del establecimiento, en ningún momento puede ser un profesional quien traslade la FCU, la ficha deberá ser devuelta en un máximo de 3 días.

	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 10 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

### **g) Conservación y almacenamiento de Ficha Clínica**

Las fichas clínicas deben ser conservadas en condiciones que garanticen el adecuado acceso a las mismas, que se establece conforme al reglamento sobre Fichas Clínicas N° 41, durante el plazo mínimo de quince años contados desde el último ingreso de información que experimenten.

En la Ley 20.584 en su artículo 13 decreta que:” La ficha clínica permanecerá por un período de al menos 15 años en poder del prestador, quien será responsable de la reserva de su contenido. El reglamento expedido a través del Ministerio de Salud establecerá la forma y las condiciones bajo las cuales los prestadores deberán almacenar las fichas, así como las normas necesarias para su administración, adecuada protección y eliminación”.

Se definirá como Archivo Pasivo aquel lugar en el cual se almacenarán aquellas fichas clínicas que estén inactivas por un periodo superior a 5 años e inferior a 15 años. Estas estarán registradas en una planilla electrónica que identificará su lugar de almacenamiento y el tiempo transcurrido desde su última atención.

Aquellas fichas clínicas que tengan más de 15 años de inactividad podrán ser eliminadas de acuerdo con la normativa legal vigente.


Las fichas clínicas, cualquiera sea su soporte, deben almacenarse en un archivo o repositorio que garantice que los registros son completos y asegure el acceso oportuno, la conservación y confidencialidad de los datos, así como la autenticidad de su contenido y de los cambios efectuados en ella.

Fichas en soporte electrónico:

- a) La información debe respaldarse en cada proceso de incorporación de los documentos.
- b) Habrá una copia de seguridad en el lugar de operación de los sistemas de información y otra en un centro de almacenamiento de datos electrónicos que tenga un estricto control de acceso, registro de entrada y salida de respaldos.
- c) Medidas de seguridad y barreras de protección frente a accesos no autorizados.
- d) Sustitución de la información por la versión más reciente que se disponga, en el menor tiempo posible, en casos de alteración no programada.
- e) Programas que permitan la restauración del servicio en el menor tiempo posible en los casos que deje de operar.

Fichas en soporte papel:

- a) Archivo único y centralizado con fichas ordenadas con características que permitan su ubicación expedita.
- b) Mantención, conservación y reposición de carátulas en casos de deterioros.
- c) Control de extravíos y omisiones de documentos.
- d) Archivo ordenado con orden secuencial por números de fichas o letras.
- e) Sistema de constancia de solicitudes de acceso a las fichas.
- f) Registro de entrada y salida de las fichas con indicación del destinatario

	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 11 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

responsable y fechas de pedido y de devolución.

#### **h) Eliminación de la FCU.**

Transcurrido el plazo de conservación de las fichas clínicas, 15 años, el prestador podrá eliminarlas a través de los medios, propios o ajenos, necesarios y que aseguren la confidencialidad de la información y efectiva destrucción. Los prestadores deberán levantar un acta en la que se dejará constancia de todo lo obrado y se registrará, al menos, el nombre del paciente y el número identificador de las fichas clínicas. Los prestadores institucionales públicos deberán autorizar la eliminación de las fichas clínicas a través de la correspondiente resolución. La responsabilidad del prestador respecto a la conservación y reserva de la ficha clínica cesará una vez que dicho instrumento se encuentre totalmente eliminado, sin perjuicio de su obligación de mantener reserva permanente sobre su contenido, conforme a lo establecido en el artículo 7º de la ley N° 19.628.

#### **i) Manejo de FCU**

##### **A. Soporte Electrónico.**

##### **Creación de FCU.**


Para la creación de FCU en su formato electrónico el funcionario de SOME deberá ingresar los siguientes datos obligatorios.

##### **Datos Personales**

- Identificar a usuario con RUN, Pasaporte, Documento Nacional de Identidad (DNI) o usuario sin RUN, debiendo en este último caso asignar el RUN, Pasaporte o DNI del padre, madre o tutor legal.
- Registrar Apellido paterno, Apellido materno, Nombre completo, Nombre social, Fecha de Nacimiento y Sexo.
- Ingresar nombre de padre y madre, vincular con su ficha si estos registraran inscripción en el CESFAM.
- Ingresar alertas administrativas si usuario perteneciera a PRAIS, PESPI, SENAME y/u otros
- Completar tipo de previsión, su clasificación y tipo de beneficiario.
- Ingresar parentesco con jefe de familia
- Especificar estado conyugal
- Ingresar grados de escolaridad
- Identificar Pertenencia a Pueblos Originarios.
- Registrar País de origen, en el caso de que sea Chile registrar Comuna de nacimiento; en el caso de un país distinto a Chile se debe especificar el tipo de residencia.

##### **Identificación de Grupo Familiar y Dirección**

- Asociar RUN, pasaporte, DNI u otra identificación a Jefe de Familia.
- Ingresar sector de pertenencia
- En el caso de tener una dirección distinta al Jefe de Familia ingresar vía de residencia, nombre de calle/pasaje/callejón, número, País, Región, Provincia y

	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 12 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

Comuna

- Ingresar celular de contacto, en caso de que no tuviese seleccionar “No Tiene”.

#### **Identificación Laboral**

- Identificar el tipo de ocupación, completar además datos de contacto laboral si usuario lo permite

Al finalizar el proceso de creación de FCU, el funcionario de SOME deberá seleccionar “guardar usuario” para que de esta forma se almacenen los registros en el soporte electrónico RayenSalud.

### **B. Soporte Físico**

#### **Creación de FCU.**

Para la creación de FCU en soporte físico el TENS de PSR deberá realizar el siguiente procedimiento:

- Corroborar vía telefónica la inscripción del usuario en el establecimiento. En el caso que este no se encuentre inscrito se le indica como debe realizar este proceso con la documentación necesaria. (Carnet de identidad más certificado de residencia)
- Una vez el usuario inscrito en el establecimiento y con FCU soporte electrónico creado, acude nuevamente a la PSR donde TENS corrobora la información y procede a realizar la FCE soporte físico.
- Para la creación de la FCE soporte físico se deben registrar los datos personales descritos anteriormente.
- Terminado este proceso, se registra en un libro de registro donde están asignadas todas las familias de la PSR, en base a este libro se le asigna un correlativo a la familia el cual sirve solo con fines de orden, no de identificación de FCU.


#### **j) Utilidad y Funcionamiento de la FCU.**

La FCU debe ser única para cada usuario, es un instrumento obligatorio en que se registra todos los antecedentes relacionados con la salud del usuario en sus distintas áreas de las atenciones de salud efectuadas, con la finalidad de mantener integra la información necesaria para poder otorgar prestaciones de salud. Por lo tanto, toda atención de salud que se realice por parte del CESFAM Valle de los Libertadores o alguno de sus dispositivos de salud, debe quedar constatado en la respectiva ficha clínica del usuario al que se le proporciona.

Cada vez que se realice un registro por parte del equipo de salud, este debe ir con la identificación y firma del quien realizo la atención.

Ademas, cada vez que se utilice una FCU por motivos de atención en salud, se debe corroborar que los siguientes datos estén correctos:

- Identificación actualizada del paciente: corroborar nombre completo, número

	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 13 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

de Rut o pasaporte, sexo, fecha de nacimiento, domicilio y teléfonos de contacto.

- Código único de identificación de la FCU: se debe corroborar que el código único de la FCU corresponda con el RUN o RUT del usuario.
- Registro de las atenciones de salud: al momento de realizar la atención, se debe registrar todos los datos pertinentes a esta, considerando toda la información clínica disponible.
- Decisiones clínicas adoptadas por el usuario respecto de su atención: debe quedar registrado el consentimiento informado verbal y/o escrito al realizar un procedimiento, además de los rechazos a tratamientos, requerimientos vinculados con las convicciones religiosas, etnias o culturales, según sea el caso.

**k) Procedimiento de traspaso y recepción de FCU a otros establecimientos de salud.**

Cualquier traspaso de FCU que se realice desde el CESFAM Valle de los Libertadores a otro establecimiento de Salud, deberá ser solicitado por el establecimiento de manera formal, el cual será solicitando al director del CESFAM Valle de los Libertadores y certificando el ingreso del usuario al per cápita del dicho establecimiento. Autorizado el traslado se enviará una copia de la FCU en formato físico al establecimiento que solicito el envío.


En el caso contrario cuando el establecimiento requiera solicitar una FCU a otro establecimiento de salud, el director de CESFAM Valle de los Libertadores será quien envíe la solicitud al otro establecimiento, certificando el ingreso per cápita del usuario a nuestro establecimiento.

**l) Procedimiento de solicitud y entrega de FCU.**

Como se describió en el punto e) *Procedimiento acceso y vinculación de los datos de la FCE*, el titular, su representante legal, herederos o terceros autorizados por poder notarial simple pueden solicitar una copia total o parcial de su FCU, al igual que tribunales de justicia, si la información contenida se relaciona con la causa que estén conociendo, fiscales del ministerio público y abogados defensores, previa autorización del juez cuando la información en ellas contenida se relacione directamente con las investigaciones y defensas de que se trate.

En estos casos se realizará la solicitud de la copia total o parcial de la FCU a través de una solicitud ciudadana formal dirigida al director del establecimiento, quien corroborando que quien solicita cumple con los criterios antes mencionado autorizará la copia de la FCU. Esta será realizada en formato físico y será entregada al usuario.


De igual manera el usuario interesado puede solicitar la copia de la FCU a través de solicitud ciudadana por el siguiente link: <http://oirs.minsal.cl/> y será remitida por vía física o electrónica.

	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 14 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

## 5. Normas y Referencias.

- MINISTERIO DE SALUD; SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES. (2012). APRUEBA REGLAMENTO SOBRE FICHAS CLÍNICAS. 2019, de Biblioteca del Congreso Nacional de Chile Sitio web: <https://www.conicyt.cl/fonis/files/2013/03/Decreto-N%C2%BA-41-Reglamento-ley-20.584-sobre-Fichas-CI%C3%ADnicas.pdf>.
- Aravena, A. (2016). MANUAL D EMANEJO DE FICHA CLINICA UNICA E INDIVIDUAL. 2019, de CESFAM Dr. Segismundo Iturra Taito.



	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 15 de 44
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		Vigencia : 2024- 2029

**6. Anexos.**

**Anexo 1: Ficha Clínica Única Formato Físico.**



Ficha Clínica Única Formato Físico

**Identificación del Usuario:**

<u>Nombre:</u>	
<u>RUT:</u>	<u>Edad:</u>
<u>Fecha de Atención:</u>	


**Atención Clínica:**

<u>Actividad:</u>
-------------------

**Control de Signos:**

Peso:	Talla:	IMC:	PA:	HCT:	T°:	SpO2:
Niño Sano:	P/E:	P/T:	T/E:	CC:	Dg. Nutricional:	

*Anamnesis (Motivo de consulta e Historia Clínica).*


	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 16 de 44
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		Vigencia : 2024- 2029



*Diagnóstico:*

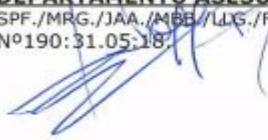
*Indicaciones:*

Nombre y firma de responsable de la atención: \_\_\_\_\_

	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 17 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

**Anexo 2: Contrato Servicio de Salud Aconcagua y Sociedad de Ingeniería en Informática RAYEN Salud SpA.**

**MINISTERIO DE SALUD**  
**SERVICIO SALUD ACONCAGUA**  
**DEPARTAMENTO ASESORIA JURIDICA/**  
 SPF./MRG./JAA./MBE./LCS./FLM./mim.  
 N°190:31.05:18




RESOLUCION EXENTA N° 1897 /

SAN FELIPE, 01 JUN 2018

**VISTOS ESTOS ANTECEDENTES:** Licitación de Convenio Marco ID 2239-17-LP11, denominada "Data Center y Servicios Asociados", que regirá el proceso de la Gran Compra N°38745, la selección de la oferta consignada en Resolución Exenta N°875 de 15 de Marzo de 2018 de este Servicio de Salud, el proveedor SOCIEDAD DE INGENIERIA EN INFORMATICA RAYEN SALUD SPA, para contratar 36 meses Software APS para adquirir 1.300 licencias como Servicio SAAS, que apoyará la estrategia de digitalización de la red de salud (SIDRA), del Ministerio de Salud y del Servicio de Salud Aconcagua para su red de establecimientos de Atención Primaria, el Contrato suscrito entre este **SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA** y el proveedor **SOCIEDAD DE INGENIERIA EN INFORMATICA RAYEN SALUD SPA.**, de fecha 15 de Mayo de 2018, la Resolución N°1600 de 2008 de la Contraloría General de la República y en uso de las facultades que me confieren el D.F.L. 1 de 2005 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763, de 1979 y de las Leyes N°18.933 y N°18.469, y los Decretos Supremos N°140 de 2004 y N°86 de 2018, ambos del Ministerio de Salud, vengo en dictar la siguiente:

**R E S O L U C I O N**

**1.- APRUEBASE** el Contrato suscrito entre este **SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA** y el proveedor **SOCIEDAD DE INGENIERIA EN INFORMATICA RAYEN SALUD SPA.**, cuyo texto se transcribe a continuación:

	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 18 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

## CONTRATO

**SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA**

Y

**SOCIEDAD DE INGENIERIA EN INFORMATICA RAYEN SALUD SpA.**

En San Felipe, con fecha 15 de Mayo de 2018, entre el SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA, persona jurídica e derecho público, Rut. 61.606.700-1, representado por su Directora Subrogante, doña Susan Porras Fernández, cédula de identidad N°15.760.609-3, ambos domiciliados en Pasaje Juana Ross N°928, San Felipe, en adelante "El Servicio" y SOCIEDAD DE INGENIERIA EN INFORMATICA RAYEN SALUD SpA., Rut. N°77.917.240-6, representada por doña Sandra Gatica Lazo, cédula de identidad N°13.889.619-6, ambos domiciliados para estos efectos en Merced N°480, Santiago, en adelante también la "Empresa", el "Proveedor" o el "Contratista", quienes acuerdan la celebración de este contrato, cuyas cláusulas son las siguientes:

### **PRIMERO: ANTECEDENTES.-**

La misión institucional que el Ministerio de Salud ha dado para este período, busca contribuir a elevar el nivel de salud de la población; desarrollar armónicamente los sistemas de salud, centrados en las personas; fortalecer el control de los factores que puedan afectar la salud y reforzar la gestión de la red nacional de atención. Todo ello para acoger oportunamente las necesidades de las personas, familias y comunidades, con la obligación de rendir cuentas a la ciudadanía y promover la participación de las mismas en el ejercicio de sus derechos y sus deberes.

De esta misma manera, a la Subsecretaría de Redes Asistenciales le corresponde regular y supervisar el funcionamiento de las redes de salud a través del diseño de políticas, normas, planes y programas para su coordinación y articulación, que permitan satisfacer las necesidades de salud de la población usuaria, en el marco de los objetivos sanitarios, con calidad y satisfacción usuaria.

### **Sus objetivos estratégicos son:**

**Mejorar el Modelo de Gestión en Red en los Servicios de Salud**, con énfasis en la estandarización del Proceso de Diseño y Rediseño de Redes, a



## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 19 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

través de herramientas normativa para las redes de Alta Complejidad, Garantías Explícitas en Salud y Régimen General de Garantías, con el fin de aumentar la eficiencia, eficacia y efectividad en la resolución de los problemas de salud.

**Mejorar las condiciones que permitan el funcionamiento del Sistema de Garantías Explícitas en Salud en la Red del Servicio Público**, mediante la gestión de las brechas operacionales necesarias para generar la oferta requerida por la demanda de prestaciones derivada de problemas de salud garantizados.

**Posicionar a la Atención Primaria de Salud como estrategia del sistema público**, mediante el refuerzo de su resolutivez y de la integralidad de la atención en base al modelo con enfoque de Salud Familiar y Comunitaria, para dar una respuesta más efectiva a la población bajo control y contribuir a la eficiencia en el funcionamiento de los diferentes niveles de complejidad de la red asistencial en salud y mejorar la calidad de vida de la población.

**Mejorar la disponibilidad, distribución y competencias del personal sanitario a lo largo de la red asistencial en los diferentes niveles de complejidad**, mediante el fortalecimiento de la formación de médicos especialistas y el incremento de cargos asistenciales en los establecimientos, que permitan avanzar en la calidad y equidad del acceso a la salud de la población.

**Mejorar la gestión y el uso de los recursos públicos asignados a las instituciones del Sistema Nacional de Servicios de Salud**, a través del fortalecimiento de uso de sistemas de gestión de costos y control de producción, con el fin de tender a la sostenibilidad financiera del sistema.

**Potenciar la gestión intersectorial e interinstitucional** para acelerar la gestión derivada de las políticas ministeriales en los ámbitos de reposición de activos, renovación tecnológica, sistemas de información, expansión y reconversión de la infraestructura, tanto de la Red Asistencial como de la Autoridad Sanitaria, focalizada en la recuperación de la infraestructura clínica deteriorada y derrumbada, para generar las condiciones que permitan recuperar el nivel de funcionamiento de la red asistencial, mediante la búsqueda de acuerdos que resguarden plazos oportunos para tramitación de decretos y toma de razón.

**Reforzar la red de urgencia** a través de la inversión en traslado pre-hospitalario y el aumento de la dotación de equipos clínicos de priorización de urgencia y atención médica directa, para mejorar la oportunidad de atención de los pacientes.

En este marco, este Proyecto tiene como objetivo que, en el plazo duración del contrato que se establezca, la solución cubra el 100% de los procesos clínicos y/o administrativos que requiere **en la atención primaria del Servicio de Salud Aconcagua**, con capacidad de uso para todos los tipos de usuario, eliminando la utilización de papeles para dichos procesos. Además la solución debe tener contemplado (ya implementada) un enfoque de sistema único de historia clínica compartida, que permita en forma transparente de las





## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 20 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

diferentes tecnologías, la integración de los niveles baja, mediana, alta complejidad y sistemas de apoyo diagnóstico.

#### DESCRIPCION DEL SERVICIO CONTRATANTE.-

**Agenda:** Sistema de información que permite conocer las agendas de los establecimientos de salud, siendo capaz de mostrar las vacantes locales y remotas (las de otros establecimientos de salud). Mostrará también los detalles de la programación de las agendas (consultas, procedimientos, actividades grupales) y listas de espera.

**Sistema de Referencia y Contra-referencia:** Sistema que permite administrar el otorgamiento de cupos para prestaciones de salud, tanto consultas como procedimientos o exámenes diagnósticos, además el traspaso de información clínica entre los diferentes niveles de atención.

**Sistema de Registro de Población Bajo Control y sus atenciones en la red asistencial:** Sistema de registro que permitirá la obtención en línea de los datos relevantes de la población en control en la Red Asistencial Pública, de acuerdo a variables y atributos estándares, que el sector requiere para su gestión. Se reconoce dentro del sistema de población bajo control al subcomponente Chile Crece Contigo, que corresponde al registro y seguimiento de la población de niños y niñas desde su vida Intrauterina y su nacimiento, considerando los factores de vulnerabilidad biopsicosocial.

**Sistema de Registro de Atenciones de Urgencias:** Sistema de registro que permitirá la obtención en línea de los datos relevantes de las atenciones de urgencia, contemplados en el Dato de Urgencia.

**Sistema de Dispensación de Fármacos:** Sistema del proceso de dispensación de las farmacias de la atención abierta y cerrada, orientado a garantizar la seguridad en la entrega, conservar la calidad de los fármacos e insumos, dar seguimiento en el cumplimiento de la farmacoterapia de pacientes crónicos y brindar la información necesaria para el cumplimiento de la indicación médica y la gestión.

Los servicios que la Empresa entregará bajo el presente Contrato que son parte inherente de la unidad de compra/venta denominada Licencia de Usuario Nombrado (LUN) son:

1. Las licencias de uso, en modalidad ASP (Application Service Provider), por usuario nombrado del Sistema de Información en red denominado RAYEN que incluye específicamente los módulos o componentes listados y detallados en el Anexo 1 junto a sus atributos variables;
2. Los servicios de Planeamiento; Implementación; Explotación, Soporte y Mesa de Ayuda; Consultoría de Gestión del Cambio y Capacitación de los usuarios en los Establecimientos del Servicio de Salud especificados en el Anexo 2;





## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 21 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

3. Los servicios relacionados con los requerimientos tecnológicos que involucra el Proyecto, de Data Center Externo, Gestión y Monitoreo, Interoperabilidad, Seguridad, Mesa de Ayuda, Mantenimiento de Software, Soporte, todos especificados en el Anexo 5;
4. La Mantenición Correctiva y Evolutiva del sistema implantado especificada en el Anexo 4.

El sistema de información provisto por la Empresa, deberá ser actualizado siempre que sea necesario en orden a mantener operativo y optimizado los servicios contratados. La Empresa, se obliga a entregar durante la vigencia del contrato las nuevas versiones del software que vaya desarrollando y que sean aplicables al Sistema implantado, sin costo adicional para el Servicio de Salud, asegurando la continuidad de los servicios contratados.

La Empresa se obliga a entregar los servicios adquiridos bajo este contrato en todos los establecimientos beneficiados detallados en el Anexo 2. En la medida que nuevos establecimientos del mismo Servicio de Salud sean incorporados a la Red Asistencial, las Partes acordarán una modificación formal del Anexo 2, acordando además los términos y condiciones de dicha incorporación, respetando los precios por licencia, indicados en este contrato.

La Empresa se obliga a asegurar el funcionamiento normal del sistema que permitirá su explotación (24x7x365), y durará hasta la fecha final del contrato. Al respecto la empresa se obliga como mínimo a: Generar periódicamente informes de gestión, otorgar el soporte (24x7x365), disponer la mesa de ayuda (lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas, así también desarrollar y ejecutar permanentemente el monitoreo e informes de actividad, el plan de contingencia y mitigación, la mantención evolutiva y correctiva de las funcionalidades, entre otras actividades que permitan y aseguren el normal funcionamiento del sistema. Adicionalmente, la Empresa se obliga a poner a disposición del Servicio de Salud, un número de teléfono específico para llamadas en caso de emergencia fuera del horario indicado en el párrafo anterior. Los Servicios que se presten por este medio están exentos de cualquier SLA contemplados en este contrato.

En ningún caso y bajo ninguna circunstancia, la incorporación de nuevas funcionalidades, producto de la mantención evolutiva, conllevará un aumento de plazo y precio de este contrato.

#### **SEGUNDO: OBJETO DESCRIPCION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS.-**

##### **1.1. Objetivo general**

Establecer, en el plazo duración del contrato una solución cubra el 100% de los procesos clínicos y/o administrativos que requiere el Servicio de Salud



## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 22 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

Aconcagua, con capacidad de uso para todos los tipos de usuario, eliminando la utilización de papeles para dichos procesos, con un enfoque de sistema único de historia clínica compartida, que permita en forma transparente de las diferentes tecnologías, la integración de los niveles baja, mediana, alta complejidad y sistemas de apoyo diagnóstico.

#### 1.2. Objetivos específicos:

El proveedor se compromete a implementar 1300 (mil trescientas) licencias de registro clínico electrónico en modalidad de software como servicio y servicios complementarios, por un período de 36 (treinta y seis) **meses**, en los términos establecidos en la intención de compra y de acuerdo a las especificaciones del Convenio Marco "Data Center y Servicios Asociados" ID 2239-17-LP11 - ID 2239-21-LR15, lo exigido en la ficha técnica del Minsal, ID 1375619, "SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS) - SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD TIER 3 MENSUAL", correspondiente a dicho convenio marco, el proceso de Gran Compra N°38745, que las partes declaran conocer y que se tienen como parte integrante del presente contrato, debiendo dar cabal cumplimiento a todas y cada una de sus partes.

#### 1.3. Volumen de los Módulos y Servicios Contratados

( **mil trescientas** ) licencias de software de registro clínico electrónico en modalidad servicio de arrendamiento por ( **treinta y seis** ) meses, con las condiciones de crecimiento asociadas a posibles variaciones en la cantidad final de establecimientos beneficiados, según las especificaciones del párrafo "crecimiento".

#### 1.4. Uso de Licencias de Usuario Nombrado

El Contratante tendrá la facultad de asignar una licencia a distintos usuarios en un período de mes facturado, sin que esto signifique un cobro adicional (en otras palabras, un usuario que utiliza su licencia solo durante una parcialidad de mes, puede traspasar su licencia a otro nuevo usuario, por el período del mes que no utilizó, sin que esto se constituya en el cobro de dos licencias por parte del proveedor).

#### 1.5. Crecimiento de los servicios contratados

El servicio considera un crecimiento máximo del **25%** de las licencias contratadas para cada uno de ítems contenidos en el **Anexo C** de la oferta económica. Este crecimiento se activará a petición de El Servicio mediante comunicación escrita al proveedor.

#### **TERCERO: PLAZO DE EJECUCION.-**

La realización de los servicios se ejecutará en (36) meses, incluida la fase de implementación.

El inicio de la prestación de los servicios será a partir de la Resolución que apruebe el presente contrato.



## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 23 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

Lo anterior sin perjuicio de la publicación del presente instrumento en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)

Al término de los 36 meses que incluye este contrato, el servicio adquirirá el derecho de uso permanente de las licencias en el estado que se encuentren con sus actualizaciones vigentes al momento de vencimiento del contrato, sin que esto signifique un nuevo pago, sino que la orden de compra consignará el precio total considerando esta condición.

#### **CUARTO: DEL PRECIO, FACTURACION Y FORMA DE PAGO.-**

El pago del precio, que asciende a la suma de \$746.384.184.- (setecientos cuarenta y seis millones, trescientos ochenta y cuatro mil, ciento ochenta y cuatro pesos) con todos los impuestos incluidos.

Los hitos de entrega corresponderán a la certificación de entrega a producción con recepción completa y conforme de cada establecimiento y procesos.

Atendido que no se cursará pago alguno mientras no se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo aprobatorio del respectivo acuerdo complementario, en caso que existan entregas a producción previas a la total tramitación de este acuerdo complementario, el proveedor procederá a realizar un acta de entrega provisoria, la que deberá ser asimismo aprobada por la contraparte institucional, aun cuando no se considerará como un informe de cumplimiento para los efectos de facturación y pago.

La certificación conforme de cada informe de cumplimiento habilitará al proveedor para emitir la factura correspondiente. Dichos documentos serán centralizados y visados por el contratante.

Ingresada la factura en la oficina de partes del contratante, este podrá aceptarla u observarla. En caso de observarla lo comunicará al proveedor por el medio más eficiente para que éste subsane las observaciones.

El proceso de revisión del Informe y la factura correspondiente a cada proceso de facturación mensual, podrá ser observado o rechazado por el mandante, en un plazo de 5 días hábiles, de caso de no existir ningún pronunciamiento formal de observación o rechazo por parte del servicio de salud, se entenderá dicho proceso facturatorio como aprobado.

Una vez recibida conforme la factura original o la que subsana las observaciones, el contratante efectuará el pago dentro de los 30 días corridos siguientes a la aceptación de la factura.

#### **QUINTO: MULTAS POR NIVELES DE SERVICIO Y PLAZOS DE ENTREGA.-**

El proveedor podrá ser sancionado con el pago de multas por atrasos en la entrega de los productos, las cuales podrán hacerse efectivas a través de





## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 24 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

descuentos en el respectivo pago, según el N°10.13 "Sanciones y Multas" de la Resolución 69/2012, modificada por la Resolución 48/2013 ambas de la Dirección de Compras y Contratación Pública que establece multas y su procedimiento de aplicación.

Las multas por atraso se establecerán en relación a los plazos de instalación, habilitación y ampliación, declarados por los proponentes en sus respectivas ofertas, en las condiciones comerciales del proveedor en día(s) hábil(es) de atraso u hora(s) hábil(es) de atraso, según corresponda. Las multas se calcularán como un 10% del valor de renta de los productos solicitados y aplicables a las cantidades que se entreguen atrasadas, respecto del plazo de entrega acordado, con un tope de 10 días hábiles u horas, según corresponda.

El no pago de la multa, dentro de los plazos establecidos, faculta a "El Servicio", para hacer efectivo el cobro de la garantía estipulada en el Acuerdo Complementario. Sin perjuicio de requerir a la Dirección de Compras y Contratación Pública, la ejecución de la garantía por Fiel y Oportuno Cumplimiento.

Adicionalmente el adjudicado podrá ser multado por no cumplir los Niveles de servicio solicitados en la presente gran compra. El no cumplimiento de estos niveles de servicio por parte del adjudicado, faculta a "El Servicio" para hacer efectivo el cobro de la garantía estipulada en el Acuerdo Complementario. Sin perjuicio de requerir a la Dirección de Compras y Contratación Pública, la ejecución de la garantía por Fiel y Oportuno Cumplimiento. El proveedor podrá siempre ejercer los recursos administrativos o jurisdiccionales que consagra el ordenamiento jurídico para la revisión de esta multa.

En todo caso las multas se podrán aplicar sin perjuicio del derecho de recurrir a los tribunales ordinarios de justicia.

En cuanto al procedimiento de acuerdo a las normas citadas, detectada una situación que amerite la aplicación de multas por parte del Servicio, éste le notificará al proveedor seleccionado, personalmente o por carta certificada, indicando la infracción cometida, los hechos que la constituyen y el monto de la multa. A contar de la notificación de la comunicación precedente, el proveedor seleccionado tendrá un plazo de cinco días hábiles para efectuar sus descargos, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes.

Vencido el plazo sin que se haya presentado descargos, El Servicio dictará la respectiva Resolución aplicando la multa.

Si el proveedor seleccionado hubiera presentado descargos en tiempo y forma, el servicio tendrá un plazo de hasta treinta días hábiles a contar de la fecha de su recepción para pronunciarse, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente, lo que se determinará, mediante una Resolución Exenta, que se notificará al proveedor seleccionado, personalmente o por carta certificada.

Las multas por atraso se establecerán en relación a los plazos de instalación, habilitación y ampliación, declarados en la oferta.

Las multas se calcularán como un 10% del valor de renta de los productos solicitados y serán aplicables a las cantidades que se entreguen atrasadas,



## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 25 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

respecto del plazo de entrega acordado, con un tope de 10 días hábiles u horas, según corresponda.

El no pago de la multa, dentro de los plazos establecidos, faculta "El Contratante", para hacer efectivo el cobro de la garantía estipulada en el Acuerdo Complementario. Sin perjuicio de requerir a la Dirección de Compras y Contratación Pública, la ejecución de la garantía por Fiel y Oportuno Cumplimiento considerada en el Convenio Marco.

El proveedor podrá siempre ejercer los recursos administrativos o jurisdiccionales que consagra el ordenamiento jurídico para la revisión de las multas que contempla esta cláusula.

En todo caso las multas se podrán aplicar sin perjuicio del derecho de recurrir a los tribunales ordinarios de justicia.

#### **SEXTO: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION.-**

Sin perjuicio y conjuntamente con lo señalado en la ficha técnica, el oferente seleccionado se obliga en forma irrevocable a que toda información que El contratante le haya proporcionado o le proporcione con ocasión del presente contrato y del proceso de Gran Compra en que se inserta tendrá el carácter de confidencial, cualquiera sea la forma o formato a través del cual se exprese dicha información, sea que se contenga en documentos, memorandos, escritos de otra naturaleza, discos, cintas, archivos computacionales o en cualquier otra forma.

El oferente seleccionado solo utilizará la Información Confidencial con el fin de alcanzar los objetivos de esta compra y no divulgará, publicará ni permitirá la publicación de todo o parte de esta información. Tampoco podrá efectuar tratamiento de la misma con fines diversos. Asimismo, adoptará las medidas que sean pertinentes para que su personal solo tenga acceso a la información que sea estrictamente necesaria para el cumplimiento de las obligaciones asumidas en esta compra.

En el caso de reemplazos de medios magnéticos de almacenamiento de información, el oferente seleccionado deberá realizar un borrado permanente de la información almacenada una vez que esta haya sido restaurada en su completitud y certificada su integridad.

Al momento del término, por cualquier causa, de la presente compra, el oferente seleccionado debe restituir, según lo indique El contratante, la información confidencial y toda copia, resumen o extracto de ésta, contenida en cualquier documento de trabajo, memorandos u otros escritos, medios magnéticos o archivos computacionales, sin retener copias, resúmenes o extractos de la misma, en ninguna forma.

En el evento que por orden judicial o de autoridad competente, el oferente seleccionado se viere obligado a divulgar todo o parte de la información confidencial, debe notificar previamente y de inmediato de esta circunstancia al Servicio de Salud.



## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 26 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida por parte del oferente seleccionado durante la vigencia de la respectiva compra, o después de su finalización, dará lugar al Servicio de Salud a entablar las acciones judiciales que correspondan contra la empresa responsable, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos en infracción de esta obligación que hayan ejecutado sus empleados y quienes resulten responsables.

#### **SEPTIMO: SEGURIDAD DE ACCESO Y CONFIDENCIALIDAD DE DATOS SENSIBLES.-**

El proveedor se compromete a dar cumplimiento a las Políticas y Procedimientos vigentes de Seguridad de la Información del Ministerio de Salud, publicadas en el link [http://web.minsal.cl/seguridad\\_de\\_la\\_informacion](http://web.minsal.cl/seguridad_de_la_informacion), las cuales se presumen conocidas por el oferente, para todos los efectos legales.

Asimismo, el proveedor se compromete al cumplimiento íntegro de la normativa vigente en materia de documentos electrónicos: Ley 19.799 y su normativa complementaria, especialmente el Decreto Supremo N°83, publicado el 12 de enero de 2005 en el Diario Oficial; la normativa del sector salud: DFL 1, Código Sanitario, Ley N°20.584, referida a Deberes y Derechos que tienen las Personas en relación con acciones vinculadas a su Atención de Salud; y en materia de protección de datos personales: la Ley N°19.628, referida a Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa complementaria. En caso de que alguna de estas normas sea modificada o sustituida el proveedor deberá adaptarse a los requerimientos de la nueva normativa.

Especialmente, respecto al grado y mecanismo de confidencialidad, a considerar los siguientes aspectos:

- RUT de las personas debe ser visible para el usuario del sistema, dependiendo de su perfil.
- A nivel de base de datos se debe implementar el modo Audit.
- La encriptación de la contraseña debe basarse en el algoritmo MD5, agregando el uso de una semilla de seguridad.
- Es de obligación que el usuario cambie su contraseña cada 3 meses (no se podrán volver a utilizar las últimas 4 claves ingresadas).
- Es de obligación el uso de clave a alta seguridad: mínimo de 8 caracteres, alfanumérica (1 letra en mayúscula, 1 letra en minúscula y 1 número), según estándar definido en las políticas y procedimientos de seguridad de información del Ministerio de Salud.
- Después de 3 fallos de identificación, el usuario debe ser bloqueado en el formulario de ingreso. El usuario debe contactarse con el soporte de usuario propuesto por el proveedor seleccionado para que recupere su contraseña.
- Se debe utilizar protocolo de comunicación HTTPS, y así los datos enviados por la red serán cifrados.
- Registro de incidencias.





## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 27 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

Cada parte acuerda informar inmediatamente en la forma establecida a la otra si tuviere conocimiento de cualquier mal uso o apropiación indebida de tal información.

Con todo, aún si la información fuera divulgada con antelación a la suscripción del contrato o fuera divulgada públicamente posteriormente, como resultado de la exigencia de una autoridad judicial o administrativa, el contratante no podrá tratarla para fines diversos.

La obligación de confidencialidad de la información tiene una duración indefinida, a contar de la fecha de suscripción del Contrato.

#### **OCTAVO: RESPONSABILIDAD POR DAÑOS AL CONTRATANTE.-**

El Ejecutor será el responsable en caso de daños ocasionados a las personas o la propiedad pública o privada que sean atribuibles a actos u omisiones por parte de él o sus empleados en cumplimiento de las obligaciones que emanan del presente contrato, como asimismo, respecto de terceras personas subcontratistas que circunstancialmente estén trabajando para la Empresa a propósito del presente convenio.

#### **NOVENO: CESION DEL CONTRATO.-**

La empresa no podrá, en caso alguno, ceder o transferir en forma alguna, total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen del presente contrato.

La infracción de esta prohibición dará derecho al Servicio para poner término anticipado al contrato, en forma inmediata, de conformidad a lo establecido en la cláusula décimo sexta de este convenio. Lo anterior es sin perjuicio de la transferencia que se pueda efectuar, con arreglo a las normas del derecho común, de los documentos justificativos de los créditos que emanen del contrato.

#### **DECIMO: SUBCONTRATACIONES.-**

El presente contrato permite la subcontratación parcial de servicios, sin perjuicio que la responsabilidad permanecerá en el proveedor. En todo caso, los montos subcontratados no podrán exceder el 40% del monto total estimado del contrato y con estricto cumplimiento a lo señalado en el Convenio Marco de Data Center y servicios asociados en el cual se enmarca este contrato.



## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 28 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

##### **DECIMO PRIMERO: VIGENCIA DEL CONTRATO.-**

El presente contrato comenzará a regir a contar a partir de la **resolución que aprueba el contrato respectivo y se extenderá por el plazo de ( 36 meses ) meses**, no obstante lo señalado en la cláusula décimo cuarta, hasta el total e íntegro cumplimiento de las obligaciones en él contraídas.

##### **DECIMO SEGUNDO: TERMINO ANTICIPADO.-**

El SERVICIO según lo estipulado en el N°10.15 de la Resolución 69/2012, de la Dirección de Compras y Contratación Pública que reguló la licitación ID: 2239-17-LP11 - ID: 2239-21-LR15 se reserva el derecho de poner término anticipado a este contrato en los siguientes casos:

- i. Resciliación o mutuo acuerdo de las partes. Para estos efectos, el proveedor deberá comunicar por escrito su intención de poner término anticipado al convenio marco.
- ii. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor. Se entenderá por incumplimiento grave la no ejecución o la ejecución parcial por parte del adjudicatario de una o más de sus obligaciones, que importe una vulneración a los elementos esenciales del Convenio Marco, siempre y cuando no exista alguna causal que le exima de responsabilidad, y que dicho incumplimiento le genere a la DCCP o a la respectiva Entidad contratante un perjuicio significativo en el cumplimiento de sus funciones. Se considerará un perjuicio significativo todo aquel que afecte la continuidad de servicios y la confidencialidad de la información.
- iii. Quiebra o estado de notoria insolvencia del adjudicatario, a menos que se mejoren las cauciones entregadas.
- iv. Incumplimiento de uno o más de los compromisos asumidos por los adjudicatarios, en virtud del "Pacto de Integridad" contenido en estas bases. En caso que los antecedentes muestren que se afecta la libre competencia, la DCCP pondrá dichos antecedentes en conocimiento de la Fiscalía Nacional Económica.
- v. Sin perjuicio de lo señalado en el "Pacto de Integridad", si el adjudicatario, sus representantes, o el personal dependiente de aquél, no observaren el más alto estándar ético exigible durante la ejecución del convenio marco, y propiciaren prácticas corruptas, tales como:
  - a) Dar u ofrecer obsequios, regalías u ofertas especiales al personal adscrito a una entidad licitante, que pudiere implicar un conflicto de intereses, presente o futuro, entre el respectivo adjudicatario y la entidad compradora
  - b) Dar u ofrecer cualquier cosa de valor con el fin de influenciar la actuación de un funcionario público durante la ejecución del presente convenio marco.
  - c) Tergiversar hechos, con el fin de influenciar a ejecución del contrato en detrimento de la respectiva Entidad pública.



## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 29 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

- vi. No entrega o no renovación oportuna de la Garantía de Fiel Cumplimiento, de acuerdo a lo establecido en las bases de licitación.
- vii. Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.

#### **DECIMO TERCERO: SOLUCION DE CONTROVERSIAS.-**

Durante la ejecución del presente acuerdo complementario, cualquier discrepancia entre las partes será sometido a consideración del Sr. Subsecretario, previo informe emitido por la Contraparte Técnica Ministerial.

Lo anterior es sin perjuicio de las competencias propias de los Tribunales Ordinarios de Justicia.

#### **DECIMO CUARTO: PROPIEDAD INTELECTUAL.-**

El proveedor, deberá garantizar el cumplimiento de las restricciones legales al uso del material protegido por normas de propiedad intelectual, debiendo hacerse cargo de cualquier reclamo de tercero en esta materia.

Queda estrictamente prohibido el uso de programas informáticos que no cuenten con licencia. Asimismo, queda prohibido el uso, reproducción, cesión, transformación o comunicación pública de cualquier tipo de obra o invención protegida por la propiedad intelectual sin la debida autorización.

En cualquier caso, el incumplimiento de esta circunstancia no podrá acarrear responsabilidad para el contratante.

Todos los bienes y activos de propiedad intelectual del oferente o adjudicatario se mantendrán bajo su titularidad, salvo acuerdo expreso y por escrito que disponga lo contrario.

Respecto del adjudicatario, el Servicio compatibilizará la reserva de información según lo dispuesto en la ley 20.285.

Sin perjuicio del reconocimiento de los derechos de propiedad intelectual que correspondan al proveedor o las marcas que este represente, el contratante adquirirá el derecho de uso permanente de las licencias en el estado que se encuentren con sus actualizaciones vigentes al momento de vencimiento del contrato, sin que esto signifique un nuevo pago.

El proveedor declara que se encuentra legal y/o contractualmente facultado para proveer los servicios a que se refiere este contrato y se hace responsable de cualquier reclamo de terceros en relación a afectaciones a los derechos de propiedad industrial o intelectual que dirija contra el contratante.





## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 30 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

##### **DECIMO QUINTO: GARANTIA.-**

Para respaldar el íntegro, correcto y oportuno cumplimiento del Acuerdo Complementario, la empresa seleccionada debe entregar Boletas o Certificados de fianza, o Pólizas de Seguro de Garantía de Fiel Cumplimiento, emitida a la vista y de carácter irrevocable, con el requisito de que no tenga condiciones que afecten el pago de la garantía de manera rápida y efectiva, a favor de El Servicio, por un 15% del monto total del contrato, que para la correcta diferenciación de los aspectos que cubre se ha fraccionado en los siguientes términos:

- a) Garantía asociada al cumplimiento de los niveles de servicio: Una garantía por un monto equivalente al 5 % del monto total del Acuerdo Complementario, impuesto incluido, cuya glosa debe indicar "SERVICIO DE ADQUISICIÓN DE SOFTWARE COMO SERVICIO (niveles de servicio)", consistente en Boleta de Garantía Bancaria número 7335, por el monto de \$ 37.319.209.- de fecha 16 de abril de 2018, del Banco Santander Chile, con vencimiento al 27 de mayo de 2021.
- b) Garantía asociada al cumplimiento de las obligaciones de seguridad y confidencialidad: Una garantía por el 10 % del monto total del Acuerdo Complementario, impuesto incluido, cuya glosa debe indicar "SERVICIO DE ADQUISICIÓN DE SOFTWARE COMO SERVICIO (seguridad y confidencialidad)". consistente en Boleta de Garantía Bancaria número 7336, por el monto de \$ 74.638.418.- de fecha 16 de abril de 2018, del Banco Santander Chile, con vencimiento al 27 de mayo de 2021.

Ambos instrumentos de garantía han sido entregados al Servicio en forma previa a la suscripción del presente instrumento.

Estas garantías serán custodiadas por el Contratante, por el período de su vigencia y se devolverán al término de su vencimiento, si no hubiese situaciones pendientes que ameriten hacerlas efectivas.

##### **DECIMO SEXTO: DOMICILIO.-**

Para todos los efectos legales derivados de la suscripción de este instrumento, las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de San Felipe y acuerdan someterse a la competencia de sus Tribunales de Justicia.



## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 31 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

##### **DECIMO SEPTIMO: REPRESENTANTES LEGALES.-**

La personería de DÑA. SUSAN PORRAS FERNANDEZ, para comparecer en representación del Servicio de Salud Aconcagua, consta en el Decreto Exento N°86 de 25 de Abril de 2018.


La personería de DÑA. SANDRA GATICA LAZO, para representar a la Empresa Sociedad de Ingeniería en Informática Rayén Salud SpA, consta en escritura pública de fecha 31 de enero de 2017, de la notaria de la comuna de San Miguel - Santiago de don Jorge Reyes Bessone Notario Público titular de la comuna de San Miguel, inscrita bajo el Repertorio N°453/2017.

**2.- DEJASE ESTABLECIDO** que la supervisión y fiscalización del cumplimiento del presente contrato, le corresponderá al Jefe del Departamento TIC y Jefa del Departamento de Gestión de Atención Primaria en Salud (APS), de este Servicio de Salud o a quienes ellos designen.

##### **ANOTESE Y COMUNIQUESE.**



  
**SUSAN PORRAS FERNANDEZ**  
**DIRECTORA (S)**  
**SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA**

	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 32 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

### Anexo 3: Hoja de Vinculación Protocolo REG 1.1

<b>Nombre de Documento</b>	CARTOLA ADULTO Y ADULTO MAYOR.
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Programa Cardiovascular, Crónicos, Adulto Mayor Sano.
<b>Soporte</b>	Papel.
<b>Ubicación</b>	Coordinación sectores, PSR y CECOSF.
<b>Dispositivo</b>	Cartola.
<b>Profesional Responsable</b>	Médico, Enfermera, Nutricionista.
<b>Breve descripción</b>	Cartola de pacientes adultos y adultos mayores que contiene nombre de paciente, RUT y acciones de profesionales realizadas.
<b>Forma de Vinculación</b>	Vinculadas a través del RUT del paciente y número de familia en PSR.
<b>Acceso</b>	Médico, Enfermera, Nutricionista, Kinesiólogo y TENS.

<b>Nombre de Documento</b>	CARTOLA INFANTIL.
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Programa Infantil.
<b>Soporte</b>	Papel.
<b>Ubicación</b>	Coordinación sectores, PSR y CECOSF.
<b>Dispositivo</b>	Cartola.
<b>Profesional Responsable</b>	Médico, Enfermera, Nutricionista, Educadora de Párvulos.
<b>Breve descripción</b>	Cartola de pacientes infantiles que contiene nombre de paciente, RUT y acciones de profesionales realizadas.
<b>Forma de Vinculación</b>	Vinculadas a través del RUT del paciente y numero de ficha familiar.
<b>Acceso</b>	Médico, Enfermera, Nutricionista, Educadora de Párvulos, TENS.





## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 33 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

<b>Nombre de Documento</b>	CARTOLA ENTREGA DE ALIMENTOS.
<b>Unidad a la que pertenece</b>	PNAC / PACAM.
<b>Soporte</b>	Papel.
<b>Ubicación</b>	Bodega de leche CESFAM; CECOSF y PSR.
<b>Dispositivo</b>	Cartola.
<b>Profesional Responsable</b>	Nutricionista en CESFAM y PSR; Enfermera en CECOSF.
<b>Breve descripción</b>	Cartola de pacientes tanto adultos como infantiles que retiran alimentos en el establecimiento (leche, alimentación complementaria) contiene nombre de paciente, RUT, fecha de retiro, fecha de próximo retiro, estado nutricional y cantidad de productos entregados.
<b>Forma de Vinculación</b>	Vinculadas a través del RUT del paciente.
<b>Acceso</b>	Nutricionista y TENS encargada de bodega de leche; además Enfermera en CECOSF.

<b>Nombre de Documento</b>	CARTOLAS FAMILIARES.
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Comité Salud Familiar.
<b>Soporte</b>	Papel.
<b>Ubicación</b>	Coordinación CESFAM; Coordinación TENS PSR, SOME CECOSF.
<b>Dispositivo</b>	Cartola.
<b>Profesional Responsable</b>	Comité de Salud Familiar.
<b>Breve descripción</b>	Cartola familiar con antecedentes de cada familia del sector, criticidad, factores de riesgo y protectores.
<b>Forma de Vinculación</b>	Vinculadas a través del Rut del paciente.
<b>Acceso</b>	Miembros del equipo clínico de cada sector.



## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 34 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

<b>Nombre de Documento</b>	DOCUMENTO DERIVACION UNIDAD SALUD MENTAL
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Unidad Salud Mental.
<b>Soporte</b>	Digital.
<b>Ubicación</b>	Correo electrónico (impresa según requerimiento)
<b>Dispositivo</b>	Ficha.
<b>Profesional Responsable</b>	Psicólogo y trabajador social.
<b>Breve descripción</b>	Documento de derivación para el Inter sector, en donde se solicita breve descripción del motivo de solicitud de atención en unidad de salud mental, antecedentes relevantes y acciones realizadas por la unidad que deriva.
<b>Forma de Vinculación</b>	Vinculadas por Rut del usuario.
<b>Acceso</b>	Psicólogo, trabajador social, medico.

<b>Nombre de Documento</b>	PRICAM.
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Sala RIO.
<b>Soporte</b>	Digital.
<b>Ubicación</b>	Computador sala RIO, carpeta en escritorio.
<b>Dispositivo</b>	Ficha.
<b>Profesional Responsable</b>	Kinesiólogos sala RIO.
<b>Breve descripción</b>	Documento que presenta identificación del usuario, antecedentes de salud, evaluación de funcionalidad, equilibrio, caídas, dolor (EVA), ayudas técnicas, descripción condición de salud y tratamiento kinésico.
<b>Forma de Vinculación</b>	Vinculadas a través de RUT del usuario.
<b>Acceso</b>	Kinesiólogos sala RIO.



## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 35 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

<b>Nombre de Documento</b>	TARJETAS DE VD SOCIAL Y PSICOSOCIAL.
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Social.
<b>Soporte</b>	Físico.
<b>Ubicación</b>	En box de Asistente Social sector Sur.
<b>Dispositivo</b>	Tarjetas.
<b>Profesional Responsable</b>	Asistente Social.
<b>Breve descripción</b>	Documento manual en donde se registra las fechas de visitas domiciliarias como monitoreo.
<b>Forma de Vinculación</b>	Vinculadas a través del RUT del paciente.
<b>Acceso</b>	Asistente social de sector negro, verde y lila.

<b>Nombre de Documento</b>	PLANILLA COMPARTIDA CHCC.
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Programa Infantil.
<b>Soporte</b>	Digital.
<b>Ubicación</b>	Computadores de Enfermeras, Matronas, Trabajadoras Sociales y Psicólogos, Educadora de Párvulos.
<b>Dispositivo</b>	Planilla Excel.
<b>Profesional Responsable</b>	Enfermeras, Matronas, Trabajadoras Sociales y Psicólogos, Educadora de Párvulos.
<b>Breve descripción</b>	Planilla compartida Excel donde se registran los ingresos de niños y niñas con desarrollo psicomotor en resultado riesgo, retraso y rezago o pauta breve alterada, además se registran los NANEAS, Prematuros y todas las evaluaciones del desarrollo psicomotor aplicadas a los 8, 18 y 36 meses.
<b>Forma de Vinculación</b>	Vinculadas a través del RUT del paciente.
<b>Acceso</b>	Enfermeras, Matronas, Trabajadoras Sociales y Psicólogos, Educadora de Párvulos.



## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 36 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

<b>Nombre de Documento</b>	PLANILLA COMPARTIDA DE EVALUACIONES PIE DIABÉTICO.
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Programa de Salud Cardiovascular.
<b>Soporte</b>	Digital.
<b>Ubicación</b>	Computadores de Enfermeras.
<b>Dispositivo</b>	Planilla Excel.
<b>Profesional Responsable</b>	Enfermeras.
<b>Breve descripción</b>	Planilla compartida Excel donde se registran todas las evaluaciones pie diabético que realiza el profesional de Enfermería por cada mes del año, se registra de forma diferenciada las evaluaciones realizadas en Cesfam, Postas de Salud Rural y Programa de Atención al domicilio.
<b>Forma de Vinculación</b>	Vinculadas a través del RUT del paciente.
<b>Acceso</b>	Enfermeras.

<b>Nombre de Documento</b>	CARTOLA PAP
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Programa de la Mujer
<b>Soporte</b>	Papel
<b>Ubicación</b>	Coordinación Niño Sano/Maternal
<b>Dispositivo</b>	Cartola
<b>Profesional Responsable</b>	Matrona
<b>Breve descripción</b>	Cartola de usuarias en donde se registran datos personales, fecha y resultado de PAP.
<b>Forma de Vinculación</b>	Vinculadas a través del RUT de la usuaria
<b>Acceso</b>	Matrona



## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 37 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

<b>Nombre de Documento</b>	CARTOLA REGULACIÓN FERTILIDAD
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Maternal
<b>Soporte</b>	Papel
<b>Ubicación</b>	Coordinación Niño Sano/Maternal
<b>Dispositivo</b>	Cartola
<b>Profesional Responsable</b>	Matrona
<b>Breve descripción</b>	Cartola de usuarias en control de planificación en donde se registran datos personales, antecedentes mórbidos, antecedentes gineco obstétricos y controles de métodos a lo largo de los años.
<b>Forma de Vinculación</b>	Vinculadas a través del Rut de la usuaria
<b>Acceso</b>	Matrona

<b>Nombre de Documento</b>	CARTOLA MATERNAL
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Maternal
<b>Soporte</b>	Papel
<b>Ubicación</b>	Coordinación Niño Sano/Maternal
<b>Dispositivo</b>	Ficha
<b>Profesional Responsable</b>	Matrona
<b>Breve descripción</b>	Cartola en donde se registran datos personales, antecedentes mórbidos, antecedentes obstétricos, datos de la gestación actual y datos de controles de la misma
<b>Forma de Vinculación</b>	Número que es asignado de acuerdo al orden de ingreso y año (por sector), ejemplo 02-20 negro
<b>Acceso</b>	Matrona/Medico



## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 38 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

<b>Nombre de Documento</b>	CARPETA EXÁMENES.
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Sala externa de toma de muestras PSR.
<b>Soporte</b>	Papel.
<b>Ubicación</b>	Clínica de tratamiento CESFAM, Coordinación TENS PSR y SOME CECOSF.
<b>Dispositivo</b>	Archivador.
<b>Profesional Responsable</b>	Enfermera encargada Sala externa de toma de muestras.
<b>Breve descripción</b>	Carpeta con resultados de exámenes de laboratorio.
<b>Forma de Vinculación</b>	Rut del usuario.
<b>Acceso</b>	Profesionales Clínicos, TENS.

<b>Nombre de Documento</b>	CARTOLA DIGITAL SALA ERA
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Sala ERA
<b>Soporte</b>	Digital
<b>Ubicación</b>	Nube digital, asociado a mail institucional
<b>Dispositivo</b>	Drive.
<b>Profesional Responsable</b>	Kinesiólogo Sala ERA.
<b>Breve descripción</b>	Plataforma digital que contiene datos del usuario, diagnostico, tratamiento, fechas de próximos controles y exámenes, usuarios O2 dependientes e institucionalizados que pertenezcan al programa, fecha de ingreso y fecha de administración de vacunas,
<b>Forma de Vinculación</b>	A través del RUT del paciente
<b>Acceso</b>	Integrante del equipo de Sala ERA, médicos y kinesiólogo.





## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 39 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

<b>Nombre de Documento</b>	RESULTADOS PAP.
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Programa de la Mujer.
<b>Soporte</b>	Papel.
<b>Ubicación</b>	Coordinación Materno infantil CESFAM, coordinación TENS PSR, Box maternal CECOSF.
<b>Dispositivo</b>	Papel.
<b>Profesional Responsable</b>	Matrona.
<b>Breve descripción</b>	Contiene resultados de examen de PAP.
<b>Forma de Vinculación</b>	Rut del paciente.
<b>Acceso</b>	Matrona, TENS de coordinación.

<b>Nombre de Documento</b>	FICHA CLÍNICA PSO JUNAEB.
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Modulo Dental Liceo Manuel Marín Fritis.
<b>Soporte</b>	Papel.
<b>Ubicación</b>	Archivo Modulo.
<b>Dispositivo</b>	Cartola.
<b>Profesional Responsable</b>	Odontólogo, Auxiliar dental, educadora.
<b>Breve descripción</b>	Cartola con datos generales del paciente, identificación, Rut, Sexo, establecimiento educativo y nivel, Anamnesis, odontograma, plan de tratamiento, consentimientos informados.
<b>Forma de Vinculación</b>	Rut del Paciente y establecimiento educativo.
<b>Acceso</b>	Odontólogo, educadora; Auxiliar dental, Auditor PSO, auditor Junaeb, Contraloría.



## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024

Página : 40 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

<b>Nombre de Documento</b>	FICHA CLÍNICA PSO JUNAEB
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Modulo Dental Liceo Manuel Marín Fritis
<b>Soporte</b>	Digital.
<b>Ubicación</b>	
<b>Dispositivo</b>	Sitio Web.
<b>Profesional Responsable</b>	Odontólogo, educadora y auxiliar dental
<b>Breve descripción</b>	datos generales del paciente, identificación, Rut, Sexo, establecimiento educativo y nivel, Anamnesis, odontograma, plan de tratamiento,
<b>Forma de Vinculación</b>	Rut paciente
<b>Acceso</b>	Odontólogo, educadora; Auxiliar dental, Auditor PSO, auditor Junaeb, Contraloría.

<b>Nombre de Documento</b>	PLATAFORMA DIAGNOMED LAB
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Sala Externa de toma de Muestras
<b>Soporte</b>	Digital
<b>Ubicación</b>	Pagina institucional Diagnomed. <a href="http://diagnomedlab.dynalias.org:5580/">http://diagnomedlab.dynalias.org:5580/</a>
<b>Dispositivo</b>	Sitio Web.
<b>Profesional Responsable</b>	Enfermera encargada Sala externa de toma de muestras
<b>Breve descripción</b>	Plataforma digital en la cual se puede acceder a los resultados de los exámenes realizados por Diagnomed Lab.
<b>Forma de Vinculación</b>	Rut del Paciente.
<b>Acceso</b>	Profesionales pertenecientes al equipo de Salud del Usuario.



## MANUAL

### CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_11

Edición : 01

Fecha : Mayo 2024


Página : 41 de 44

Vigencia : 2024- 2029

#### MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA

<b>Nombre de Documento</b>	PLATAFORMA HOSCA IMAGENES
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Estamento Médico
<b>Soporte</b>	Digital
<b>Ubicación</b>	Pagina institucional HOSCA. <a href="http://10.0.175.175/portal/Login.aspx?ReturnUrl=%2fportal%2f">http://10.0.175.175/portal/Login.aspx?ReturnUrl=%2fportal%2f</a>
<b>Dispositivo</b>	Sitio Web.
<b>Profesional Responsable</b>	Subdirector Médico
<b>Breve descripción</b>	Plataforma digital en la cual se puede acceder a los resultados de los exámenes imagenológicos de HOSCA
<b>Forma de Vinculación</b>	Rut del Paciente.
<b>Acceso</b>	Profesionales Médicos.


<b>Nombre de Documento</b>	REGISTRO USUARIOS EN PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA.
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Programa de Atención Domiciliaria.
<b>Soporte</b>	Digital
<b>Ubicación</b>	Computador enfermero del PAD
<b>Dispositivo</b>	Planilla Excel
<b>Profesional Responsable</b>	Enfermero PAD.
<b>Breve descripción</b>	Nombre de paciente, RUT, dirección, cuidador/a, parentesco de cuidado y EMP, teléfono, Dg del usuario, nivel de dependencia, Fecha de Barthel, si recibe estipendio, Zarit observaciones y próximos controles. Además de registrar ingresos y egresos.
<b>Forma de Vinculación</b>	Vinculadas a través del RUT del paciente.
<b>Acceso</b>	Profesionales que realicen visita a usuario del PAD.

	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 42 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

<b>Nombre de Documento</b>	Plataforma de telemedicina
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Estamento médico
<b>Soporte</b>	Digital
<b>Ubicación</b>	Nube digital <a href="http://10.0.175.30/ticssa/">http://10.0.175.30/ticssa/</a>
<b>Dispositivo</b>	Carpeta compartida.
<b>Profesional Responsable</b>	Médicos
<b>Breve descripción</b>	Plataforma digital que contiene informes médicos de pacientes, estudios de imagen, laboratorios y consentimientos informados que son compartidos con especialistas a nivel secundario para atención no presencial.
<b>Forma de Vinculación</b>	A través del RUT del paciente
<b>Acceso</b>	Médicos

**CECOSF:**

<b>Nombre de Documento</b>	REGISTRO USUARIOS EN PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA.
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Programa de Atención Domiciliaria.
<b>Soporte</b>	Digital.
<b>Ubicación</b>	Computador enfermera CECOSF.
<b>Dispositivo</b>	Planilla Excel.
<b>Profesional Responsable</b>	Enfermera CECOSF
<b>Breve descripción</b>	Nombre de paciente, RUT, dirección, cuidador/a, teléfono, observaciones
<b>Forma de Vinculación</b>	Vinculadas a través del RUT del paciente.
<b>Acceso</b>	Profesionales que realicen visita a usuario del PAD

	<b>MANUAL</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_11
		Edición : 01
		Fecha : Mayo 2024
		Página : 43 de 44
		Vigencia : 2024- 2029
<b>MANEJO DE FICHA CLÍNICA ÚNICA</b>		

**PSR:**

<b>Nombre de Documento</b>	CARTOLA DE MEDICAMENTOS
<b>Unidad a la que pertenece</b>	Farmacia.
<b>Soporte</b>	Papel.
<b>Ubicación</b>	Botiquín de Farmacia PSR.
<b>Dispositivo</b>	Cartola.
<b>Profesional Responsable</b>	Químico Farmacéutico, médico.
<b>Breve descripción</b>	Cartola de paciente que contiene nombre del paciente, RUT, y tratamiento farmacológico indicado por médico.
<b>Forma de Vinculación</b>	Vinculadas a través del RUT del paciente.
<b>Acceso</b>	Médico, TENS.

#### 7. Distribución.

- Dirección
- SOME
- Jefes de Programa
- Unidades Clínicas y administrativas del CESFAM Valle de los Libertadores
- CECOSF Estación las Coimas
- Posta de Salud Rural La Orilla
- Posta de Salud Rural Quebrada Herrera
- Posta de Salud Rural Piguchén
- Posta de Salud Rural Rinconada de Guzmanes
- Archivo

