



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

**REGLAMENTO
ATENCIÓN DE
ESTUDIANTES DEL
DEPARTAMENTO DE
SALUD ESTUDIANTIL,
SEDE CHILLÁN**

**Sistema de Gestión de Calidad
Universidad del Bío-Bío**

ÍNDICE

I. DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE ESTUDIANTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD ESTUDIANTIL.....	3
II. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
1. REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE ESTUDIANTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD ESTUDIANTIL.	4
III. CONTROL DE CAMBIOS.....	9

I. DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE ESTUDIANTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD ESTUDIANTIL.

REVISIÓN 01		CÓDIGO R-21205000-001
Elaboró: Jefe(a) Departamento de Normalización y Certificación Nombre: Juan José Valenzuela Lagos Fecha: 22/08/2018	Revisó: Director(a) de Desarrollo Estudiantil Nombre: Eduardo Solís Álvarez Fecha: 23/08/2018	Aprobó: Vicerrector(a) Académico(a) Nombre: Aldo Ballerini Arroyo Fecha: 24/08/2018

El (la) autor(a) responsable de la elaboración del Reglamento de Atención de Estudiantes del Departamento de Salud Estudiantil de la Universidad del Bío-Bío es el (la) Jefe(a) del Departamento de Normalización y Certificación con la asesoría del (la) Enfermero(a) y Jefe(a) del Departamento de Salud Estudiantil.

La revisión del Reglamento de Atención de Estudiantes del Departamento de Salud Estudiantil es responsabilidad de el (la) Director(a) de Desarrollo Estudiantil, y su aprobación es responsabilidad de el (la) Vicerrector(a) Académico(a).

Este Reglamento se encuentra disponible en su versión original en la red interna. Además, el (la) Jefe(a) del Departamento de Normalización y Certificación tiene en su poder una copia controlada del manual en papel.

Cualquier copia o impresión desde la red de este manual es declarado como "Documento No Controlado".

II. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- PR-21202000-002 Protocolo de Reporte de Accidente Escolar del Departamento de Salud Estudiantil, Sede Chillán

1. REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE ESTUDIANTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD ESTUDIANTIL

- 1.1** Sólo tienen derecho a optar a los beneficios que concede el Departamento de Salud los estudiantes regulares de pre-grado y post-grado de la Universidad del Bío - Bío, lo que se comprueba en el sistema intranet corporativo. Pierden estos beneficios los estudiantes con retiro temporal o suspensión de estudios. Casos especiales que puedan presentarse serán analizados conjuntamente por el Director(a) de Desarrollo Estudiantil y el Jefe(a) del Departamento de Salud.
- 1.2** Para acceder a los beneficios del Departamento de Salud Estudiantil, los estudiantes al momento de solicitar hora por primera vez en la página web, deberán llenar una encuesta de salud que se encuentra en la página. Dicho documento será parte integral de la Ficha Clínica del Estudiante.
- 1.3** La atención de salud, tratamiento de enfermedades y accidentes a que tienen derecho los estudiantes, cuyas limitaciones se establecen en el Art. N° 8 del presente Reglamento, comprende atención de Profesionales Médico General, Nutricionista, Matrón(a), Psicólogo(a), Odontólogo(a), Enfermero(a) y Técnico Paramédico Departamento de Salud Estudiantil, Campus "La Castilla" y Campus "Fernando May".
- 1.4** El Departamento de Salud Estudiantil no atiende urgencias médicas. En caso de accidente todos los estudiantes regulares serán beneficiarios del Seguro de Accidente Escolar (Ley N° 16744), y sólo cuando el accidente hubiera ocurrido durante el desarrollo de sus actividades académicas u otras actividades que haya organizado la Universidad o en el trayecto de ida o regreso entre el lugar donde éstas se realizan y el domicilio del estudiante.
- 1.4.1** Para estos efectos, se considera actividades académicas, teóricas y prácticas, las clases lectivas, talleres, laboratorios, trabajos en terreno y actividades en representación de la Universidad en las áreas deportivas y culturales.
- 1.4.2** El o la estudiante accidentado(a) en dependencias de la Universidad podrá ser trasladado a un recinto hospitalario público, de acuerdo a la gravedad de sus lesiones, en ambulancia, taxi, por sus propios medios, solo(a) o acompañado(a) por un compañero(a), docente o familiar, según el Protocolo de Reporte de Accidente Escolar del Departamento de Salud Estudiantil, Sede Chillán (Anexo 1).
- 1.4.3** En caso de que él o la estudiante no desee atenderse en sistema público, perderá el beneficio y para ello debe firmar el formulario de rechazo.
- 1.5** El Departamento de Salud Estudiantil no proporciona atención a domicilio.
- 1.6** Cuando ocurra un accidente con participación de terceros, fuera del recinto Universitario (frontis del establecimiento) el funcionario que sea notificado de dicho evento deberá llamar en primera instancia a SAMU y Carabineros y avisar al Departamento de Salud Estudiantil, para que tome conocimiento y algún funcionario de éste acuda al lugar para realizar acompañamiento de él o la accidentada, cautelando la pronta llegada de móvil SAMU, ya que el rescate y atención en accidentes en vía pública corresponde a esta entidad. A la llegada de móvil del SAMU el personal debe retornar a su lugar de trabajo. El horario de atención del Departamento de Salud Estudiantil es de 08:15 a 12:15 y de 14:15 a 18:00 horas.

1.6.1 Será responsabilidad de la Escuela a la cual pertenece el o la estudiante accidentado(a) cumplimentar la Declaración de Accidente Escolar.

1.6.2 En la eventualidad que en forma simultánea ocurra una situación de emergencia dentro del recinto Universitario, el personal deberá priorizar esta atención, ya sea dejando el lugar de accidente en vía pública o no acudiendo a ésta. Lo anterior, una vez confirmada la asistencia del SAMU al lugar del accidente.

1.6.3 Es pertinente señalar que todo funcionario que haga abandono de su lugar de trabajo para acudir fuera del recinto Universitario y ante la eventualidad que le ocurriera un accidente a causa de esta atención, queda resguardado por la ley 16.744.

1.7 Todo estudiante que requiera atención profesional en el Departamento de Salud Estudiantil deberá solicitar, con la debida antelación y vía intranet, una hora para la consulta correspondiente, excepto la atención dental que se realiza en forma personal con Asistente Dental y la atención de Enfermería que es de forma inmediata en la Unidad de Enfermería.

1.8 Las prestaciones serán otorgadas en la medida que los recursos de la Universidad lo permitan y de acuerdo a aranceles preestablecidos para este fin. Los beneficios otorgados en el Departamento corresponden a:

1.8.1 ATENCIÓN Y TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO: Esta atención comprende:

- a) Operatoria Dental
- b) Endodoncias
- c) Exodoncias simples
- d) Profilaxis bucal y educación cepillado
- e) Urgencia Dental, solamente lesiones traumáticas, dolor agudo y/o infecciones agudas.

1.8.2 ATENCIÓN DE ENFERMERÍA. Comprende:

- a) Evaluación de enfermería, por el Profesional Enfermero(a) o por el Técnico Paramédico Departamento de Salud Estudiantil, Campus "La Castilla" y Campus "Fernando May". Esta evaluación de enfermería incluye solamente control de signos vitales, orientación y/o derivación a servicios de salud externos, de acuerdo a la previsión de salud del estudiante.
- b) Aplicación de tratamientos farmacológicos prescritos por Profesionales del Departamento Tratamientos indicados por profesionales externos. No se administra toda vez que no se conocen condiciones de almacenamiento ni traslado.
- c) Atención de Primeros Auxilios, en caso de accidentes ocurridos durante el desarrollo de sus actividades académicas u otras actividades que haya organizado la Universidad o en el trayecto de ida o regreso entre el lugar donde éstas se realizan y el domicilio del estudiante y en los casos necesarios, solicitará los medios adecuados para que el (la) estudiante pueda ser trasladado. No existe atención de urgencias.
- d) Despacho de fármacos, de acuerdo a stock de medicamentos, solamente bajo prescripción de los profesionales del Departamento de Salud Estudiantil.

1.8.3 ATENCIÓN MÉDICO GENERAL. Comprende:

- a) Consulta morbilidad: diagnóstico e indicación del tratamiento a seguir.
- b) Derivación a otro profesional del Departamento de Salud Estudiantil o Profesional externo, según corresponda la patología. En este último caso, los costos serán de responsabilidad del estudiante, de acuerdo a su previsión de salud.
- c) Extender certificados internos de reposo por salud, de acuerdo a evaluación y diagnóstico realizados por el Profesional en la consulta médica.

1.8.4 ATENCIÓN GINECÓLOGO(A) Y MATRON(A) Esta atención comprende:

- a) Atención y consejería en salud sexual
- b) Control y consejería anticoncepción
- c) Consulta morbilidad ginecológica
- d) Programas de Promoción y prevención en salud ginecológica.

1.8.5 ATENCIÓN PSICÓLOGO: Esta atención comprende:

- a) Psicoterapia individual para hacer frente a trastornos psicológicos, estados emocionales negativos, problemáticas de relaciones interpersonales.
- b) Utilización de técnicas para el desarrollo personal, adquisición de herramientas de afrontamiento de situaciones y de potenciación de los recursos personales.

1.8.6 ATENCIÓN NUTRICIONISTA: Esta atención comprende:

- a) Atención nutricional integral (preventiva, morbilidad y deportistas)
- b) Programas de Promoción Estilos de Vida Saludable con equipo profesional multidisciplinario.
- c) Atención nutricional integral de embarazadas y nodrizas dependientes del Programa de Apoyo a Estudiantes Madres y Padres (MAPAU).
- d) Educación nutricional individual y grupal.

1.8.7 ATENCIÓN CON ESPECIALISTAS Y/O INSTITUCIONES EXTERNAS EN CONVENIO:

Para atención con especialistas externos el Jefe(a) del Departamento de Salud Estudiantil, Sede Chillán genera orden de atención y según previsión del/la estudiante, un préstamo o transferencia. Tanto el trámite de retiro del préstamo como la cancelación de la atención se realizarán en las cajas del Departamento de Presupuesto, ubicadas en ambos Campus.

1.9 Para solicitar hora con Médico General, Psicólogo(a), Matron(a) y Nutricionista el o la estudiante deberá ingresar a Intranet, digitar su clave y acceder a “Departamento de Salud Reserva de horas”, seleccionando su reserva de acuerdo al horario disponible.

1.9 En atención Dental no se utilizará Intranet. Los y las estudiantes deberán solicitar horas personalmente a la Unidad Dental. No se darán horas de atención sin la presentación del carné dental, con el fin de evitar confusiones en las horas de citación y por consiguiente inasistencias. Al momento de acudir a la citación Dental o a la citación con otro Profesional, el o la estudiante deberá presentarse en la Oficina de Recepción o Secretaría del Departamento para anunciar su llegada.

1.10 Para recibir tratamiento dental integral el o la estudiante debe encontrarse cursando, a lo menos, el segundo semestre de la Carrera, inscribirse vía intranet y esperar la selección de “llamado dental”, la que será informada a través de la página Web, www.ubiobio.cl/dde , link visible “llamados dentales”. Si ha salido llamado(a), debe solicitar hora dentro del plazo que se le indica en la página web, de lo contrario su cupo será entregado a otro(a) estudiante. Cabe destacar que el o la estudiante tendrá derecho a cuatro inscripciones dentales a lo largo de todo su proceso académico o estadía en la Universidad.

1.11 El estudiante que ya se encuentra en tratamiento dental en el Departamento de Salud Estudiantil, no debe dejar más de 30 días corridos sin atención directa por el Odontólogo(a) del Departamento de Salud Estudiantil tratante; por lo que debe solicitar hora a lo menos con una semana de anticipación del plazo de finalización del período, pues si no cumple con esta indicación, el Departamento de Salud Estudiantil se reserva el derecho de asignar el cupo a otro(a) estudiante de la lista de inscritos(as).

1.12 Los atrasos y/o las inasistencias a las atenciones con los(las) Profesionales del Departamento de Salud Estudiantil serán sancionadas como NSP (no se presenta):

- a) Para la atención Dental, Matrón(a), Nutricionista y Psicólogo(a), los atrasos de más de diez minutos serán considerados como NSP (no se presenta) y deberá solicitar una nueva hora. Esto ya que lo que queda de tiempo después de este atraso, técnicamente no puede ser utilizado en una atención clínica de calidad.
- b) Para la atención médica, los atrasos de más de cinco minutos serán considerados como NSP (no se presenta) y deberá solicitar nueva hora.
- c) Si el estudiante incurre en tres NSP (no se presenta) en el año calendario, será sancionado con Alta Administrativa, es decir, suspensión de atención por un período de 90 días en los casos de área médica, psicológica y salud sexual. Sin embargo, en el caso del área dental, perderá el derecho a seguir atendiéndose y debe volver a inscribirse en el próximo llamado dental.
- d) Solamente el Jefe(a) del Departamento de Salud Estudiantil tendrá la facultad de revocar el Alta Administrativa, de acuerdo a la revisión y análisis de los antecedentes de cada caso en particular.
- e) El estudiante que por razones de fuerza mayor no pueda asistir, tiene la posibilidad de cambiar su hora de atención avisando con 12 horas de anticipación o más, vía mail, en forma personal o telefónicamente al teléfono 422463183 en Campus "Fernando May" y al teléfono 422463485 en Campus "La Castilla", de 08:30 a 12:30 horas y de 13:15 a 17:00 horas. Si da el aviso con menos de 12 horas de anticipación, se considerará una NSP. El estudiante puede realizar solamente tres cambios de hora durante el año calendario, considerando que los realizó con las 12 horas de anticipación o más; si incurre en más de tres cambios de hora será considerado NSP.
- f) En el caso de que el estudiante no sea atendido por razones de fuerza mayor imputables al Departamento de Salud Estudiantil o al profesional, el(la) Enfermera(o) o Técnico(a) Paramédico o Secretario(a) le comunicará vía correo electrónico o telefónica, con la debida antelación al cambio de su hora de atención. Esta no afectará su registro de asistencia.
- g) En el caso que un Profesional demore su atención se entregará un justificativo cuando esta demora afecte la asistencia a una actividad académica.
- h) Los casos especiales y excepcionales que puedan presentarse serán analizados por el Jefe(a) del Departamento de Salud Estudiantil, previa presentación de todos los antecedentes.

1.13 El Departamento de Salud Estudiantil llevará un registro de fichas médicas de cada alumno, más hojas diarias de atención de cada profesional, en las que se dejará constancia de las atenciones brindadas, como de las inasistencias. Dicho registro tendrá carácter confidencial, reservándose el Jefe(a) del Departamento de Salud Estudiantil el derecho de proporcionar información a las instancias que procedieren, sin perjuicio de las disposiciones legales sobre el secreto profesional. Las fichas médicas se conservarán en los archivos del departamento hasta 15 años después del egreso del estudiante, al cabo del cual serán destruidas, de acuerdo a lo estipulado en artículo 13 de la Ley N° 20584.

1.14 Los y las profesionales del Departamento de Salud se reservarán el derecho de atención en los casos que el estudiante se presente con evidentes signos de hábito alcohólico y uso de otras drogas, por los riesgos a su salud que pueden presentarse.

- 1.15** Todo estudiante que sea atendido en el Departamento de Salud Estudiantil deberá cancelar los valores asignados a cada acción clínica, según arancel fijado cada año por la Institución. El pago deberá realizarlo en la Caja de la Universidad solicitando el “Cupón de pago de deudas de salud” en el Departamento de Cobranzas a Alumnos. Con el fin de mantener los recursos que posibilitan el funcionamiento del departamento, el estudiante deberá cancelar las atenciones regularmente, a medida que se vayan efectuando los tratamientos. El Departamento de Salud Estudiantil se reservará el derecho de suspender los tratamientos, en los casos de sobre endeudamiento.
- 1.16** No será de responsabilidad del Departamento de Salud Estudiantil si un estudiante queda con su tratamiento Dental inconcluso, porque ha perdido la calidad de alumno regular de la Universidad o de paciente regular de la Unidad Dental por las sanciones detalladas en punto 12.
- 1.17** Inmediatamente después que el estudiante ha finalizado su tratamiento en el Departamento de Salud Estudiantil, el Profesional le otorgará el Alta Clínica. Una vez otorgada, el o la estudiante no requiere volver a inscribirse, sólo debe acudir a control cada 6 meses, en el marco de los Operativos Dentales, donde puede ser reintegrado a tratamiento por el Profesional, en caso necesario. Estos Operativos Dentales se realizan mensualmente, desde marzo a noviembre de cada año.
- 1.18** El o la estudiante podrá formular felicitaciones, sugerencias o reclamos en relación a la atención y los servicios que entrega la Dirección de Desarrollo Estudiantil. La formulación de una felicitación al personal, sugerencia o reclamo, en forma responsable, permite mejorar la atención que se le otorga. Podrá plantearlos a través de la Oficina Virtual de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Dirección de Desarrollo Estudiantil en el siguiente link de acceso directo: www.ubiobio.cl/desarrolloestudiantil/. La respuesta de parte del Profesional de la Dirección de Desarrollo Estudiantil se emitirá en un tiempo no superior a las 72 horas hábiles.
- 1.19** El estudiante atendido en el Departamento de Salud Estudiantil se rige por la Ley N° 20.584 de los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. El extracto de esta Carta de Derechos y Deberes se encuentra publicado en la Sala de Espera del Departamento de Salud Estudiantil.
- 1.20 Exija sus Derechos**
- a) Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
 - b) Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
 - c) Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
 - d) Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
 - e) Ser informado de los costos de su atención de salud.
 - f) No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
 - g) Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
 - h) Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
 - i) Consultar, felicitar, sugerir o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
 - j) A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si autoriza.
 - k) Que el personal de salud porte una identificación.

1.21 Y cumpla sus Deberes

- a) Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- b) Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.
- c) Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
- d) Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
- e) Tratar respetuosamente al personal de salud.
- f) Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.

III. CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Fecha	Página	Modificación Realizada