


	HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO Protocolo de Entrega, Recepción y Conservación de Fichas Clínicas	CÓDIGO PROT. REG 1.4	Nº RESOLUCIÓN 1205
		Vigencia 5 años	Nº Edición 2
Página 1 de 17			

PROTOCOLO DE ENTREGA, RECEPCIÓN Y CONSERVACIÓN DE FICHAS CLÍNICAS

Elaboración	Revisión	Visación	Aprobación
E.U Daniela Merino Becerra Enfermera Clínica 	T.S Makarena Almonacid Vega Encargada de SOME 	Dr. Andrés Fredes Silva Encargado de Calidad 	Klg. Daniela Maldonado Vera Directora  
Fecha: 01-08-2023	Fecha: 02-08-2023	Fecha: 02-08-2023	Fecha: 08-08-2023
Distribución		OCSP, Dirección, Archivo, SOME.	

	HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO Protocolo de Entrega, Recepción y Conservación de Fichas Clínicas	CÓDIGO PROT. REG 1.4	Nº RESOLUCIÓN 1205
		Vigencia 5 años	Nº Edición 2
Página 2 de 17			


RESOLUCION EXENTA N° 1205.- //

Chile Chico, 08 de agosto de 2023.

VISTOS ESTOS ANTECEDENTES; Solicitud de Encargado de Calidad y Seguridad del Hospital de contar con resolución de aprobación de “Protocolo de entrega, recepción y conservación de ficha clínica” del Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez, Las facultades legales y reglamentarias que me confiere el DFL N°1/05, publicado en el Diario Oficial con fecha 24 de abril de 2006, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763, de 1979 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469; el Decreto Supremo N° 140, de fecha 20 de noviembre de 2004, que aprueba el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; todos del Ministerio de Salud; la Resolución Afecta N° 72 de 1980, la Resolución Exenta N° 4529, de 31 de diciembre de 2020; todas de la Dirección del Servicio de Salud Aysén; el D.F.L. N° 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y las resoluciones N° 6, 7 de 2019 y 14 de 2022 todas de la Contraloría General de la República, que fijan las normas sobre exención de Toma de Razón, dicto la siguiente:


RESOLUCION:

1. APRUEBESE “Protocolo de entrega, recepción y conservación de ficha clínica” del Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez, texto que es del siguiente tenor literal;

	HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO Protocolo de Entrega, Recepción y Conservación de Fichas Clínicas	CÓDIGO PROT. REG 1.4	Nº RESOLUCIÓN 1205
		Vigencia 5 años	Nº Edición 2
Página 3 de 17			

INDICE

Título	Página
Introducción	4
Objetivos	4
Responsables	5
Alcance	6
Excepciones	6
Terminología	6
Descripción Actividades del Proceso	7-9
Referencias Bibliográficas	9
Evaluación	10
Indicador	11
Diagrama de Flujo	12
Anexos	13-16

	HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO Protocolo de Entrega, Recepción y Conservación de Fichas Clínicas	CÓDIGO PROT. REG 1.4	Nº RESOLUCIÓN 1205
		Vigencia 5 años	Nº Edición 2
Página 4 de 17			

1. INTRODUCCIÓN

La Ficha Clínica es un documento obligatorio y fundamental en el ámbito de la salud, utilizado para registrar información relevante sobre el paciente. Esta herramienta proporciona a los profesionales de la salud una visión completa de la historia clínica, antecedentes médicos, diagnósticos, tratamientos y evolución a lo largo del tiempo. Con una ficha clínica bien elaborada, se busca garantizar una atención médica adecuada y personalizada, facilitar la comunicación entre profesionales de la salud y asegurar la confidencialidad de la información del paciente. En este documento, se recopilan datos como el nombre, edad, género, antecedentes familiares y personales, resultados de exámenes, medicamentos recetados y otros detalles relevantes para brindar una atención médica integral y segura. Cabe destacar que la ficha clínica es confidencial y solo puede ser compartida con el consentimiento del paciente o en casos específicos según las leyes y regulaciones vigentes. Este documento debe ser resguardado con el fin de evitar su extravío, violación o uso de personas no autorizadas.

En el Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez el soporte utilizado es mixto: formato papel y electrónico, donde se procura que los registros sean completos y se asegure el oportuno acceso a la integridad de los antecedentes que conforman dicha ficha, la conservación y confidencialidad de los datos, así como la autenticidad de su contenido y de los cambios efectuados a ella.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Mantener, conservar, custodiar y resguardar la seguridad de los registros de datos clínicos y administrativos de la ficha clínica de los usuarios del Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez.


2.2 Objetivos específicos

- Estandarizar la entrega, recepción y conservación de la Ficha Clínica Única Física de los usuarios del Hospital Leopoldo Ortega Rodríguez.
- Favorecer el resguardo de los antecedentes médicos personales tanto de la Ficha Clínica en formato físico como electrónico.

 HOSPITAL COMUNITARIO DR. LEOPOLDO ORTEGA RODRIGUEZ CHILE CHICO	HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO Protocolo de Entrega, Recepción y Conservación de Fichas Clínicas	CÓDIGO PROT. REG 1.4	Nº RESOLUCIÓN 1205
		Vigencia 5 años	Nº Edición 2
Página 5 de 17			

3. RESPONSABLES

Responsable / Función	MÉDICOS Y OTROS PROFESIONALES CLÍNICOS	TENS	ADMINISTRATIVOS SOME	ENCARGADA DE SOME	DIRECTOR
Conocer y aplicar protocolo	x	x	x	x	x
Solicitud de Fichas Clínicas	x	x			
Orden de Ficha Clínica física	x	x			
Recepción, conservación y custodia de Ficha Clínica en formato físico			x	x	
Completar carátula con antecedentes del paciente			x		
Entrega de antecedentes al usuario según la ley	x				x

	HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO Protocolo de Entrega, Recepción y Conservación de Fichas Clínicas	CÓDIGO PROT. REG 1.4	Nº RESOLUCIÓN 1205
		Vigencia 5 años	Nº Edición 2
Página 6 de 17			

4. ALCANCE

El presente protocolo, está dirigido a todos los funcionarios médicos, profesionales clínicos, técnicos de enfermería y administrativos que trabajan en el Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez. Estos funcionarios deben tener relación directa y atingente con la entrega, recepción y conservación de Ficha Clínica de los usuarios de nuestro hospital en las siguientes dependencias:


- Hospitalización.
- SOME/Archivo.
- Box de policlínico.

5. EXCEPCIONES

No hay.

6. TERMINOLOGÍA

- **Ficha Clínica Única:** Es el Instrumento en que se registra la historia médica de una persona. Es un documento único que debe reunir en forma clara y concisa toda la información concerniente a la salud de un paciente, su evolución y las atenciones recibidas.
- **Soporte de la Ficha Clínica única:** Tipo o formato de registro utilizado para la Ficha Clínica:
 - **Formato físico:** Todos los registros clínicos se encuentran documentados en papel, consolidados en una carpeta física.
 - **Formato electrónico:** Sistema Informático definido para el registro, recopilación y almacenamiento de la información clínica de un paciente.
 - **Sistema mixto:** Uso simultáneo de diferentes soportes definidos para la Ficha Clínica.
- **Registros clínicos:** Conjunto de datos clínicos organizados y relacionados entre sí en función de un propósito asistencial determinado.
- **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.

	HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO Protocolo de Entrega, Recepción y Conservación de Fichas Clínicas	CÓDIGO PROT. REG 1.4	Nº RESOLUCIÓN 1205
		Vigencia 5 años	Nº Edición 2
Página 7 de 17			

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO

7.1 Procedimiento de entrega, recepción y conservación de la Ficha Clínica

7.1.2 Entrega de Ficha Clínica física: El funcionario que solicita la ficha, se debe acercar a SOME, donde dejarán registro en el libro de "Entrega y Devolución de Fichas Clínicas" (Anexo 1), luego el funcionario de SOME retirará la ficha de la Unidad de Archivos anotando en el libro "Registro de Seguimiento de Fichas Clínicas" (Anexo 2).

La Ficha Clínica puede ser entregada en las siguientes situaciones:

- Consulta profesional en policlínico: Paciente citado y sólo si no está disponible el acceso al sistema computacional. Se entregarán en el mesón de SOME todas las Fichas Clínicas Físicas al funcionario responsable de cada box de atención junto con hoja anexa denominada "Hoja diaria de atención".
- Hospitalización: Se entrega al Enfermero o TENS de turno en servicio de hospitalización al ingreso hospitalario.
- Investigación o estudio: Se entrega directamente al funcionario que la solicita.
- Tramitación de beneficios económicos o procesos judiciales: En caso de que el Servicio de Salud de Aysén, solicite por motivo de auditoría alguna(s) Ficha(s) Clínica(s) física(s), los funcionarios administrativos de SOME deberán permitir el acceso fluido para tales fines.

7.1.3 Procedimiento de entrega de información contenida en la Ficha Clínica:

- Solicitud escrita: por medio de oficio enviado por tribunal o juzgado respectivo a la dirección del establecimiento. Esta respuesta se remite por conducto regular al tribunal o juzgado solicitante.
- En caso de ser el mismo usuario quien solicita antecedentes de su propia Ficha Clínica, ya sea física o electrónica, este debe presentar solicitud por escrito informando su nombre, Rut y la información que requiere (ANEXO 3). Si se trata de un usuario que no puede realizar la petición personalmente se le podrá proporcionar una copia de lo solicitado a un familiar previa autorización legal, a través de un poder notarial.

7.2 Recepción en SOME y Devolución en Archivos de Ficha Clínica Física:

Para la devolución de una Ficha Clínica física, se debe registrar en el libro "Entrega y Devolución de Fichas Clínicas" en SOME. Posterior a esto el funcionario de SOME guarda la Ficha Clínica en la Unidad de Archivos, donde se debe llevar un registro en el libro de

	HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO	CÓDIGO PROT. REG 1.4	Nº RESOLUCIÓN 1205
	Protocolo de Entrega, Recepción y Conservación de Fichas Clínicas	Vigencia 5 años	Nº Edición 2
Página 8 de 17			

“Registro de Seguimiento de Fichas Clínicas”, completando los datos que se solicitan. El funcionario tiene 24 horas hábiles para devolver la Ficha Clínica a la Unidad de Archivos.

El plazo de recepción de la Ficha clínica son las siguientes:

- Consulta policlínico: debe ser devuelta el mismo día en que se realizó la solicitud de la ficha clínica.
- Hospitalización: debe ser devuelta en un plazo máximo de 48 horas hábiles luego del egreso hospitalario.
- Investigación o estudio: Debe ser devuelta al final de la investigación o estudio, en caso de que otro funcionario necesite la Ficha, se deberá devolver a SOME y nuevamente solicitar para seguir con investigación o estudio.


7.3 Rescate de Ficha Clínica Física:

Cualquier retraso en la devolución de la Ficha Clínica física tanto en Consulta policlínico, Hospitalización o Investigación/estudio, las funcionarias de SOME informarán a la Encargada de la Unidad de SOME, quien solicitará formalmente mediante correo electrónico la devolución de la Ficha Clínica.

7.4 Conservación de Ficha Clínica Física:

Los funcionarios de SOME son los encargados de:

- Reparar o reemplazar las carátulas de la ficha clínica, si está se deteriora, manteniendo la información importante en ella.
- Controlar extravíos de documentos, cada vez que regrese la Ficha Clínica, constatando de que los documentos estén archivados en Ficha Clínica, en caso de que se encuentren sueltos, Ficha Clínica será devuelta al funcionario que entregó en SOME para su correcta presentación.
- En caso de paciente fallecido está será archivada en una caja señalada como “Fichas de Usuarios Fallecidos”, junto con toda la información correspondiente (cartolas y cárdex de identificación).
- Archivarán la Ficha Clínica física según su número de identificación que se correlaciona con el Rut (a través de un listado maestro que se encuentra en SOME), de menor a mayor, número que está escrito en la portada de la Ficha Clínica física.
- Resguardar la ficha y preocuparse de que no se extravíe.

	HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO Protocolo de Entrega, Recepción y Conservación de Fichas Clínicas	CÓDIGO PROT. REG 1.4	Nº RESOLUCIÓN 1205
		Vigencia 5 años	Nº Edición 2
Página 9 de 17			

7.5 Conservación de Ficha Clínica Digital:

En este formato, sólo los profesionales pueden ingresar datos en la Ficha Clínica, siempre y cuando esté citado en su agenda o se encuentren en atención de urgencias, por lo tanto, los funcionarios administrativos de SOME no interfieren en la conservación.

En caso de ocurrir algún error en la digitación de antecedentes en la Ficha Clínica electrónica de algún usuario, la Encargada de la Unidad de SOME, debe asesorar al profesional para que complete una planilla Excel correspondiente a una solicitud de anulación de la atención, firmada por dirección (Anexo 4). Esta planilla una vez firmada por Dirección debe ser enviada a referentes del Servicio de Salud, quienes luego de visto bueno confirman apertura de ficha clínica para su correcto registro y cerrado.


Además, los administrativos de SOME, deben velar por la correcta citación de pacientes a los profesionales que les corresponda la atención.

En caso de que hubiera corte del suministro de luz o existieran problemas con la plataforma, en policlínico se realiza registro de forma manual y cuando se solucione el problema se traspa a Ficha Clínica digital y en servicio de urgencia, se realiza el registro de forma manual, se entrega una copia al paciente y el original queda en Ficha Clínica física.

En cuanto al sistema de respaldo de los datos de la ficha electrónica, se realiza con el sistema clínico del servidor perteneciente a la empresa que corresponda. El que automáticamente genera un respaldo.


8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Manual de procedimientos de la Sección de Orientación médica y Estadística, 2ª edición-1989 con apoyo de OPS/OMS, preparado por depto. Inspección-Ministerio de Salud.
- Manual de procedimiento Unidad de archivo clínico, junio 2010, Complejo Asistencial Dr. Sotero Del Río.
- Ficha Clínica única e individual Procedimiento de entrega, recepción, manejo y conservación de Fichas, Hospital Clínico San Francisco Pucón. Edición tercera, mayo 2022.
- Manejo Ficha Clínica, Hospital de Linares, versión 3, febrero 2014.

	HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO Protocolo de Entrega, Recepción y Conservación de Fichas Clínicas	CÓDIGO PROT. REG 1.4	Nº RESOLUCIÓN 1205
		Vigencia 5 años	Nº Edición 1
Página 10 de 17			

9. EVALUACIÓN

- Responsable:
 - De la Supervisión: Encargado de SOME
 - De la Evaluación: Encargado de Archivos
- Metodología:
 - Tipo de Indicador: Proceso
 - Tipo de umbral: Porcentajes
- Método muestreo: Universal
- Tamaño muestra: La encargada de SOME realizará la supervisión de la totalidad de Fichas Clínicas de forma mensual, estas deben regresar dentro de las 24 horas hábiles a la unidad de Archivos del Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez, según lo indicado en este protocolo.
- Periodicidad:
 - De la evaluación: Trimestral
 - De la captura de datos: La encargada de SOME supervisará el total de las Fichas Clínicas de forma mensual, en el primer día hábil del mes siguiente.

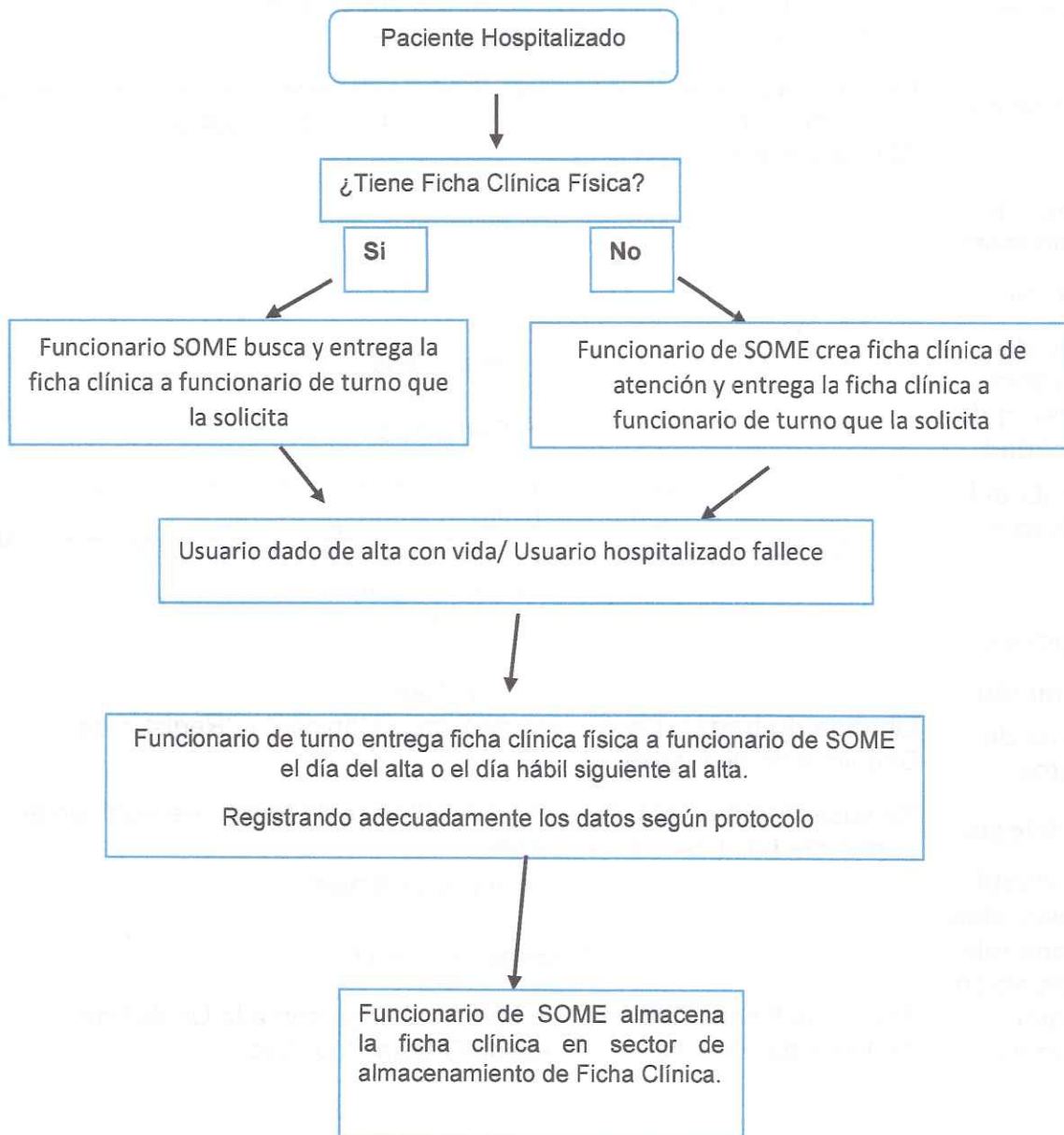
	HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO Protocolo de Entrega, Recepción y Conservación de Fichas Clínicas	CÓDIGO PROT. REG 1.4	Nº RESOLUCIÓN 1205
		Vigencia 5 años	Nº Edición 2
Página 11 de 17			



10. INDICADOR

Nombre	Porcentaje de la totalidad de Fichas Clínicas que ingresen a la Unidad de Archivos dentro de las 24 horas hábiles desde que se recibe en SOME del Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez.
Descripción	Este indicador evalúa el correcto proceso de recepción de Ficha Clínica en la Unidad de Archivos, con el fin de resguardar y custodiar la Ficha Clínica y sus documentos.
Umbral de cumplimiento	100%
Periodicidad	Trimestral
Tipo de Indicador	De proceso
Dimensión de la Calidad	Seguridad
Formula del Indicador	$\frac{\text{Nº de Fichas Clínicas que ingresan dentro de las 24 horas hábiles a la Unidad de Archivos según protocolo}}{\text{Nº Total de Fichas Clínicas que ingresan a la Unidad de Archivos según protocolo}} \times 100$
Excepciones	No hay
Aclaración	No hay
Fuente de datos.	Libro de "Entrega y Devolución de Fichas Clínicas" y "Registro de Seguimiento de Fichas Clínicas"
Metodología	Se supervisará el total de las Fichas Clínicas de forma mensual, en el primer día hábil del mes siguiente.
Responsable de supervisión	Encargado de SOME
Responsable de evaluación	Encargado de Archivos
Población objetivo	Todas las Fichas Clínicas que egresen e ingresen a la Unidad de Archivos del Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez.

	HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO	CÓDIGO PROT. REG 1.4	Nº RESOLUCIÓN 1205
	Protocolo de Entrega, Recepción y Conservación de Fichas Clínicas	Vigencia 5 años	Nº Edición 2
Página 12 de 17			

11. DIAGRAMA DE FLUJO



		HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO	CÓDIGO PROT. REG 1.4	Nº RESOLUCIÓN 1205
		Protocolo de Entrega, Recepción y Conservación de Fichas Clínicas	Vigencia 5 años	Nº Edición 2
Página 14 de 17				

12.3 ANEXO 3: Solicitud de Ficha Clínica



SOLICITUD

Al Sr. Director Hospital Leopoldo Ortega Rodríguez
 Junto con saludar cordialmente, vengo en solicitar Copia:

Ficha Clínica Integra Parte de la Ficha

Especificar Desde..... Hasta.....

Nombres	y	Apellidos
Cedula de Identidad		Teléfono
Domicilio		

Se Debe adjuntar Fotocopia Cédula de Identidad del Titular, por ambos lados

ESTE DOCUMENTO SE DEBE CANALIZAR SOLO Y EXCLUSIVAMENTE A TRAVÉS DE OFICINA DE PARTES DEL ESTABLECIMIENTO

FIRMA DE TITULAR

Recibe conforme

CHILE CHICO, _____ 20 _____

LEY N° 21.504 REGULA LOS DERECHOS Y DEBERES QUE TIENEN LAS PERSONAS EN RELACION CON ACCIONES VINCULADAS A SU ATENCIÓN EN SALUD, PLASMEADA EN EL DIARIO OFICIAL DE ABRIL 2012.
 PÁRRAFO 5º DE LA RESERVA DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA FICHA CLÍNICA, ARTÍCULO 13: LA FICHA CLÍNICA PERMANECERÁ EN POSSESIÓN DE AL MENOS CINQUE AÑOS EN PODER DEL PRESTADOR, QUIEN DEBERÁ RESPONSABILIZARSE DE LA RESERVA DE SU CONTENIDO.
 LOS TITULARES QUE NO ESTÉN DIRECTAMENTE RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN DE SALUD NO TENDRÁN ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA RESERVA DE FICHA CLÍNICA.
 SIN PREJUICIO DE LO ANTERIOR, LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA FICHA, COPIA DE LA RESERVA O PARTE DE ELLA, SERÁ ENTREGADA, TOTAL O PARCIALMENTE, A SOLICITUD, EXPRESA DE LAS PERSONAS Y ORGANISMOS QUE SE INDICAN A CONTINUACIÓN, EN LOS CASOS, FORMAS Y CONDICIONES QUE LA LEY SEÑALA.
 A) AL TITULAR DE LA FICHA CLÍNICA, A SU REPRESENTANTE LEGAL O, EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR, A SUS HEREDEROS, PROXENETAS O LEGATARIOS.
 B) A UN TERCERO DEBIDAMENTE AUTORIZADO POR EL TITULAR, MEDIANTE PODER SIMPLE OTORGADO ANTE NOTARIO.
 C) A LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA, SIEMPRE QUE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA FICHA CLÍNICA SE RELACIONE CON LAS CAUSAS QUE ESTUVERAN EN CONVICCIÓN.
 D) A LOS FISCALES DEL MINISTERIO PÚBLICO Y A LOS ABOGADOS, DEBIDA AUTORIZACIÓN DEL JUICE COMPETENTE, CUANDO LA INFORMACIÓN SE VINCULE DIRECTAMENTE CON LAS INVESTIGACIONES O DEMANDAS QUE TENGAN A SU OBJETO.
 LAS INSTITUCIONES Y PERSONAS INDICADAS PREDETERMINANTE ADEPTARÁN LAS PROCEDIMIENTOS NECESARIOS PARA ASSEGURAR LA RESERVA DE LA IDENTIDAD DEL TITULAR DE LAS FICHAS CLÍNICAS A LAS QUE ACCEDAN, DE LOS DATOS MÉDICOS, GENÉTICOS U OTROS DE CARÁCTER SENSIBLE CONTENIDOS EN ELLAS Y PARA QUE TODA ESTA INFORMACIÓN SEA UTILIZADA EXCLUSIVAMENTE PARA LOS FINES PARA LOS CUALES FUE REQUERIDA.


Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez
SERVICIO DE SALUD AYSÉN Lautaro N° 275, Chile Chico – Fono 67-2261325
 Asistentesocial.chch@saludaysen.cl

	HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO	CÓDIGO PROT. REG 1.4	Nº RESOLUCIÓN 1205
	Protocolo de Entrega, Recepción y Conservación de Fichas Clínicas	Vigencia 5 años	Nº Edición 2
Página 17 de 17			

ANOTESE, NOTIFÍQUESE Y COMUNÍQUESE



**Klga. DANIELA MALDONADO VERA
DIRECTORA HOSPITAL
DR. LEOPOLDO ORTEGA RODRÍGUEZ**

Klga.DMV/DR.AFS/AS.MAV/mldh

DISTRIBUCIÓN:

- 1 SOME
- 1 Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
- 1 Dirección
- 1 Archivo

Year	Revenue	Expenses	Profit
2010	1000	800	200
2011	1200	900	300
2012	1500	1100	400
2013	1800	1300	500
2014	2000	1500	500

ANEXO 1. RESULTADOS FINANCIEROS

DR. RAFAEL A. BALDERRAMA
 DIRECTOR GENERAL
 HOSPITAL GENERAL DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

El presente documento es el resultado de un estudio realizado por el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (CCSP) del Hospital General de la Ciudad de Bogotá, con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.