



**REGLAMENTO ASISTENCIAL
INSTITUTOS TELETÓN**

INTRODUCCIÓN

El Reglamento Asistencial tiene como propósito fortalecer la relación entre el paciente, su familia y los equipos de rehabilitación de los Institutos Teletón.

Su objetivo principal es informar acerca del funcionamiento de los Institutos, establecer las normas de relación asistencial entre los pacientes, sus familias y nuestro personal y facilitar el respeto de los derechos y deberes de todas las personas.

El conocimiento y puesta en práctica de estas normas, permitirá una mejor atención y un ambiente adecuado durante su permanencia en los Institutos Teletón.

De esta forma, este Reglamento Interno complementa lo establecido por la Ley 20.584¹ permitiendo fortalecer la relación de colaboración entre los trabajadores de Teletón y los niños, niñas, jóvenes y sus familias atendidas.

MISIÓN DE TELETÓN

Somos una Institución sin fines de lucro, dedicada a la rehabilitación integral de niños, niñas y jóvenes con discapacidad motora, que enfatiza el mejoramiento de su calidad de vida, promueve su dignidad de persona, fomenta el desarrollo de sus capacidades y su inclusión en la sociedad.

Quienes trabajamos en Teletón nos distinguimos por nuestro compromiso y vocación de servicio a nuestros pacientes. Valoramos, acogemos e integramos a sus familias, a quienes reconocemos un rol rehabilitador insustituible.

Agradecemos el permanente apoyo de los habitantes de nuestro país, quienes nos distinguen con su confianza y aliento para cumplir nuestros objetivos en el marco de los valores de nuestra institución.

¹Ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud

CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN

- Somos una institución de salud asistencial y docente, sin fines de lucro, de carácter y pertenencia nacional.
- Nos especializamos en la prestación de servicios de rehabilitación inclusiva a niños, niñas y jóvenes, en situación de discapacidad física.
- No aceptamos ningún tipo de discriminación, ya sea de género, religión, política o étnica.
- Reconocemos la igualdad de derechos de quienes atendemos.
- Adscribimos a toda la normativa nacional e internacional relacionada con nuestro quehacer y a la Carta de Derechos y Deberes de las Personas en relación a acciones vinculadas con su atención de salud.
- Nos comprometemos a actuar con respeto irrestricto a la persona humana y a su dignidad como tal.

REQUISITOS PARA SER ATENDIDO

Los requisitos para ser atendido en un Instituto Teletón son los siguientes:

- Ser niño, niña o joven, chileno o extranjero, de hasta 20 años de edad,
- Ser portador de una condición de salud congénita o adquirida, que ocasiona deficiencia de de origen neuro-motor.
- Ser niño o niña menor de 3 años de edad, portador de retraso del desarrollo de predominio motor, entre estos se incluyen los niños (as) portadores de Síndrome de Down.
- La excepción a lo mencionado, son los jóvenes entre los 20 y 24 años de edad, que sufren traumatismo encéfalo craneano (TEC), lesión medular o amputación, que consulten a Teletón antes de los 12 meses de ocurrido el evento.

INGRESO A TELETÓN

Para ingresar a los Institutos Teletón se requiere de:

- Una derivación médica, formalizada a través de una interconsulta desde el servicio, institución o médico derivador, con timbre legible y dirigido a Teletón.
- Cumplir con los criterios establecidos de edad y diagnóstico.

COSTO DE LAS PRESTACIONES

Teletón es una institución sin fines de lucro que presta servicios de rehabilitación integral, sin costo para los usuarios.

En Teletón, ningún niño, niña o joven dejará de ser atendido por razones económicas.

En el caso de beneficiarios de Isapres que mantienen convenio con Teletón, recibimos el aporte de la Isapre correspondiente a la respectiva prestación.

PRINCIPALES PATOLOGÍAS

Las principales patologías atendidas por Teletón corresponden a:

- Parálisis cerebral
- Lesiones medulares congénitas y adquiridas
- Amputaciones y malformaciones
- Secuelas de traumatismos craneanos
- Enfermedades neuromusculares, del Sistema Nervioso Central y genéticas como el caso de los niños y niñas portadores de Síndrome de Down.

INTEGRANTES DEL EQUIPO DE REHABILITACIÓN

La Red de Institutos Teletón cuenta con equipos de profesionales especialistas en el área de la rehabilitación compuestos por:

- **Médicos especialistas**
- **Kinesiólogos**
- **Terapeutas Ocupacionales**
- **Enfermeras**
- **Asistentes Sociales**
- **Psicólogos**
- **Educadores**
- **Fonoaudiólogos**
- **Ortesistas**
- **Protesistas**
- **Técnicos de Enfermería**
- **Técnicos en Educación**

PRESTACIONES

La Red de Institutos Teletón provee los siguientes servicios:

- Consultas médicas de fisiatría, cirugía ortopédica, neurocirugía (tratamientos de espasticidad) y cirugía urológica.
- Tratamiento en Kinesiterapia, Terapia Ocupacional, Fonoaudiología, Enfermería, confección de Órtesis y Prótesis, entre otros.
- Intervenciones orientadas al desarrollo personal y familiar que se expresan en intervenciones psicológicas, sociales y educativas.
- Exámenes diagnósticos a través de los Laboratorios de Marcha y Movimiento, de Electro-Diagnóstico y Urodinamia.
- Terapias artísticas creativas, ejercicio y deporte adaptado, inclusión laboral y tecnología asistiva.
- Actividades de voluntariado que facilitan y promueven la inclusión y desarrollo personal.

DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

En los Institutos Teletón colaboramos con las Universidades en convenio formando a los profesionales que en el futuro atenderán a las personas en situación de discapacidad, por ejemplo, kinesiólogos, terapeutas ocupacionales, fonoaudiólogos, médicos especialistas, etc.

Debido a que realizamos docencia, las atenciones pueden ser realizadas por alumnos en práctica profesional o médicos que se están especializando, siempre bajo la supervisión de profesionales de Teletón.

En los Institutos Teletón realizamos investigación clínica que produce conocimiento para mejorar el diagnóstico y tratamiento de las personas en situación de discapacidad.

Ocasionalmente invitamos a los pacientes y/o sus cuidadores/familiares a participar en estas investigaciones aprobadas por el Comité Ético Científico de la Institución. La participación es voluntaria y se formaliza con procedimientos de asentimiento y consentimiento informado.

RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

En los Institutos Teletón nos comprometemos a proteger y respetar la vida privada de las personas y a mantener la confidencialidad de la información a la que tenemos acceso en el desempeño de nuestras responsabilidades.

Sin perjuicio de lo anterior, para motivar a las personas a donar durante la campaña, Teletón necesita realizar fotografías, grabaciones y filmaciones de las actividades desarrolladas por los niños, niñas, jóvenes y sus familias en el transcurso de su atención. Ellas constituyen una fuente de motivación para la comunidad nacional e internacional. Asimismo, se realizan registros gráficos con fines clínicos, de docencia, investigación y extensión.

En todos los casos, un profesional de Teletón, solicitará la autorización escrita del paciente o de su representante legal.

Teletón cumple con las disposiciones legales relativas a la confidencialidad de la información del paciente, a través del establecimiento de las siguientes medidas:

- Firma de Acuerdo de Confidencialidad con sus trabajadores, voluntarios y alumnos, en que éstos se comprometen a resguardar la confidencialidad de la información relacionada con el niño, niña, joven y su familia.
- Debido resguardo de la Ficha Clínica, la que no será divulgada a terceros, salvo en los casos y forma en que determine la Ley.
- La entrega de información a otros familiares o Instituciones, debe ser previamente autorizada por el paciente o su representante legal, según corresponda, lo que deberá constar por escrito. La información clínica, sólo podrá ser entregada sin el consentimiento del paciente y/o su representante legal, por razones de salud pública o grave riesgo para la salud de otros y a solicitud de los tribunales de justicia.

DERECHO A LA INFORMACIÓN

Teletón vela por el Derecho de los pacientes y sus familias a tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.

De acuerdo a lo anterior, Teletón cuenta con los siguientes procedimientos para la solicitud y entrega de certificados e informes médicos:

- El paciente o su representante legal debe solicitar los certificados o informes médicos en la Unidad de Atención al paciente, recepción o secretaría médica, en el Instituto de origen, según corresponda.
- El paciente o su representante legal o un tercero autorizado por el titular mediante poder notarial simple puede solicitar información contenida en su Ficha Clínica o copia de ella.
- Los Tribunales de Justicia pueden solicitar información contenida en su Ficha Clínica o copia de ella.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Teletón cuenta con un procedimiento para que los pacientes y/o su representante legal, según corresponda, tengan derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento, examen, cirugía o tratamiento vinculado a su atención.

En caso de docencia, cuando un profesional de Teletón atienda con un alumno en práctica, se le presentará al paciente o familia, se explicará en qué consiste la atención, la que se dará en forma supervisada y se solicitará autorización verbal para la atención, según corresponda.

FORMULACIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La Red de Institutos Teletón ha dispuesto de buzones para formular reclamos, sugerencias, opiniones y felicitaciones sobre la atención y el funcionamiento del servicio.

Los usuarios recibirán respuesta por escrito en los 15 días hábiles siguientes a la solicitud, de acuerdo a lo establecido en la Ley 20.584 de Derechos y Deberes de las Personas en Salud.

Los reclamos y sugerencias serán recibidos en los buzones dispuestos en los Institutos Teletón y en nuestro sitio web, los que serán derivados a la jefatura correspondiente para evaluar cada uno, establecer un plan de mejora y dar respuesta dentro de los plazos establecidos.

COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL

La Red de Institutos Teletón cuenta con un Comité de Ética Asistencial, donde usuarios y tratantes, pueden solicitar por escrito a la Dirección del respectivo instituto, un pronunciamiento u opinión respecto a situaciones clínicas que lo ameriten referidas al tratamiento del paciente. Las resoluciones del Comité de Ética constituyen recomendaciones.

Este Comité no tiene dentro de sus funciones la resolución de reclamos, la realización de auditorías ni la imposición de sanciones.

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Y EQUIPO DE DE REHABILITACIÓN

La Red de Institutos Teletón resguarda el trato digno hacia el usuario, identificándolo por su nombre.

Todos los trabajadores de Teletón, disponen de credenciales de identificación en la que aparece el nombre y la función que desempeña en el orden asistencial, administrativo y docente.

CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DE SALUD

El propósito de la Red de los Institutos Teletón es entregar servicios de rehabilitación diseñada y definida en función de las necesidades del paciente, en forma segura, oportuna y accesible, otorgados de manera eficiente por profesionales altamente competentes.

Teletón es responsable de asegurar el cumplimiento de las normas de calidad y seguridad de la atención de salud de los niños, niñas y jóvenes; para este fin Teletón cuenta con protocolos y procedimientos institucionales enmarcados en las normativas ministeriales, los más importantes son: sistema de prevención y vigilancia de infecciones asociadas a la atención de salud; sistema de prevención y reporte de eventos adversos; sistema de alerta y derivación para la atención de emergencias médicas.

PROCEDIMIENTOS EN CASOS DE EVACUACIÓN Y EMERGENCIA

La Red de Institutos Teletón cuenta con un equipo coordinado para actuar ante situaciones de emergencias -no médicas- y dispone de un Plan de Emergencias y Evacuación ante las siguientes situaciones: incendio, sismo, tsunami, entre otras

En los casos de necesidad de evacuación por parte de los trabajadores y usuarios, la Red de Institutos Teletón, ha establecido procedimientos para resguardar la seguridad de los mismos.

DEBERES DE LAS PERSONAS RELACIONADAS CON SU ATENCIÓN

1. Participar activamente y colaborar en el proceso de rehabilitación.

Los niños, niñas y jóvenes y sus familias y/o cuidador principal, son colaboradores fundamentales del proceso de rehabilitación integral y responsables junto al equipo rehabilitador del logro de los objetivos planteados.

Con el objeto de lograr la mayor autonomía e independencia posibles y facilitar su proceso de inclusión social, los niños, niñas y jóvenes atendidos y su familia deben:

a. Asistir en forma puntual a controles y programas de tratamiento: Los niños, niñas, jóvenes y sus familias deberán presentarse a las citaciones de control y tratamiento **15 minutos** antes de la hora asignada, salvo indicaciones específicas. En caso de atraso a la citación, perderá su hora. Excepcionalmente, la Unidad tratante evaluará la posibilidad de atención dependiendo de la justificación del atraso, quedando condicionado a los recursos de horas disponibles.

b. Dar cumplimiento a la preparación previa exigida para la realización de exámenes y/o procedimientos específicos, requisito para ser atendido.

c. Los niños, niñas y jóvenes menores de 18 años y aquellos portadores de discapacidad intelectual asociadas que acudan a consulta médica, exámenes, procedimientos y tratamientos de rehabilitación, deberán ser acompañados por sus padres o cuidador responsable.

d. Los niños, niñas y jóvenes mayores de 14 años, sin discapacidad intelectual asociada, autorizados por su representante legal y la Institución, podrán acudir a actividades, tales como, educación, deporte, acondicionamiento físico, u otras, sin la compañía de sus padres o de un cuidador responsable.

e. En caso de inasistencia a controles o tratamientos, dar aviso con 24 horas de anticipación a la Unidad o Servicio en que se otorgará la atención.

f. Mantener actualizados: domicilio, número telefónico y correo electrónico.

- g.** Asistir a tratamiento en buenas condiciones generales de salud.
- h.** Llevar registro al día de citas en Carnet de Control.
- i.** Cumplir con las indicaciones entregadas por los profesionales tratantes para asegurar la continuidad de tratamiento como parte del compromiso de la familia.
- j.** Entregar información completa y veraz respecto a sus antecedentes personales y médicos.

2. Cuidar de implementos e insumos de apoyo al proceso de rehabilitación.

- a.** Usar sólo para los fines indicados, los implementos, insumos y ayudas técnicas entregadas por Teletón.
- b.** Retirar oportunamente las ayudas técnicas confeccionadas en el Laboratorio Ortopédico.
- c.** Administrar según indicaciones los medicamentos e insumos entregados para el tratamiento.
- d.** La Red de Institutos Teletón cuenta con políticas internas que determinan la entrega, el uso y cuidado de los implementos e insumos, los cuales deben ser utilizados para los fines indicados. En los casos que esto no se cumpla, la Institución se reserva el derecho de revisar el beneficio.

3. Respeto al Sistema de Atención, Normas y Procedimientos Institucionales.

- a.** Las normas y procedimientos establecidos para su cuidado y seguridad, deben ser respetadas por todas las personas que asistan a Teletón. Esto incluye las normas específicas de cada área de la institución, normas generadas por el Sistema Nacional de Servicios de Salud y todas aquellas que regulan la buena convivencia.
- b.** Está prohibido fumar en dependencias de Teletón.
- c.** Sólo se permite el acceso de personal autorizado en los Recintos de Acceso Restringido, los que están debidamente señalizados.

d. Las conductas y acciones de los niños, niñas y jóvenes en los lugares de atención, áreas comunes son de responsabilidad de los padres y/o cuidadores que los acompañan, quienes deben velar para que en todo momento mantengan un buen comportamiento.

e. Con objeto de resguardar la confidencialidad y privacidad de los niños, niñas y jóvenes, así como también del personal de Teletón no está permitido grabar, fotografiar o registrar conversaciones, por cualquier medio, a las personas que se encuentren en el desempeño de sus funciones, a otros pacientes o a sus acompañantes sin la autorización expresa de los involucrados.

f. Se prohíbe a los pacientes, familiares y/o acompañantes el consumo de drogas, alcohol, tabaco, práctica de juegos de azar y cualquier actividad que atente contra la integridad de los niños, niñas y jóvenes pacientes durante las actividades dependientes de Teletón.

g. Todo paciente que asista a atención médico- terapéutica debe hacerlo con una citación previa.

Constituyen una excepción a lo anterior, los pacientes que deban asistir al Instituto debido a una situación imprevista o inesperada, los que podrán ser atendidos bajo la modalidad de Atención Espontánea, siempre y cuando sea paciente activo con control fisiátrico durante los últimos 12 meses y que presente cualquiera de las siguientes situaciones:

- Problemas de carácter agudo relacionados con su diagnóstico de ingreso a Teletón.
- Paciente con indicación de medicamentos y sin receta actualizada.
- Reacción adversa a un procedimiento o medicamento indicado por su tratante en Teletón.
- Problemas con órtesis o ayudas técnicas.

En los casos anteriormente descritos, la Atención Espontánea será puntual al problema presentado por el paciente.

h. Respecto a la entrega de certificados: El plazo máximo de entrega de certificados para presentar en los establecimientos educacionales y laborales, es de 10 días hábiles.

El plazo máximo de entrega de certificados médicos que requieren formularios especiales para trámites en municipalidades, COMPIN, seguros

de salud y epicrisis es de 20 días hábiles.

4. Ausentismo y Atrasos a Controles y Tratamientos.

a. Se aceptará un atraso máximo de 15 minutos en relación a su hora de citación. Todo atraso será registrado en su historial.

El paciente podrá ser recibido, a pesar de superar este tiempo de demora, sólo en casos calificados y con autorización previa del Jefe de Atención al Paciente, Jefe de la Unidad o de quien desempeñe dicho rol en el Instituto Teletón.

b. En los casos de **ausencia sin justificación** a tratamiento, se procederá de la siguiente forma:

b.1. Ausencia a la primera sesión de tratamiento: la reserva de ingreso será anulada y deberá coordinar una nueva hora de tratamiento. Si la situación se repite en una segunda oportunidad, la indicación quedará anulada y deberá solicitar nuevo control con médico fisiatra.

b.2. Si el paciente no asiste a dos sesiones de tratamiento será dado de alta de éste y deberá solicitar nuevo control con médico fisiatra.

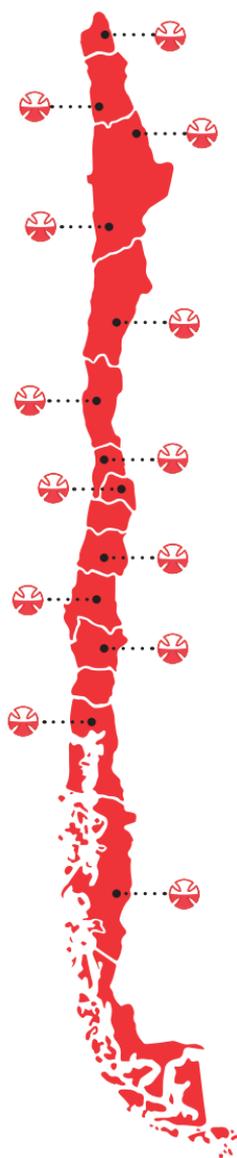
c. En los casos en que los pacientes no asistan a citaciones programadas por un plazo superior a tres años, dejará de ser considerado Paciente Activo de Teletón.

5. Trato respetuoso y comportamiento adecuado.

a. Los pacientes deben tratar con respeto a los trabajadores de la institución, sean estos profesionales, técnicos, administrativos o voluntarios.

Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otros acompañantes.

b. El trato irrespetuoso grave, las conductas de violencia verbal o física u otro comportamiento inadecuado, darán derecho a las autoridades del Instituto Teletón para ordenar el alta disciplinaria y requerir la presencia de la fuerza pública si fuera necesario, para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades.



INSTITUTO TELETÓN ARIKA

Diego Portales N° 247, (58)2224703, arica@teleton.cl
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.

INSTITUTO TELETÓN IQUIQUE

J.J. Pérez N°999, (57)2588888, iquique@teleton.cl
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a 17:30 horas.

INSTITUTO TELETÓN ANTOFAGASTA

Av. Angamos N° 0475, (55)- 2683100, antofagasta@teleton.cl
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.

INSTITUTO TELETÓN CALAMA

Teniente Merino N° 3551, calama@teleton.cl, (55) 2695400
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a 17:30 horas.

INSTITUTO TELETÓN COPIAPÓ

Avenida la Cruz N° 760, copiapo@teleton.cl, (52) 2207000
Horario de Atención: Lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas.

INSTITUTO TELETÓN COQUIMBO

Carlos Mondaca N° 068, (51) 2335700
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a 17:30 horas.

INSTITUTO TELETÓN VALPARAÍSO

Avenida Francia N° 259, (32) 2324400, valparaiso@teleton.cl
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:30 a 19:30 horas.

INSTITUTO TELETÓN SANTIAGO

Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 4620,
(02) 26772000, santiago@teleton.cl
Horario de atención: Lunes a jueves de 8:00 a 20:00 horas, viernes de 8:00 a 18:00 horas.

INSTITUTO TELETÓN TALCA

Lircay s/n, (71) 2417600, talca@teleton.cl
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas.

INSTITUTO TELETÓN CONCEPCIÓN

Los Acacios N° 1656, (41) 2209300, concepcion@teleton.cl
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.

INSTITUTO TELETÓN TEMUCO

Aldunate N° 0390, (45) 2208500, temuco@teleton.cl
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a 17:30 horas.

INSTITUTO TELETÓN PUERTO MONTT

Egaña N° 650, (65) 2223900, puertomontt@teleton.cl
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.

INSTITUTO TELETÓN AYSÉN

Ejército N° 567, (67) 2243700, coyhaique@teleton.cl
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas