

 	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN SOME Y FARMACIA</b>  <b>HOSPITAL DE CONSTITUCIÓN</b>	Versión: 1.0
		Resolución: 1422
		Fecha elaboración: 28-07-2022
		Vigente hasta: 07-2026

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN SOME Y FARMACIA

### Resumen:

El Trato Digno implica respetar los Derechos Humanos y, por tanto, no realizar acciones discriminatorias vinculadas a convicciones y decisiones personales, o a condiciones socioculturales, de género, étnicas, grupos etarios o de otro tipo. En el Título II, artículo 5° de la Ley 20.584 se señala “En su atención de salud, las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia”. Además, debemos considerar que toda persona tiene derecho a que el prestador institucional le proporcione información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, sea en forma visual, verbal o por escrito, respecto a la atención de salud.

### Objetivo general

Brindar a todos/as nuestros usuarios/as una atención de calidad con enfoque de derecho de forma oportuna y que permita facilitar la gestión de los procesos y trámites requeridos en SOME y Farmacia.

### PROCESO DE ATENCIÓN SOME:

1. **Saludo:** El funcionario/a saluda dando la bienvenida, da su nombre y consulta el nombre del usuario, respetando la equidad de género y el derecho a no ser discriminación, otorgando un trato digno con enfoque de derecho. Ejemplo: Buenos días, soy (nombre), ¿cuál es su nombre?
2. **Atención:** Se recepciona requerimiento ya sea consulta o documento. La solicitud a través documento debe estar recaudada y se deben entregar las orientaciones pertinentes, se realiza verificación de datos con número de cédula de identidad, verificando la información en sistema y entrega orientación verbal o impresa. La solicitud realizada como consulta se debe acoger con la misma seriedad entregando orientación y educación del proceso a realizar.
3. **Fin de la atención.** En la despedida se finaliza el proceso de atención, retroalimentando según la solicitud gestionada y funcionarios/a se despide del usuario/a, puede ser personalizada, mencionando el nombre de la persona. La información que se entregue debe ser coherente, actualizada, clara, precisa, oportuna y confidencial cuando corresponda.
4. **Alternativas:** Se puede otorgar alternativas u otros recursos para respuestas comprometidas o pendientes como el correo electrónico [some.constitucion@gmail.com](mailto:some.constitucion@gmail.com) y número de teléfono 71-2-411989.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN SOME Y FARMACIA</b>  <b>HOSPITAL DE CONSTITUCIÓN</b>	Versión: 1.0
		Resolución: 1422
		Fecha elaboración: 28-07-2022
		Vigente hasta: 07-2026

## PROCESO DE ATENCIÓN DE FARMACIA

La Unidad de Farmacia del Hospital de Constitución, es una Unidad de apoyo clínico, terapéutico integrada y funcionalmente establecida. La función principal de la Unidad de Farmacia es dispensar los medicamentos necesarios para satisfacer en forma oportuna y eficiente, los requerimientos necesarios para mejorar la salud de los pacientes.

1. **Saludo:** El funcionario/a saluda dando la bienvenida, da su nombre y consulta el nombre del usuario, respetando la equidad de género y el derecho a no ser discriminación, otorgando un trato digno con enfoque de derecho. Ejemplo: Buenos días, soy (nombre del funcionario/a), ¿cuál es su nombre?
2. **Atención:** Se recepciona el requerimiento ya sea consulta o dispensación de medicamento:
  - a. Dispensación a través de Receta médica de papel o que se encuentre previamente digitada por el médico tratante.
    - Se solicita documentos de identificación, cedula de identidad
    - Identifique al paciente o familiar quien retira los medicamentos
    - Revisa la receta médica en el sistema y obtenga disponibilidad de medicamentos en stock.
    - Proceda a informar al paciente que espere para alistar sus medicamentos para la entrega.
    - Solicita al paciente que firma la receta médica en caso de ser medicamento controlado.
    - Se entregan los medicamentos al paciente.
    - Se explica al paciente la forma de tomarse los medicamentos.
    - Se pregunta al paciente, si tiene alguna duda respecto a la ingesta de sus medicamentos.
    - Si proceda a resolver las inquietudes, e indique cuales son las indicaciones para la ingesta de los medicamentos.
    - Si el medicamento no se encuentra en stock, se entrega indicaciones a seguir.
3. **Fin de la atención.** En la despedida se finaliza el proceso de atención, retroalimentando según la solicitud gestionada y funcionarios/a se despide del usuario/a, puede ser personalizada, mencionando el nombre de la persona. La información que se entregue debe ser coherente, actualizada, clara, precisa, oportuna y confidencial cuando corresponda.
4. **Alternativas:** Se puede otorgar alternativas u otros recursos para respuestas comprometidas o pendientes como el correo electrónico [hospitaloirs@gmail.com](mailto:hospitaloirs@gmail.com) y número de teléfono 71-2-411954.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN SOME Y FARMACIA</b>  <b>HOSPITAL DE CONSTITUCIÓN</b>	Versión: 1.0
		Resolución: 1422
		Fecha elaboración: 28-07-2022
		Vigente hasta: 07-2026

### **ATENCIÓN DE PÚBLICO:**

En el Hospital de Constitución la **Unidad de SOME**, entrega atención de público, en las siguientes unidades: Admisión, Interconsulta y Dación horas de Imagenología, todos los días hábiles.

Estas unidades, cuenta con un horario establecido y con disposición de horario preferencial a todas las personas mayores de 60 años y con discapacidad. De igual manera siempre se entrega atención preferencial a las personas con derecho preferente, dispuesto en el Art.5 bis de la Ley 20.584. Existe además la atención telefónica, atención donde se verifica la información a través del sistema, para posterior agendamiento.

- Admisión (ingresos, dación horas, medicina general, agendamiento de otros profesionales)  
Horario atención:  
Mañana 08:00 a 13:00 hrs.  
Tarde 14:00 a 17:00 hrs.  
Horario protegido atención preferente 14:00 a 15:00 hrs.
- Atención que se brinda de lunes a viernes, en jornada de mañana y tarde:  
Interconsultas (Especialidades) Horario atención:  
Mañana 08:00 a 12:00 hrs.  
Tarde 14:00 a 16:00 hrs.  
Horario protegido atención preferente 14:00 a 15:00 hrs.
- Dación horas de Apoyo al Diagnóstico Horario atención:  
Mañana 08:00 a 13:00 hrs.  
Tarde 14:00 a 17:00 hrs.  
Horario protegido atención preferente 14:00 a 15:00 hrs.

**Importante de 13:00 a 14:00 hrs., los usuarios/as pueden realizar sus consultas o canalizar solicitudes en Ventanilla de Admisión.**

La **Unidad de Farmacia**, cuenta con 3 ventanillas de atención, todos los días hábiles:

Para otorgar atención y dispensación de medicamentos el horario de atención es:

- En la mañana de 08:00 a 13:00 horas.
- En la tarde de 14:00 a 17:00 horas y los viernes de 14:00 a 16:00 horas, los días hábiles.