

ORD. INT. N° 21/2022

ANT. N/E

MAT. Aprueba y oficializa "Protocolo Procedimiento de Entrega, Recepción y Conservación de Fichas Clínicas", versión 1.

TOME, 18 ABR. 2022

DE: DIRECCION CESFAM DR. ALBERTO REYES

A : SEGÚN DISTRIBUCION

Mediante el presente, informo a ustedes lo siguiente:

1. Esta Dirección oficializa documento "Protocolo Procedimiento de Entrega, Recepción y Conservación de Fichas Clínicas", versión 1, en nuestra Institución (CESFAM Dr. Alberto Reyes y Establecimientos dependientes).
2. Vigencia del documento: Desde la presente fecha, hasta abril de 2027.

Lo anterior, para su conocimiento y difusión en los casos que corresponda.

Sin otro particular, se despide,


OLIVIA MUÑOZ TORRES
DIRECTORA (S)
CESFAM DR. ALBERTO REYES

OMT/jfm.

Distribución

- Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Jefaturas de Área (Salud Familiar, Técnica, Administrativa)
- Coordinadoras de Sector (Rojo, Azul, Verde)
- Coordinadoras de CECOSF (El Santo, Cerro Estanque)
- Coordinadora SAR
- Médico Gestor
- Encargada OIRS

C.c.

- Encargada Gestión de Calidad DISAM
- Archivo

"Ser un Centro de Salud Familiar confiable y consolidado"

Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Reyes

DIRECCION

	PROTOCOLO PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCIÓN Y CONSERVACIÓN DE FICHAS CLÍNICAS. REG 1.4	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 04/2022 Fecha de Revisión: 04/2027 Página 1 de 15
---	---	---

PROTOCOLO PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCIÓN Y CONSERVACIÓN DE FICHAS CLÍNICAS.

REG 1.4

CESFAM Dr. Alberto Reyes y establecimientos dependientes.

 Elaborado por <i>[Signature]</i> Claudia Mosso Fritz Encargada de Calidad DISAM Tomé	Revisado por <i>[Signature]</i> Laura Campos Sandoval Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes	Aprobado por <i>[Signature]</i> Olivia Mingo Torres Directora (s) CESFAM Dr. Alberto Reyes
18/04/2022 Fecha - Firma	18/04/2022 Fecha - Firma	18/04/2022 Fecha - Firma

	PROTOCOLO PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS. REG 1.4	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 04/2022 Fecha de Revisión: 04/2027 Página 2 de 15
---	--	--

INDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLES.....	3
4. TERMINOLOGÍA.....	4
5. DESARROLLO.....	6
6. PROCEDIMIENTO DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHA CLINICA.....	7
6.1 PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS EN SOPORTE PAPEL.....	7
6.2 PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS EN SOPORTE ELECTRONICO.....	.8
7. PROCEDIMIENTO SOLICITUD Y ENTREGA DE FICHA CLINICA A EXTERNOS.....	9
8. NORMAS SOBRE ELIMINACIÓN DE LAS FICHAS CLÍNICAS.....	10
9. REQUISITOS DE DOCUMENTACION.....	11
10. PARTICIPANTES.....	11
11. REFERENCIAS.....	11
12. DISTRIBUCION.....	11
13. ANEXOS.....	12
ANEXO N°1: REGISTRO DE MOVIMIENTO DE FICHAS CLINICAS.....	12
ANEXO N°2: SOLICITUD COPIA ANTECEDENTES CLINICOS.....	13
14. MODIFICACION DEL DOCUMENTO.....	15



	PROTOCOLO PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS.	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 04/2022 Fecha de Revisión: 04/2027 Página 3 de 15
	REG 1.4	

1. OBJETIVO

Estandarizar el procedimiento de entrega, recepción y conservación de las fichas clínicas del CESFAM Dr. Alberto Reyes y establecimientos dependientes.

2. ALCANCE

Este documento deberá ser aplicado en el CESFAM Dr. Alberto Reyes y sus establecimientos dependientes, por todos aquellos trabajadores que manejan Ficha Clínica (FC).

3. RESPONSABLES

Será responsabilidad de:

Director/a	Oficializar y difundir el protocolo
Jefe de Área de Salud Familiar	Supervisar el cumplimiento del protocolo. Evaluación periódica del indicador.
Coordinador de sector, SAR y de CECOSF	Instruir y supervisar a su personal, sobre el procedimiento, así como la responsabilidad que les cabe a cada uno de ellos en el manejo de las fichas clínicas. <i>Durante la permanencia de la FC en un CECOSF, el Coordinador es el garante y responsable de la FC</i>

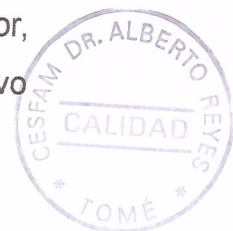


	PROTOCOLO PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS. REG 1.4	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 04/2022 Fecha de Revisión: 04/2027 Página 4 de 15
---	--	--

Personal de SOME	Resguardar la integridad de la información, el acceso, integridad y confidencialidad de los datos contenidos en la FC soporte papel. Realizar el manejo administrativo de la FC: control de la circulación para evitar extravíos.
Personal de la Unidad de archivo central	Administrar la entrega, recepción y conservación de FC pasivas.
Profesionales y TENS	Solicitar la FC soporte papel, si corresponde, frente a una contingencia para la atención del paciente. Conservar y utilizar la FC, según procedimiento. Devolver la FCSP a SOME en tiempos estipulados.
TIC	Liderar la comunicación entre el usuario interno y el Departamento de informática del S. S. Talcahuano. Supervisar el comportamiento del sistema en los establecimientos

4. TERMINOLOGÍA

4.1. Carpeta familiar: Corresponde a la carpeta donde se archivan las fichas clínicas de todos los integrantes de una familia, identificada por color, sector, código alfanumérico, número correlativo que posibilite y facilite el archivo correspondiente en dependencias del SOME.



	PROTOCOLO PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS. REG 1.4	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 04/2022 Fecha de Revisión: 04/2027 Página 5 de 15
---	--	--

4.2. CESFAM: Centro de Salud Familiar.

4.3. Ficha Clínica (FC): Instrumento en donde se registra el conjunto de antecedentes, referidos con la salud de las personas. Pudiendo encontrarse en soporte papel o digital.

4.4. FC activa: Ficha clínica, de usuarios que reciben atenciones de salud en el establecimiento, siendo su última atención dentro de los últimos 15 años.

4.5. FC pasiva o inactiva: Ficha clínica de usuarios que no han recibido atenciones de salud en los últimos 15 años en el establecimiento, además de usuarios fallecidos o trasladados a otros centros de salud.

4.6. Ficha clínica soporte electrónico (FCSE): Registro mecanizado de los datos sociales, preventivos y médicos de un paciente, obtenidos de forma directa o indirecta y constantemente puestos al día.

4.7. Ficha clínica soporte papel (FCSP): Forma tradicional del almacenamiento de información de atención de un paciente. Se realiza con lápiz pasta en hojas de papel.

4.8. RCE: registro clínico electrónico

4.9. Sector: Área de un territorio en la que se ha dividido a la población inscrita en el establecimiento, de acuerdo con características físicas y demográficas para facilitar el trabajo multidisciplinario y que tiene correspondencia con la forma de archivo en el SOME.

4.10. SOME: Sección de orientación, médica y estadística.

4.11. TIC: Tecnología de información computacional.

4.12. TRAKCARE: Sistema informático, que contiene el soporte electrónico de la ficha clínica en el CESFAM y sus dependencias.



	PROTOCOLO PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS.	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 04/2022 Fecha de Revisión: 04/2027 Página 6 de 15
	REG 1.4	

5. DESARROLLO

Dada la infraestructura del CESFAM, las condiciones de almacenamiento, protección y acceso existe la Unidad de Archivo Central, en la cual se almacenan las FC soporte papel ordenadas por RUN, en su condición de pasivas (15 años después de su último registro) y tarjetero del Programa de la mujer sexual y reproductivo, la cual es administrada por un responsable y su acceso es restringido. Existen 3 archivos satélites para las FC activas en soporte papel, las que están ubicados en los SOMES de cada sector (verde, azul, rojo).

Siempre para el acceso a una FC soporte papel es vía SOME de sector, dejando un registro en cuaderno "Registro de movimiento de Fichas Clínicas" (**ANEXO N°1**)

Consideraciones generales de la ficha clínica:

Única: En el CESFAM y sus establecimientos dependientes, existe Ficha Clínica **Única e Individual** por paciente, en soporte papel y electrónico, el acceso a la ficha se realiza a través del código único identificador, que es el **RUN del paciente**.

Acceso controlado o resguardo: Sólo tienen acceso al registro clínico los profesionales y técnicos autorizados.

En el caso de soporte de papel, la ficha clínica es resguardada en la Unidad de archivo (Central y satélites) con acceso restringido y sólo puede ser trasladada por personal autorizado.

En el caso del soporte electrónico, el acceso está restringido al personal autorizado con clave individual e intransferible con el perfil otorgado de acuerdo con sus competencias y cargo.

Soporte o Formato de ficha clínica: El tipo de soporte utilizado para la FC corresponde a:



	PROTOCOLO PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS.	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 04/2022 Fecha de Revisión: 04/2027 Página 7 de 15
	REG 1.4	

- **Soporte papel:** Los registros clínicos se encuentran documentados en papel, consolidados en una carpeta física (carátula).
- **Soporte electrónico:** Sistemas informáticos definidos para el registro, recopilación y almacenamiento de la información clínica de un paciente (Ficha clínica electrónica).

6.PROCEDIMIENTO DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHA CLINICA

6. 1. PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS EN SOPORTE PAPEL:

En el CESFAM Dr. Alberto Reyes y establecimientos dependientes, desde el año 2017 se utiliza como medio de registro permanente, el soporte electrónico, accediendo al soporte papel sólo en casos de contingencia (problemas informáticos) que genere la imposibilidad de acceso a FC soporte electrónico.

Para efectos administrativos, la búsqueda de una FCSP se podrá realizar a través del código familiar de la carpeta (Per cápita) y luego por su número de ficha que corresponde al RUN del usuario.

Evento	Responsable	Acceso	Registro
Solicitud FCSP	Profesional o Técnico	SOME sector	Cuaderno "Registro de movimiento de fichas clínicas"
Entrega FCSP	Administrativo sector	SOME SOME sector	Cuaderno "Registro de



	PROTOCOLO PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS. REG 1.4	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 04/2022 Fecha de Revisión: 04/2027 Página 8 de 15
---	--	--

			movimiento de fichas clínicas"
Devolución FCSP	Profesional o Técnico *Plazo de devolución 1 día hábil desde la solicitud.	SOME sector	Cuaderno "Registro de movimiento de fichas clínicas"
Recepción FCSP	Administrativo SOME sector	SOME sector	Cuaderno "Registro de movimiento de fichas clínicas"
Conservación Ficha Clínica Soporte Papel: Será conservada por un periodo mínimo de 15 años, posteriores a la última atención. - FCSP Activa: En Carpeta Familiar (Per Cápita), identificadas por RUN del usuario, en archivo satélite (SOME sector). - FCSP Pasiva: Ordenada por RUN en Archivo Central.			

6.2. PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS EN SOPORTE ELECTRONICO:

En el caso del soporte electrónico, este procedimiento está dado por las características propias del sistema (Trakcare). El acceso está restringido al personal autorizado con clave individual e intransferible con el perfil otorgado de acuerdo con sus competencias y cargo, estos, todos los funcionarios involucrados en el proceso de atención, desde el agendamiento y el proceso clínico, serán los responsables del manejo de la ficha clínica soporte electrónico. Los miembros del equipo de salud podrán ingresar al soporte electrónico con



	PROTOCOLO PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS. REG 1.4	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 04/2022 Fecha de Revisión: 04/2027 Página 9 de 15
---	--	--

nombre usuario en trackare, es decir RUN del funcionario y su contraseña, esto por dos vías:

- o Desde la agenda del profesional o técnico, esto cada vez que el paciente esté agendado para alguna prestación.
- o Vía “Citas del Paciente”, ingresando RUN del Usuario.

Se ingresa a RCE completando la atención, se registra, luego se procede a guardar y salir de la atención del usuario, con esto se termina el procedimiento del registro en soporte electrónico, cerrando la atención y el acceso a la ficha del usuario.

Para la conservación de la información del RCE, soporte electrónico, el Servicio de Salud Talcahuano, vela por el resguardo de la información del sistema electrónico, a través del departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), según convenio con un tercer prestador del Servicio, en cuyo contrato con Empresa INTERSYSTEMS, queda definido que para el respaldo de la información se trabajará con almacenamiento SAN y servidores de base de datos “fail-overcluster”. La información cada cinco años se va respaldando a través de varios sistemas informáticos, nunca se elimina y está accesible a la solicitud de ellos en el momento que se requiera. En el hipotético caso se termine el contrato con INTERSYSTEMS, esta información que es del usuario, estará disponible para otra futura empresa.

7. PROCEDIMIENTO SOLICITUD Y ENTREGA DE FICHA CLINICA A EXTERNOS.

Artículo N° 10 del Reglamento sobre Fichas Clínicas, de la Subsecretaría de Redes, MINSAL.



	PROTOCOLO PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS.	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 04/2022 Fecha de Revisión: 04/2027 Página 10 de 15
	REG 1.4	

(...) “la información contenida en las Fichas Clínicas o copia de la misma, podrá ser entregada en forma total o parcial a las siguientes personas, a su solicitud expresa(...) por conducto regular a la Dirección del CESFAM”.

Las copias de fichas clínicas serán realizadas por la Unidad de archivo, previa solicitud al Director/a, y total cumplimiento de requisitos descritos a continuación.

Las personas autorizadas a solicitar la FC son:

- a) Titular, su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular sus herederos.
- b) Terceros debidamente autorizados por el titular mediante poder notarial simple.
- c) Tribunales de justicia cuando la información de la Ficha se relacione a las causas.
- d) Fiscales del Ministerio Público y 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.

La solicitud de copia de antecedentes clínicos (ANEXO N° 2), indistinto del soporte o formato (papel y electrónico), debe efectuarse al director/a del establecimiento, mediante solicitud expresa. Una vez acogido el requerimiento, el director/a instruirá a la Unidad de SOME o Archivo, a dar cumplimiento.

8. NORMAS SOBRE ELIMINACIÓN DE LAS FICHAS CLÍNICAS

Las FC se eliminarán, transcurridos 15 años contados desde el último ingreso de información, realizada por un profesional del Establecimiento.

El/la Jefe/a de Salud Familiar confeccionará una nómina adjunta de las fichas a eliminar, consignando nombre del paciente y número de FC (RUN), acto que el Director/a del establecimiento dispondrá por resolución exenta, para esto se deberá levantar un acta.



	PROTOCOLO PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS.	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 04/2022 Fecha de Revisión: 04/2027 Página 11 de 15
	REG 1.4	

9. REQUISITOS DE DOCUMENTACION:

Registro de movimiento de Fichas Clínicas (Cuaderno Archivos Satélites).

10.-PARTICIPANTES

- Flavia Diaz Yévenes, Médico Gestor, referente calidad.

11. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Protocolo Manejo de Ficha Clínica del Servicio de Salud Talcahuano de fecha junio de 2012.
- Informe de Fiscalización Ficha Clínica, Programa 2017. Acceso, contenido, almacenamiento y protección. Ley N° 20.584.
- Decreto N° 41. Aprueba Reglamento sobre Fichas Clínicas.15/12/2012.
- Norma ficha clínica única e individual y su manejo. CESFAM Dr. Alberto Reyes y establecimientos dependientes, Tomé. Versión 03. Vigencia: 11/2023.

12. DISTRIBUCION

- Encargada de Calidad DISAM
- Encargada de Calidad CESFAM
- Director/a CESFAM
- Jefe/a de Área Salud Familiar
- Coordinadores /as de sector y CECOSFs.
- SOMES Sectores



	PROTOCOLO PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS.	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 04/2022 Fecha de Revisión: 04/2027 Página 12 de 15
	REG 1.4	

- Urgencia (SAR)

13. ANEXOS

ANEXO 1: REGISTRO DE MOVIMIENTO DE FICHAS CLINICAS

Percápita	N° de ficha (RUN)	Responsable Solicitud (nombre/firma)	Fecha Solicitud	Responsable entrega (nombre/firma)	Responsable Devolución	Responsable Recepción	Fecha Devolución



	PROTOCOLO PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS.	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 04/2022 Fecha de Revisión: 04/2027 Página 13 de 15
	REG 1.4	

ANEXO N° 2 SOLICITUD COPIA ANTECEDENTES CLINICOS

SOLICITUD COPIA DE ANTECEDENTES CLINICOS (titular)

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

Extracto Artículo 13

"la información contenida en la ficha, copia de la misma 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, forma y condiciones que se señalan:

- a) Al titular de la ficha clínica, a su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
- 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 estuvieren conociendo.
- d) A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tengan a su cargo".

Tomé, ____ / ____ / 202 ____

Director/a
CESFAM Dr. Alberto Reyes

Presente

Por medio del presente, solicito a Ud., tenga a bien, facilitarme copia de mis antecedentes clínicos, los cuales requiero para _____

Atentamente.

Nombre:

R.U.T.

Firma:

ENTREGA COPIA DE ANTECEDENTES:

Fecha: ____ / ____ / 20 ____.

RECIBE CONFORME

Nombre:

Firma:



	PROTOCOLO PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS.	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 04/2022 Fecha de Revisión: 04/2027
	REG 1.4	Página 14 de 15

SOLICITUD COPIA DE ANTECEDENTES CLINICOS (Tutor)

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

Extracto Artículo 13

"la información contenida en la ficha, copia de la misma 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, forma y condiciones que se señalan:

- a) Al titular de la ficha clínica, a su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
- 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 estuvieren conociendo.
- d) A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tengan a su cargo".

Tomé, ____ / ____ / 20 ____

Director/a
CESFAM Dr. Alberto Reyes
Presente

Yo, tutor(a) de _____, solicito a Ud., tenga a bien, facilitarme copia de sus antecedentes clínicos, los cuales requiero para realizar trámite: _____.

Atentamente.

Nombre:

R.U.T.

Firma:

Padre ☐

Madre ☐

tutor legal ☐

Acompañar con documento que acredite tutoría legal.

ENTREGA COPIA DE ANTECEDENTES:

Fecha: ____ / ____ / 202____.

RECIBE CONFORME

Nombre:

Firma:



	PROTOCOLO PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA, RECEPCION Y CONSERVACION DE FICHAS CLINICAS.	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 04/2022 Fecha de Revisión: 04/2027 Página 15 de 15
	REG 1.4	

14.-MODIFICACION DEL DOCUMENTO

Revisión Nº	Página/s Modificada/s	Motivo del Cambio	Autor Versión Anterior	Fecha Versión Anterior
00				

