



Política

Documento ID- 4501

Reglamento Interno de Funcionamiento de Clínica Alemana

Información del Documento	
Objetivo	Proporcionar a los usuarios de Clínica Alemana de Santiago información acerca de los procedimientos asociados al funcionamiento de sus establecimientos, a las normas de ingreso, estadía, visitas y egresos de los mismos, así como promover y velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones que los rigen.
Alcance	Transversal a toda la Institución.

Información de la Versión	
Fecha Elaboración	12/11/2013
Fecha Última Modificación	Septiembre 2022
Fecha Próxima Revisión	Septiembre 2025
Responsable del documento	Jefe Depto. Auditoría Médica – Dra. María Adriana Undurraga
Equipo Desarrollador	Jefe Depto. Auditoría Médica – Dra. María Adriana Undurraga Fiscal – Pablo Aguirre Abogado Auditoría Médica – Cristián de la Barra

Revisor		Aprobador	
Nombre: Dra. Adriana Undurraga	Fecha: Septiembre 2022	Nombre: Dr. Bernd Oberpaur W.	Fecha: Septiembre 2022
Cargo: Jefe Depto. Auditoría Médica		Cargo: Médico Director	
Nombre:	Fecha:	Nombre:	Fecha:
Cargo:		Cargo:	

INDICE

TÍTULO I: OBJETO	5
<i>ARTÍCULO 1. Objeto.</i>	5
TÍTULO II: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	5
<i>ARTÍCULO 2. Establecimientos y Horarios.</i>	5
<i>ARTÍCULO 3. Prestaciones.</i>	6
<i>ARTÍCULO 4. Agendamiento de horas.</i>	6
<i>ARTÍCULO 5. Servicio de Rescate Médico.</i>	7
<i>ARTÍCULO 6. Traslado y Derivación de paciente.</i>	8
<i>ARTÍCULO 7. Programas de colaboración.</i>	8
<i>ARTÍCULO 8. Investigación científica.</i>	8
TÍTULO III: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	8
<i>ARTÍCULO 9. Derechos y deberes de los pacientes.</i>	8
<i>ARTÍCULO 10. Información de Salud. Acceso.</i>	9
<i>ARTÍCULO 11. Consentimiento informado.</i>	9
<i>ARTÍCULO 12. Entrega de exámenes.</i>	10
<i>ARTÍCULO 13. Asistencia espiritual.</i>	11
<i>ARTÍCULO 14. Deberes del usuario.</i>	11
<i>ARTÍCULO 15. Restricción de acceso.</i>	13
<i>ARTÍCULO 16. Alta disciplinaria, alta forzosa.</i>	13
TITULO IV: INGRESO, ESTADÍA Y EGRESO HOSPITALARIO	14
<i>ARTÍCULO 17. Ingreso.</i>	14
<i>ARTÍCULO 18. Asignación de habitación.</i>	15
<i>ARTÍCULO 19. Caja de seguridad.</i>	15
<i>ARTÍCULO 20. Alta médica y alta voluntaria.</i>	15
<i>ARTÍCULO 21. Término de estadía.</i>	16
<i>ARTÍCULO 22. Traslado inter-institucional.</i>	16
<i>ARTÍCULO 23. Priorización urgencia.</i>	16
TÍTULO V: CONTROL Y CUIDADO DEL PACIENTE HOSPITALIZADO	16
<i>ARTÍCULO 24. Médico tratante.</i>	16

ARTÍCULO 25. <i>Nutricionista</i>	17
ARTÍCULO 26. <i>Medicamentos y Equipamiento Médico</i>	17
TÍTULO VI: MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	18
ARTÍCULO 27. <i>Identificación del paciente y del personal</i>	18
ARTÍCULO 28. <i>Medidas de seguridad</i>	18
ARTÍCULO 29. <i>Deambulaci3n del paciente</i>	19
ARTÍCULO 30. <i>Direcci3n de Calidad y Seguridad</i>	19
ARTÍCULO 31. <i>Medidas de prevenci3n</i>	19
ARTÍCULO 32. <i>Manejo de emergencias</i>	20
ARTÍCULO 33. <i>Evacuaci3n</i>	20
TÍTULO VII: COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL	20
ARTÍCULO 34. <i>Comité de Ética Asistencial</i>	20
ARTÍCULO 35. <i>Competencia del Comité de Ética Asistencial</i>	20
ARTÍCULO 36. <i>Carácter consultivo de pronunciamientos</i>	21
TÍTULO VIII: VISITAS A PACIENTES HOSPITALIZADOS	22
ARTÍCULO 37. <i>Visitas al paciente</i>	22
TÍTULO IX: INFORMACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	23
ARTÍCULO 38. <i>Informaciones</i>	23
ARTÍCULO 39. <i>Gesti3n de sugerencias y reclamos</i>	23
ARTÍCULO 40. <i>Reclamos</i>	24
TÍTULO X: VALOR DE LAS PRESTACIONES, INFORMACI3N DEL ESTADO Y TRAMITACI3N DE CUENTAS Y SU PAGO	24
ARTÍCULO 41. <i>Aranceles</i>	24
ARTÍCULO 42. <i>Pago de atenciones</i>	25
ARTÍCULO 43. <i>Pago de atenciones de urgencia</i>	26
ARTÍCULO 44. <i>Garantía de pago de las prestaciones</i>	26
ARTÍCULO 45. <i>Tramitaci3n de cuentas</i>	27
ARTÍCULO 46. <i>Restricci3n de acceso por morosidad</i>	28
ARTÍCULO 47. <i>Arancel horario inhábil</i>	29
ARTÍCULO 48. <i>Pacientes institucionales y privados</i>	31
ARTÍCULO 49. <i>Arancel Unidades Atenci3n Cerrada</i>	32
ARTÍCULO 50. <i>Programa de Atenci3n Médica</i>	32

<i>ARTÍCULO 51. Unidad de Presupuestos.</i>	32
TÍTULO XI: DISPOSICIONES GENERALES	33
<i>ARTÍCULO 52. Vigencia del Reglamento.</i>	33
<i>ARTÍCULO 53. Modificaciones del Reglamento.</i>	33
<i>ARTÍCULO 54. Interpretación del Reglamento.</i>	33
Control de cambios	34

TÍTULO I: OBJETO

ARTÍCULO 1. Objeto.

El Reglamento Interno de Funcionamiento de Clínica Alemana de Santiago, en adelante también “el Reglamento”, tiene por objeto proporcionar a los usuarios de Clínica Alemana de Santiago, en adelante “Clínica Alemana” o “la Clínica”, información acerca de los procedimientos asociados al funcionamiento de sus establecimientos, a las normas de ingreso, estadía, visitas y egresos de los mismos, así como promover y velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones que los rigen.

Un ejemplar del presente Reglamento se encuentra permanentemente a disposición de los usuarios en la Plataforma de Atención al Cliente de Clínica Alemana, en el Servicio de Admisión y en el sitio web www.alemana.cl.

TÍTULO II: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

ARTÍCULO 2. Establecimientos y Horarios.

Clínica Alemana es una institución privada de atención abierta y cerrada de salud, que cuenta con los siguientes establecimientos:

- 1) Clínica Alemana Vitacura, que comprende:
 - i) Edificio Vitacura, Avda. Vitacura N° 5.951, comuna de Vitacura.
 - ii) Edificio Manquehue Oriente, Avda. Manquehue Norte N° 1.499, comuna de Vitacura.
 - iii) Edificio Consultas y Diagnóstico, Avda. Manquehue Norte N° 1410, comuna de Vitacura.
- 2) Clínica Alemana de La Dehesa, Avda. José Alcalde Délano N°12.205, comuna de Lo Barnechea.
- 3) Centro Médico Clínica Alemana de Chicureo, Camino Chicureo, Lote A-2, comuna de Colina.
- 4) Centro Médico Maitencillo, Vía F-30 E, esquina calle San Isidro N° 476, locales 8, 9, 10, 14 y 15, comuna de Puchuncaví, Quinta Región.
- 5) Centro de la Adolescencia, Rafael Maluenda N° 1600, 5° piso, comuna de Vitacura.
- 6) Centro Médico Plaza Egaña, Avenida Ossa N° 235, comuna de La Reina.
- 7) Salas de Toma de Muestras de Laboratorio Clínico:

- Paseo Los Domínicos, Camino El Alba N° 11.969, local 212-10, comuna de Las Condes.
- El Golf, Avenida Vitacura N° 2771, comuna de Las Condes.
- La Reina, Carlos Silva Vildosola N° 9073, locales 13, 14 y 15, comuna de La Reina.
- Ñuñoa, Avenida Manuel Montt N° 2222, comuna de Ñuñoa.
- Tobalaba, Avenida Tobalaba N° 5151, comuna de Ñuñoa.
- Huechuraba, Avenida del Parque N° 4722, comuna de Huechuraba.
- Nueva Providencia, Avenida Nueva Providencia N° 2064, local 3 y 5, comuna de Providencia.

El Horario General de Atención de Público en Clínica Alemana es:

- a) Consultas presenciales: de lunes a viernes, de 08:00 a 20:00 horas y los días sábado, de 08:00 a 14:00 horas. Domingos y festivos cerradas.
- b) Hospitalización y Urgencias: las 24 horas del día todos los días del año.
- c) Telemedicina: según agendamiento.
- d) Salas de Toma de Muestras: de lunes a viernes, de 07:30 a 14:00 horas, y sábado, de 08:00 a 13:00 horas. Domingos y festivos cerradas.
- e) Otros Servicios de Atención Ambulatoria: De lunes a sábado en horario diurno definido en cada Servicio. Domingos y festivos cerrados.

Los horarios señalados precedentemente podrán verse modificados en caso de Alerta Sanitaria o Estado de Excepción Constitucional.

ARTÍCULO 3. Prestaciones.

Clínica Alemana otorga a los usuarios las prestaciones de salud ambulatorias y hospitalarias enunciadas en el “Arancel Institucional de Prestaciones y Honorarios de Clínica Alemana”, que incluyen exámenes, procedimientos e intervenciones, entre otras. Este arancel se encuentra a disposición de los interesados en el sitio web www.alemana.cl, en los módulos de informaciones existentes en los establecimientos y en los Servicios de Admisión. Asimismo, en cada Servicio se encuentran los aranceles de las prestaciones propias de éste.

ARTÍCULO 4. Agendamiento de horas.

Para programar atención ambulatoria Clínica Alemana cuenta con Agenda Médica Electrónica que permite agendar las horas médicas requeridas por los pacientes.

La solicitud de reserva de horas para atención ambulatoria y las solicitudes de programación de procedimientos de servicios de apoyo pueden ser realizadas por vía telefónica, de manera presencial en el respectivo Servicio o a través del sitio web www.alemana.cl en los casos en que se encuentre habilitado.

Para acceder a la atención ambulatoria, los pacientes deberán acreditar su identidad, mediante la exhibición de la respectiva cédula de identidad o pasaporte.

ARTÍCULO 5. Servicio de Rescate Médico.

Clínica Alemana dispone de un Servicio de Rescate Médico Terrestre y Aéreo, el que puede ser solicitado para traslados simples o avanzados de pacientes, desde y hasta Clínica Alemana. Su costo es de cargo del solicitante.

El Servicio de Rescate Médico Terrestre se encuentra operativo todos los días del año, durante las 24 horas del día, sujeto a disponibilidad de ambulancias y equipos técnico-médicos.

El Servicio de Rescate Médico Aéreo se efectúa en helicóptero y está disponible en horario diurno, de acuerdo con las disposiciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil y en las áreas geográficas en que se presta este servicio. Además, Clínica Alemana podrá negarse a prestar el Servicio de Rescate Médico Aéreo Diurno en Helicóptero en los siguientes casos:

- a) Cuando el estado o condición de salud del paciente no permita el traslado;
- b) Cuando el estado o condición del paciente constituyere un peligro para la seguridad, higiene o buen orden a bordo;
- c) Cuando a juicio del equipo de rescate se requiera de una atención o cuidado superior a la capacidad que la que es posible otorgar a bordo del helicóptero;
- d) En caso de existir condiciones climáticas adversas que pudiesen comprometer la seguridad del vuelo.
- e) En caso que el establecimiento de Clínica Alemana no cuente con disponibilidad física o de personal para recibir al paciente.
- f) En caso que el paciente o el responsable de éste no acepte efectuar el pago del precio del traslado aéreo.
- g) En caso que no haya disponibilidad del helicóptero o de equipo técnico-médico para realizar un traslado aéreo.

Sólo se podrá trasladar en helicóptero al paciente y al personal médico y paramédico, existiendo la prohibición para que dicho paciente sea acompañado de algún familiar o terceras personas.

ARTÍCULO 6. Traslado y Derivación de paciente.

En relación a procedimientos de derivación y traslado de pacientes, la coordinación está a cargo de la Unidad de Gestión de Pacientes.

ARTÍCULO 7. Programas de colaboración.

En concordancia con su misión de contribuir al desarrollo del conocimiento médico en beneficio de la comunidad, Clínica Alemana ha celebrado Convenios de Colaboración Docente Asistencial con Universidades acreditadas, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica. Por ello, los pacientes de Clínica Alemana pueden ser requeridos para dar su autorización a que estudiantes de carreras relacionadas con la salud acompañen a los profesionales que intervienen en su atención. Los estudiantes autorizados estarán en todo momento bajo la supervisión de los profesionales.

Podrán participar en la atención del paciente, previo su consentimiento verbal, médicos u otros profesionales o técnicos de la salud debidamente acreditados, que se encuentren en Clínica Alemana realizando pasantías o capacitaciones.

ARTÍCULO 8. Investigación científica.

Toda investigación científica biomédica realizada en Clínica Alemana deberá cumplir con el proceso de autorización del Departamento de Desarrollo Académico e Investigación, regulado por la Norma General para la investigación en Seres Humanos en Clínica Alemana de Santiago, la cual resguarda los aspectos formales y éticos que rigen la investigación y los derechos de los pacientes.

TÍTULO III: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 9. Derechos y deberes de los pacientes.

Los usuarios de Clínica Alemana tienen los derechos y deberes contemplados en la Ley N° 20.584, que Regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a su Atención de Salud, y los establecidos en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 10. Información de Salud. Acceso.

El paciente siempre tendrá acceso a su información de salud contenida en su ficha clínica u otro instrumento en poder de la misma, personalmente o a través de su representante legal, en las formas previstas y reglamentadas por la institución.

Los terceros sólo tendrán acceso a la información de salud del paciente en los casos y formas establecidas en la ley.

El equipo de salud comprende todo individuo que actúe como miembro de un equipo de personas, que tiene la función de realizar algún tipo de atención o prestación de salud. Lo anterior incluye a profesionales y no profesionales, tanto del área de la salud como de otras que tengan participación en el quehacer de salud.

Participan y se vinculan directamente con la atención de salud del paciente, el equipo de salud que la institución dispone, para el otorgamiento de un servicio integral para el diagnóstico, manejo y recuperación de su estado de salud, comprendiendo a quienes ejecutan el acto médico, en todas sus formas, quienes participan en la investigación y supervisión de la práctica médica otorgada, en la prevención y calidad de la misma, y aquellos necesarios para satisfacer todos los requerimientos que surjan con ocasión de su atención de salud.

ARTÍCULO 11. Consentimiento informado.

Los pacientes tienen derecho a que su médico tratante les entregue información respecto de la situación o condición de salud que los afecta, su posible diagnóstico, los tratamientos disponibles para su recuperación o para la mejor mantención de su vida, el pronóstico previsible, el proceso previsible de postoperatorio, cuando procediere, las posibles complicaciones o riesgos y costos que implican dichos tratamientos, sus posibilidades de recuperación y los eventuales riesgos y, en general, toda situación que el paciente o el médico tratante consideren relevantes.

Esta información se proveerá en forma oportuna y comprensible para el paciente que la recibe, considerando su edad, condición personal, capacidad de comprensión y su estado emocional. Por regla general, la información deberá entregarse en forma verbal y en términos claros, de acuerdo a la capacidad de comprensión del paciente, su edad y el entendimiento que demuestre de las materias técnicas involucradas. La información deberá constar por escrito en caso de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, para la aplicación de procedimientos que conlleven un riesgo relevante y conocido para la salud del paciente.

En el evento que el paciente, a juicio del médico tratante, no esté en condiciones de recibir directamente la información sobre su estado de salud, ésta deberá ser entregada a su

representante legal y, a falta de éste, a la persona a cuyo cuidado se encuentre o a quien el propio paciente autorice expresamente para recibirla.

Con la información proporcionada por el médico tratante, el paciente podrá otorgar o denegar su consentimiento en forma verbal o escrita, según corresponda, respecto a someterse o recibir cualquier procedimiento o tratamiento propuesto vinculado a su atención de salud. En todo caso, el rechazo de un tratamiento no podrá nunca tener por objeto la aceleración artificial de su muerte, la realización de prácticas eutanásicas o el auxilio al suicidio.

No se requerirá manifestación de voluntad de los pacientes para someterlos a determinadas intervenciones, procedimientos o tratamientos, en caso que su falta implique un riesgo para la salud pública.

En los casos en que un paciente se encuentre incapacitado de manifestar su voluntad y no sea posible obtenerla de su representante legal, por no existir o no ser habido, el médico tratante aplicará los tratamientos o procedimientos necesarios para garantizar la protección de su vida.

Si bien Clínica Alemana no es un establecimiento de salud de atención en salud mental, en caso de pacientes que presenten patologías mentales se articularán apoyos para la toma de decisiones, en las formas establecidas en la ley, para así respetar su voluntad y preferencias, pudiendo ejercer su consentimiento de forma libre e informado, respecto de los tratamientos o alternativas terapéuticas que les sean planteadas.

Todo paciente niño, niña y adolescente tiene derecho a recibir información sobre su enfermedad y la forma en que se realizará su tratamiento, adaptada a su edad, desarrollo mental y su estado afectivo y psicológico. Tienen derecho a ser oídos respecto de los tratamientos que se le aplican, sin perjuicio de los derechos de sus padres o representante legal, y a optar entre las alternativas, según la situación lo permita.

Los pacientes que sean informados que su estado de salud es terminal, podrán rechazar todo tratamiento que tenga por objeto la prolongación de su vida en forma artificial, esto es, que dilate o extienda un proceso de muerte clínicamente evidente, sin perjuicio que se mantengan las medidas de soporte ordinario. En estos casos, el paciente podrá solicitar por sí o a través de un apoderado designado por los parientes, conforme al orden de prelación establecido en la legislación chilena, el alta voluntaria.

ARTÍCULO 12. Entrega de exámenes.

Los pacientes tienen derecho a retirar una copia de los exámenes realizados en Clínica Alemana, en los plazos de entrega establecidos para cada examen, en forma personal o por terceros debidamente facultados, lo que les será informado al momento de la realización de los mismos. Además, el paciente puede acceder a dichos resultados a través

del servicio electrónico Mi Página de Salud en el sitio web www.alemana.cl y en la aplicación Alemana/GO disponible en stores de Google, Android y iPhone.

En el caso de pacientes menores de edad, los exámenes serán entregados directamente a sus padres o a su representante legal, o a un tercero debidamente autorizado por los padres o representante legal, en las formas señaladas en el párrafo precedente.

ARTÍCULO 13. Asistencia espiritual.

Durante su atención de salud, los pacientes podrán recibir asistencia espiritual o religiosa, conforme con su credo o religión. Para estos efectos y previa coordinación con personal de enfermería y en la medida que las condiciones sanitarias lo permitan, podrán recibir visitas y realizar ejercicios o prácticas espirituales, siempre y cuando éstos respeten la privacidad y creencias de los demás pacientes y las normas sobre seguridad contenidas en el presente Reglamento. No obstante, en caso de pandemia u otra situación instruida por la Autoridad Sanitaria, se podrán establecer limitaciones a las visitas a pacientes.

ARTÍCULO 14. Deberes del usuario.

Todas las personas que soliciten o reciban atenciones de salud en Clínica Alemana, así como sus familiares, representantes, acompañantes y visitas, tienen la obligación de cumplir con la totalidad de los deberes establecidos en la Ley N° 20.584, en el presente Reglamento y en toda otra normativa que les sea aplicable, y en especial, lo siguiente:

- 1) Respetar y cumplir las disposiciones del presente Reglamento Interno;
- 2) Informarse del funcionamiento del establecimiento, especialmente de los horarios y modalidades de atención de las prestaciones que requieran;
- 3) Informarse sobre los mecanismos de financiamiento existentes y los valores de las prestaciones en forma previa a su realización;
- 4) Informarse acerca de los procedimientos de reclamo establecidos;
- 5) Cuidar las instalaciones y equipamiento;
- 6) Tratar respetuosamente a todos quienes se desempeñan en el establecimiento, sean estos profesionales, técnicos, auxiliares, estudiantes, administrativos o pasantes;
- 7) Entregar información de manera veraz y oportuna acerca de sus necesidades y problemas de salud, identidad y domicilio, y responder de la misma forma a las consultas del personal de Clínica Alemana;
- 8) Seguir estrictamente el plan de tratamiento y controles establecidos por el equipo de salud y manifestar expresa y oportunamente su comprensión o incompreensión de las indicaciones recibidas;

- 9) Informar al personal de salud a cargo de su tratamiento de la evolución de su cuadro clínico;
- 10) Firmar el alta voluntaria o el rechazo a la indicación médica en el caso de negarse a las atenciones médicas propuestas, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud del paciente;
- 11) Participar activamente en su atención de salud, incluyendo los planes indicados para el alta;
- 12) Acatar el traslado interno o a otro establecimiento de salud, en caso de ser dispuesto por la Clínica;
- 13) Acudir a sus consultas médicas, exámenes u otro tipo de atenciones programadas y, en caso de imposibilidad, dar aviso al Servicio correspondiente con la antelación debida;
- 14) Utilizar de manera responsable las instalaciones y los servicios de Clínica Alemana;
- 15) Ejercer sus hábitos y costumbres de manera respetuosa y compatible con los demás pacientes y usuarios y los equipos médicos de Clínica Alemana;
- 16) Tratar con respeto y consideración a todas las personas que intervienen en su atención, a los demás pacientes o usuarios y a sus acompañantes;
- 17) Respetar la privacidad y los derechos de los demás pacientes, familiares y personal de Clínica Alemana;
- 18) Respetar y acatar la prohibición de ingresar al establecimiento portando armas blancas o de fuego, artefactos explosivos, o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la Ley N° 17.798 sobre Control de Armas;
- 19) Respetar y acatar la prohibición de ingresar, portar o consumir drogas ilícitas y/o bebidas alcohólicas en todas las áreas del establecimiento;
- 20) Respetar y acatar la prohibición de fumar en todo el establecimiento, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.660, incluyendo terrazas y cafeterías;
- 21) Respetar y acatar la prohibición de filmar, fotografiar o grabar las instalaciones, los procedimientos, los pacientes, usuarios, visitas, así como el personal que se desempeña en Clínica Alemana;
- 22) Respetar y acatar la restricción de uso de celulares en áreas de pacientes críticos u otras áreas definidas por Clínica Alemana;
- 23) Guardar silencio, en especial en las áreas de pacientes hospitalizados, tanto en las salas de espera como en los pasillos;
- 24) No ocasionar ruidos molestos;

- 25) Respetar y acatar horarios de visita y el número de visitantes y/o acompañantes permitido en cada Unidad;
- 26) Respetar y acatar la prohibición de visitas en caso que lo haya dispuesto Clínica Alemana;
- 27) Reponer los bienes de otros pacientes o usuarios y de Clínica Alemana en casos de pérdida o daño ocasionados con su accionar o el de sus acompañantes, representantes o visitas;
- 28) Pagar oportuna e íntegramente las prestaciones de salud otorgadas en los establecimientos de Clínica Alemana;
- 29) Respetar y acatar las medidas de prevención y seguridad dispuestas por la Clínica;
- 30) Respetar y acatar la prohibición de ingresar alimentos a la habitación de hospitalización; y
- 31) Presentar la orden médica respectiva para realizarse exámenes o procedimientos de acuerdo a la normativa vigente. La presentación de órdenes médicas alteradas, adulteradas o enmendadas facultará a la Clínica a rechazar la atención solicitada, sin perjuicio de las demás acciones que procedan.

ARTÍCULO 15. Restricción de acceso.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en el Artículo 14 precedente, facultará a Clínica Alemana para rechazar nuevas atenciones en sus establecimientos, tanto ambulatorias como hospitalarias, con excepción de aquellas que correspondan a atenciones de urgencia de pacientes que se encuentren en riesgo vital o de secuela funcional grave.

ARTÍCULO 16. Alta disciplinaria, alta forzosa.

En casos de trato irrespetuoso y de conductas de violencia verbal o física en contra del personal del establecimiento o de cualquiera persona que allí se encuentre, o en caso de ingresar a los establecimientos de Clínica Alemana portando armas blancas o de fuego, artefactos explosivos o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la Ley N°17.798 sobre Control de Armas, o portando drogas y/o bebidas alcohólicas, o consumiéndolas en su interior, Clínica Alemana podrá solicitar, de ser necesario, el apoyo de la fuerza pública para enfrentar estas conductas, requerir su expulsión del establecimiento y podrá restringir el acceso futuro al establecimiento de quienes participen en ello y de quienes afecten su normal funcionamiento, sin perjuicio del derecho de Clínica Alemana a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

En los casos en que un paciente o acompañante incurra en conductas de maltrato o violencia verbal o física, o haya ingresado y/o permanecido durante su estadía en el

establecimiento, Clínica Alemana portando armas blancas o de fuego, artefactos explosivos o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la Ley N° 17.798, sobre Control de Armas, o portando o consumiendo drogas y/o bebidas alcohólicas, Clínica Alemana podrá disponer el alta disciplinaria del paciente, con el consiguiente cese de la entrega de prestaciones. El paciente y sus acompañantes deberán abandonar el establecimiento.

En el evento que un paciente haya incurrido en alguna de las conductas descritas en los párrafos precedentes o tenga obligaciones vencidas de pago con Clínica Alemana, ésta estará facultada para rechazar su atención ambulatoria y hospitalaria, salvo que se trate de atenciones de emergencia en que el paciente se encuentre en riesgo vital o de secuela funcional grave.

El Alta Forzosa es una medida de término de la atención a un paciente, al expresar su voluntad de no ser tratado, de interrumpir su tratamiento o se negare a cumplir las prescripciones médicas, sin solicitar su Alta Voluntaria. La Dirección Médica, a propuesta del profesional tratante y previa consultoría del Comité de Ética Asistencial, podrá decretarla, en los términos del artículo 18 de la Ley 20.584.

El Alta Disciplinaria es una medida que pone término a la atención de un paciente, que se impone al incurrir éste en maltrato o actos de violencia, física o verbal, en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes, cualquier otra persona que esté en el establecimiento, o contra las instalaciones y equipamiento de la Clínica. Esta medida podrá ser decretada siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente en los términos del artículo 35 de la Ley 20.584.

El Alta Disciplinaria será decretada por Auditoría Médica, previa autorización de Dirección Médica e informe del médico tratante. En casos graves y urgentes, que no se pueda esperar la resolución de Auditoría Médica, será el médico tratante o una autoridad de la Clínica presente, el encargado de decretarla.

TITULO IV: INGRESO, ESTADÍA Y EGRESO HOSPITALARIO

ARTÍCULO 17. Ingreso.

Para ingresar a la atención hospitalaria de Clínica Alemana, el paciente o su representante deberá efectuar su registro en el Servicio de Admisión, informando su nombre completo, cédula de identidad, domicilio, correo electrónico, teléfono fijo y celular, y demás antecedentes solicitados, y firmar los documentos requeridos para ello, entre los que se encuentra el pagaré y el mandato para su llenado establecidos en el artículo 44, necesarios para garantizar el pago de cualquier suma de dinero que el paciente adeude o llegare a adeudar a Clínica Alemana con motivo de las atenciones y servicios que le serán proporcionados durante su hospitalización, salvo que se trate de pacientes que se encuentren en riesgo vital o de secuela funcional grave, postergando su suscripción para

cuando se encuentren estabilizados y opten por permanecer hospitalizados en el establecimiento.

En el evento que el paciente o visitante haya incurrido en alguna de las conductas descritas en el artículo 16 precedente o tenga obligaciones vencidas de pago con Clínica Alemana, ésta estará facultada para rechazar el ingreso al establecimiento, salvo que se trate de pacientes que se encuentren en riesgo vital o de secuela funcional grave.

ARTÍCULO 18. Asignación de habitación.

Al momento del registro se le asignará al paciente la habitación de hospitalización. La asignación se hará de acuerdo con los requerimientos de las prestaciones de salud de que será objeto durante su estadía en el establecimiento, las preferencias manifestadas por el paciente y sujeto a las disponibilidades existentes en el momento.

ARTÍCULO 19. Caja de seguridad.

Clínica Alemana prohíbe el ingreso a sus establecimientos a personas que porten armas blancas o de fuego, artefactos explosivos o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la Ley N° 17.798 sobre Control de Armas, así como el porte y/o consumo de drogas y bebidas alcohólicas.

Asimismo, Clínica Alemana recomienda a sus pacientes no ingresar con dinero, documentos, relojes, joyas u otros objetos de valor. Sin perjuicio de ello, las habitaciones cuentan con una caja de seguridad con clave y con un closet con llave, cuyo uso es de exclusiva responsabilidad del paciente y sus acompañantes. Cuando el paciente salga de su habitación, las llaves de la misma deben ser entregadas en la Unidad de Enfermería correspondiente.

Clínica Alemana no será responsable de la pérdida o sustracción de bienes de los pacientes o de sus acompañantes.

Clínica Alemana podrá establecer zonas de acceso restringido o semirestringido en sus establecimientos, quedando su circulación permitida sólo a personas autorizadas por ella.

ARTÍCULO 20. Alta médica y alta voluntaria.

El Alta Médica es el término de la etapa de atención hospitalaria, ordenada por el médico tratante, permitiendo al paciente continuar su recuperación en otra institución o en forma ambulatoria. También aplica el alta médica en caso de fallecimiento del paciente.

El Alta Voluntaria es el término de la atención a un paciente, a solicitud del mismo, al expresar su voluntad de no ser tratado, de interrumpir su tratamiento o que se negare a cumplir las prescripciones médicas, en los términos del artículo 18 de la Ley N° 20.584.

ARTÍCULO 21. Término de estadía.

Para poner término a su estadía en el establecimiento, el paciente hospitalizado debe contar con el alta firmada por el médico tratante, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 16 de este Reglamento. En Maternidad, el alta debe ser otorgada para la madre y para el recién nacido.

Dada el alta, el paciente deberá abandonar la habitación a la brevedad. En caso que la salida de ésta sea posterior a las 12:00 hrs. por causas imputables al paciente, se formulará el siguiente cobro adicional (no cubierto por los sistemas previsionales de salud):

Horario de Salida	Cobro Adicional
Entre las 12:00 y 14:00 hrs.	50% del valor día/cama
Después de las 14:00 hrs.	100% del valor día/cama

ARTÍCULO 22. Traslado inter-institucional.

Cuando sea necesario el traslado inter-institucional de un paciente hospitalizado, el medio y naturaleza del transporte serán determinados por el médico tratante.

ARTÍCULO 23. Priorización urgencia.

En las atenciones de urgencia existe un sistema de priorización de la atención de acuerdo a un proceso de valoración clínica preliminar, que ordena los pacientes antes de la valoración diagnóstica y terapéutica completa, en base a su grado de urgencia, de forma que en una situación de saturación del servicio o de disminución de recursos, los pacientes tanto adultos como pediátricos más urgentes sean tratados primero, y el resto son controlados continuamente y reevaluados hasta que los pueda evaluar el equipo médico, lo que se denomina *Triage*.

TÍTULO V: CONTROL Y CUIDADO DEL PACIENTE HOSPITALIZADO

ARTÍCULO 24. Médico tratante.

Todo paciente tendrá un médico tratante, quien es el responsable de la atención de salud durante su estadía en el establecimiento. El médico tratante debe encontrarse debidamente acreditado y será elegido por el propio paciente o su representante en atención

ambulatoria y en hospitalización en habitaciones de Médico Quirúrgico. En las Unidades Cerradas, esto es Unidades de Cuidados Intensivos y de Cuidados Intermedios, el médico tratante será designado por Clínica Alemana. El paciente y/o la persona responsable del mismo estará en conocimiento de quién es su médico tratante. La designación de médico tratante también podrá variar si el cuadro clínico lo requiere.

Durante la estadía del paciente en el establecimiento, el médico tratante registrará sus antecedentes en la Ficha Clínica Electrónica institucional en forma completa.

El médico tratante debe informar regularmente al paciente, y si esto no fuera posible, a un familiar o persona responsable de aquél, sobre su situación médica, exámenes, interconsultas, indicaciones a seguir y cualquier otro aspecto relacionado con la atención médica que sea de relevancia.

En las Unidades de Cuidados Críticos y de Cuidados Intermedios, el médico tratante será el Residente de Turno. Sin perjuicio de lo anterior, de tener el paciente un médico de cabecera o tratante previo, éste podrá ser consultado en las decisiones de tratamiento del paciente cuando corresponda. El Jefe de Unidad o Servicio en estas unidades cerradas, será el encargado de dar continuidad a la atención de salud, mientras el paciente permanezca en ésta. En la Unidad de Pediatría Médico Quirúrgico, el paciente o su representante podrá determinar su médico tratante y de no hacerlo, el médico tratante será el Residente de Turno. En la Unidad Médico Quirúrgico Cerrada del Servicio de Medicina Interna, Clínica Alemana designará el médico tratante.

Una vez egresado el paciente de una unidad cerrada, deberá quedar a cargo de un médico tratante, de no tener previamente, éste será designado por el Jefe de la Unidad.”

ARTÍCULO 25. Nutricionista.

El paciente será diariamente visitado por una nutricionista, quien le ofrecerá alternativas de menú de acuerdo al régimen indicado por su médico tratante. Está prohibido el ingreso a la habitación de alimentos por familiares o visitas.

ARTÍCULO 26. Medicamentos y Equipamiento Médico.

Medicamentos: Por razones de seguridad y control, Clínica Alemana proporciona a los pacientes sólo medicamentos prescritos por el médico tratante. Si el paciente utiliza medicamentos en forma habitual, ellos deben ser informados al momento del ingreso al médico tratante para su calificación y prescripción de acuerdo a protocolo de conciliación de medicamentos. Todos los medicamentos son administrados por personal de enfermería.

En caso que el propio paciente traiga los medicamentos de uso habitual, ellos deben ser entregados a la enfermera a cargo. Sólo se recibirán medicamentos orales en su envase

original y en buen estado. No se permite el uso de pastilleros ni se autoriza mantener medicamentos en la habitación.

Equipos médicos: En los casos que el paciente haga ingreso con equipamiento médico de su propiedad, este deberá contar con inspección, testeo, mantención preventiva en conformidad con las recomendaciones del fabricante o representante de la marca.

TÍTULO VI: MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD

ARTÍCULO 27. Identificación del paciente y del personal.

Al ser hospitalizado, a todo paciente se le pondrá un brazalete de identificación, con su nombre y dos apellidos y cedula de identidad o pasaporte. Este brazalete constituye un elemento de seguridad que el personal del establecimiento debe verificar cada vez que se le realice un procedimiento o se suministre un medicamento. Sólo será retirado una vez que el paciente sea dado de alta y haga abandono del establecimiento.

Todo el personal de Clínica Alemana es portador de una tarjeta de identificación personal visible, con fotografía, en la que se indica su nombre completo y la actividad que desempeña.

ARTÍCULO 28. Medidas de seguridad.

Todo paciente hospitalizado queda bajo el cuidado del personal de enfermería, el que programa las medidas de seguridad que requiere, tales como las referidas a riesgo de caídas. Una vez que se den a conocer las medidas de seguridad, el paciente o su representante deberán firmar su aceptación o rechazo. En caso de rechazo, el paciente o su representante será responsable de eventos adversos ocurridos a consecuencia de la falta de adopción de las medidas de seguridad requeridas.

Clínica Alemana recomienda que los pacientes con uno o más factores de riesgo sean acompañados en su habitación por un familiar o acompañante responsable, quien deberá ser mayor de edad y estar en condiciones de salud que le permitan mantener su vigilancia, salvo en las Unidades de Paciente Crítico, en las cuales la compañía no está permitida, o cuando se haya decretado una pandemia o la Autoridad Sanitaria haya dispuesto restricción a las visitas.

Los hospitalizados menores de 15 años de edad siempre deberán permanecer acompañados por un adulto responsable mayor de edad y en condiciones de salud que le permita mantener una vigilancia permanente. Se exceptúan de esta obligación los menores hospitalizados en Unidades de Cuidados Intensivos Pediátrico, o cuando se haya decretado una pandemia o la Autoridad Sanitaria haya dispuesto restricción a las visitas.

Los servicios de auxiliares particulares son contratados por el paciente y/o sus responsables, previa comunicación a la Unidad de Enfermería correspondiente, sin asumir por ello la Clínica responsabilidad alguna por su desempeño. El personal contratado privadamente no podrá usar uniforme clínico que pueda confundirlo con personal del establecimiento.

ARTÍCULO 29. Deambulación del paciente.

En casos debidamente calificados, el médico tratante podrá autorizar al paciente hospitalizado para caminar por ciertas dependencias del establecimiento, sea solo o acompañado por una persona adulta que se encuentre en condiciones de asistirlo, dejando constancia de ello en la ficha clínica.

ARTÍCULO 30. Dirección de Calidad y Seguridad.

El equipo de la Dirección de Calidad y Seguridad de Clínica Alemana proporciona las directrices generales para todo el establecimiento, en materias de seguridad del paciente, derivadas de las normas del Ministerio de Salud y de los estándares de calidad vigentes, desarrollando acciones destinadas a evaluar la calidad de las prácticas clínicas e implementar programas de mejora continua. Asimismo, debe velar por el cumplimiento de las normas y protocolos que sobre esta materia emita el Ministerio de Salud.

ARTÍCULO 31. Medidas de prevención.

Clínica Alemana solicita a sus usuarios adoptar las siguientes medidas de prevención y seguridad general:

- 1) No ingresar a la habitación con dinero, documentos, relojes, joyas u otros objetos de valor.
- 2) En caso que ingrese objetos de valor, utilizar la Caja de seguridad con que cuenta cada habitación.
- 3) Guardar el vestuario, accesorios y demás pertenencias de vestir en el interior del clóset con llave.
- 4) Informar inmediatamente a la enfermera o matrona de turno si se observa a alguna persona al interior de la habitación sin portar la credencial que la identifica como miembro del personal de Clínica Alemana.
- 5) No encender fuego ni usar artefactos no autorizados por personal de enfermería.
- 6) Revisar cuidadosamente la habitación, el interior del closet, baño y caja de seguridad antes de retirarse del establecimiento.

- 7) Evitar la circulación en aquellas zonas que Clínica Alemana haya establecido de acceso restringido o semi-restringido.

ARTÍCULO 32. Manejo de emergencias.

Las instalaciones de Clínica Alemana cuentan con Procedimientos de Manejo de Emergencias. En caso de que un paciente o usuario detecte algún peligro actual o inminente debe dar aviso inmediato al funcionario más cercano, quien activará el procedimiento de emergencia institucional. Complementariamente, el paciente o usuario puede dar aviso mediante el teléfono rojo, siguiendo las instrucciones que están en su interior, o utilizar los pulsadores de emergencia que están dispuestos en los pasillos de las instalaciones.

ARTÍCULO 33. Evacuación.

Clínica Alemana cuenta con un Procedimiento de Evacuación de pacientes y usuarios. En caso de activarse un procedimiento de evacuación los pacientes y usuarios deberán acatar las instrucciones que les imparta el personal de la Clínica.

En las diversas dependencias del establecimiento existe señalética y planos que informan de las distintas vías de evacuación.

TÍTULO VII: COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL

ARTÍCULO 34. Comité de Ética Asistencial.

Clínica Alemana cuenta con un Comité de Ética Asistencial de acceso libre y gratuito para la consulta por todo usuario y paciente y sus representantes, así como por los profesionales que se desempeñan en el establecimiento.

Se podrá recurrir al Comité de Ética Asistencial mediante comunicación dirigida al correo electrónico comitedeetica@alemana.cl, o bien en forma telefónica al número (562)2910 6340.

El funcionamiento y normas que regulan el Comité de Ética Asistencial constan en un Reglamento de Régimen Interno.

ARTÍCULO 35. Competencia del Comité de Ética Asistencial.

Deberá solicitarse el pronunciamiento u opinión del Comité de Ética Asistencial en los siguientes casos:

- 1) Cuando el profesional tratante le surjan dudas acerca de la competencia del paciente para adoptar una decisión autónoma, siempre que previamente se haya realizado una evaluación clínica integral que no hubiese logrado aclarar dichas dudas.
- 2) Cuando se estime que la decisión autónoma manifestada por el paciente o por su representante legal lo expone a graves daños a su salud o a riesgo de morir, que serían evitables prudencialmente siguiendo los tratamientos indicados y siempre que el profesional tratante haya agotado todas las instancias de información que hubiesen permitido al paciente o a su representante optar por acogerse a los tratamientos indicados.
- 3) Cuando haya una posible aplicación de alta forzosa por parte de la Dirección del establecimiento, a propuesta del profesional tratante, en el evento que el paciente expresare su voluntad de no ser tratada, de interrumpir el tratamiento, o se negare a cumplir las prescripciones del profesional tratante.
- 4) Cuando respecto de pacientes con discapacidad psíquica o intelectual que no se encuentran en condiciones de manifestar su voluntad, se analice la posible indicación y aplicación de tratamientos invasivos de carácter irreversible, sin perjuicio de la aplicación de la reglamentación particular que regula la materia.

Asimismo, el o los profesionales tratantes podrán solicitar la opinión de dicho Comité, si la insistencia en la indicación de los tratamientos o la limitación del esfuerzo terapéutico son rechazados por la persona o por sus representantes legales.

En el caso que la consulta diga relación con la atención de menores de edad, el Comité deberá tener en cuenta especialmente el interés superior de estos últimos, debiendo proteger su derecho a ser informado y a expresarse.

ARTÍCULO 36. Carácter consultivo de pronunciamientos.

El pronunciamiento del Comité tendrá solamente carácter de recomendación y sus integrantes no tendrán responsabilidad civil o penal derivada de ello.

Si no se conformare con la opinión del Comité, tanto el paciente que solicitó el pronunciamiento como cualquiera a su nombre, podrán solicitar a la Corte de Apelaciones del domicilio del actor, la revisión del caso y la adopción de las medidas que estime necesarias, acción que se tramitará conforme a las normas del Recurso de Protección contemplado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República.

Si el profesional tratante difiere de una decisión manifestada por el paciente o su representante, podrá declarar su voluntad de no continuar como responsable del tratamiento, siempre y cuando asegure que esta responsabilidad será asumida por otro profesional de la salud debidamente acreditado, de acuerdo al caso clínico específico.

TÍTULO VIII: VISITAS A PACIENTES HOSPITALIZADOS

ARTÍCULO 37. Visitas al paciente.

Clínica Alemana ha determinado el siguiente régimen de visitas, de acuerdo al lugar en que se encuentre el paciente hospitalizado, y en la medida que las condiciones sanitarias lo permitan:

- 1) Pacientes en habitaciones:
 - a) Horario diurno de 8:00 a 21:30 horas.
 - b) Las visitas deben cumplir con las medidas de lavado de manos, de higiene respiratoria y otras medidas especiales que disponga el personal de enfermería;
 - c) El médico tratante podrá restringir las visitas por razones médicas o administrativas.
- 2) Pacientes hospitalizados en unidades de alta complejidad o pacientes que requieran, según su patología, medidas de prevención específicas informadas por personal de enfermería:
 - a) Horario determinado por cada Unidad o Servicio y según el estado de salud del paciente;
 - b) No se admite acceso a niños menores de 12 años;
 - c) Las visitas deben cumplir con las medidas de lavado de manos, de higiene respiratoria y otras medidas especiales que disponga el personal de enfermería antes de tomar contacto directo con el paciente;
 - d) No se permite el ingreso de visitas que estén cursando un cuadro infeccioso, principalmente de origen respiratorio;
 - e) Personal de enfermería indicará el uso de barreras de protección, si la situación lo requiere;

En períodos de circulación de virus u otro tipo de infecciones en la comunidad y durante las épocas de invierno, o cuando la Autoridad Sanitaria se haya decretado una pandemia o haya dispuesto restricción a las visitas, Clínica Alemana podrá incorporar medidas adicionales de restricción o prohibición de visitas para protección de los pacientes.

TÍTULO IX: INFORMACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 38. Informaciones.

Clínica Alemana cuenta con una Central Telefónica (teléfono N° 562 2210 1111), a través de la cual el público puede acceder a informaciones que serán entregadas por personal calificado.

El horario de atención de la Central Telefónica es continuo las 24 horas del día, todos los días del año.

Clínica Alemana ofrece además a sus pacientes y usuarios los servicios de “Mi Página de Salud”, a través del sitio web de Clínica Alemana, www.alemana.cl, y de la aplicación Alemana/GO disponible en stores de Google, Android y iPhone. A través de ellos, el paciente podrá solicitar su acceso a parte de su información personalizada, participar en programas de promoción y prevención en salud, recibir alertas, recordatorios y sugerencias de atención, exámenes, consejos de salud, seguimiento de tratamientos, medicamentos, procedimientos, hospitalizaciones, encuestas de respuesta voluntaria, y otros servicios que se desarrollen digitalmente en el futuro. Para esto el paciente debe requerir en forma presencial en Clínica Alemana una clave de acceso que es de carácter personal e intransferible, y aceptar los Términos y Condiciones para su uso. Adicionalmente, se puede solicitar el servicio vía remota, siguiendo los pasos y requisitos establecidos por la Clínica con la finalidad de velar por la seguridad y correcto uso de estas plataformas por sus usuarios, así como la privacidad de su información.

ARTÍCULO 39. Gestión de sugerencias y reclamos.

Los pacientes y usuarios de Clínica Alemana podrán efectuar sus sugerencias, observaciones o reclamos a través de los siguientes medios:

- 1) Formularios disponibles en los principales Servicios de la Clínica y en la Plataforma de Atención al Cliente;
- 2) Formularios de reclamos de Telemedicina, disponibles en www.alemana.cl
- 3) Correo electrónico: servicioalcliente@alemana.cl.
- 4) Encuestas de satisfacción al paciente.
- 5) Página Web www.alemana.cl

En caso de reclamos, se contactará al reclamante para informarle de su recepción y posteriormente entregar la respuesta.

Asimismo, y para garantizar el cumplimiento de la seguridad y calidad de la atención entregada a los pacientes, Clínica Alemana pone a disposición de sus pacientes la dirección

de correo electrónico de Joint Commission Internacional (JCI) jciquality@jcrinc.com, donde se pueden manifestar observaciones, reclamos o preocupaciones en relación a alguna conducta o acción que no esté acorde a estos parámetros. Dicho mensaje llegará directamente a JCI, quien responderá a su inquietud. Si desea que este correo sea recibido también por la Dirección de nuestra institución, favor agregar en copia el correo electrónico: reclamo@alemana.cl.

ARTÍCULO 40. Reclamos.

Los reclamos asociados al cumplimiento de los derechos de los pacientes en virtud de la Ley N° 20.584, se efectuarán según lo señalado en los numerales 1 y 2 del artículo precedente, debiendo contener la siguiente información: a) datos generales del reclamante y/o paciente; b) indicaciones de los hechos que fundamentan el reclamo; c) petición concreta del reclamante; d) nombre y firma del funcionario de Clínica Alemana que recibe el reclamo; e) fecha del reclamo; f) firma del reclamante o fotografía de la cédula de identidad o pasaporte (para verificar la identidad en el caso de reclamos vía web).

Una copia del formulario debidamente recepcionado por Clínica Alemana quedará en poder del reclamante.

Clínica Alemana resguardará la reserva de los datos sensibles que se deriven del reclamo, así como adoptará todas las medidas que sean pertinentes con el fin de evitar cualquier clase de discriminación arbitraria en contra del reclamante o del paciente a que se refiera el reclamo.

La respuesta al reclamo constará por escrito y será firmada por un funcionario designado por el Director Técnico o el representante legal de la Clínica y se entregará dentro del plazo de 15 días hábiles, contado desde el primer día hábil siguiente a su recepción en Clínica Alemana. En caso que el reclamante esté en desacuerdo con la respuesta entregada por la Clínica o no la obtenga dentro del plazo señalado precedentemente, podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de notificación de la respuesta o desde el término del referido plazo de 15 días hábiles.

TÍTULO X: VALOR DE LAS PRESTACIONES, INFORMACIÓN DEL ESTADO Y TRAMITACIÓN DE CUENTAS Y SU PAGO

ARTÍCULO 41. Aranceles.

Para informarse acerca del Arancel Institucional de Clínica Alemana y obtener presupuestos de hospitalizaciones e información de las cuentas devengadas con motivo de ellas, los usuarios pueden formular sus consultas en la Plataforma de Atención al Cliente.

Asimismo, se podrá obtener información de las cuentas en “Mi Página Salud” y en la aplicación Alemana/GO, según se indica en el Título IX del presente Reglamento.

ARTÍCULO 42. Pago de atenciones.

Atenciones Ambulatorias:

En las atenciones ambulatorias electivas, el valor de las prestaciones de salud respectivas se encuentra previamente determinado y disponible, debiendo el paciente en general pagarlo con anterioridad a su atención. El pago se debe realizar al contado, en dinero en efectivo, mediante cheque bancario o tarjeta de crédito o de débito bancaria. Clínica Alemana podrá rechazar el pago mediante cheque bancario sin necesidad de expresar causa.

Adicionalmente, en las recepciones de las atenciones ambulatorias electivas, Clínica Alemana cuenta con venta de bono electrónico provisto por empresa externa *IMED*. La disponibilidad de este servicio y sus prestaciones, depende de los contratos suscritos por esa empresa con cada Isapre, Fonasa y compañías de seguros y que la Clínica mantenga convenio vigente con estos financiadores, no siendo responsabilidad de la Clínica los problemas al momento de la venta de bonos, tales como que la aseguradora no se encuentre registrada, el paciente no aparezca enrolado, la huella digital no se verifique, la Clínica no tenga convenio con la Isapre, Fonasa o compañía de seguros a la que esté adscrito el paciente, entre otras; así como tampoco la Clínica es responsable de la continuidad operativa de este sistema por tratarse de un servicio prestado por una empresa externa.

Atenciones Hospitalarias:

En las atenciones hospitalarias, el valor de las prestaciones de salud que se otorguen deberá ser pagado por el paciente o por el responsable de la hospitalización con posterioridad a ésta, salvo en el caso señalado en el párrafo final del artículo 44 (procedimientos o cirugías estéticas electivas con fines de embellecimiento).

El pago de las cuentas de hospitalización, las que incluyen las prestaciones, medicamentos, materiales e insumos, se debe realizar al contado, en dinero en efectivo, mediante cheque bancario o tarjeta de crédito o de débito bancaria, pudiendo rechazarse el pago mediante cheque bancario sin necesidad de expresión causa.

El paciente o su representante podrá autorizar a Clínica Alemana para enviar las cuentas de hospitalización a la Isapre, compañía de seguro u otras entidades que le otorguen beneficios de salud, a las que se encuentre adscrito el paciente, y las haya informado al momento de la admisión, para el correspondiente otorgamiento de cobertura y beneficios de salud.

Una vez otorgada la cobertura y beneficios de salud, Clínica Alemana informará al paciente o al responsable de la hospitalización el copago que deba enterar dentro del plazo máximo de 10 días hábiles, contado desde el envío del aviso.

En el evento que no opere la cobertura Isapre dentro del plazo de 60 días de remitidos los antecedentes de la cuenta, Clínica Alemana podrá cobrar el total de la cuenta al paciente o responsable de la hospitalización, siendo de cargo de éstos realizar las gestiones de reembolso a que pudiere tener derecho. Se aplicará la misma regla en el evento que sea la compañía de seguro o la entidad de beneficios de salud la que no otorgue la cobertura o beneficios en los términos estipulados en el respectivo convenio con Clínica Alemana.

ARTÍCULO 43. Pago de atenciones de urgencia.

En los Servicios de Urgencia, la atención ambulatoria se cobra una vez que las prestaciones de salud han sido otorgadas y el médico tratante determina que la condición de salud del paciente es estable y no presenta riesgo vital ni de secuela funcional grave, otorgándole el alta o es derivado a otro establecimiento de salud. En el evento que el paciente quede hospitalizado, las prestaciones de salud otorgadas en el Servicio de Urgencia se cargarán en la cuenta de hospitalización.

El pago de las prestaciones recibidas debe ser realizado al contado, en dinero en efectivo en moneda de curso legal, cheque bancario o tarjeta de crédito o débito bancaria habilitada para el pago. Clínica Alemana podrá rechazar la intención de pago mediante cheque bancario sin necesidad de expresar causa.

Clínica Alemana no condiciona de ninguna forma las atenciones de urgencia que se requieran en caso que el paciente se encuentre en riesgo vital o de secuela funcional grave, debidamente calificado por el médico tratante del Servicio de Urgencia; el cobro de los servicios prestados se efectuará por parte del establecimiento directamente a FONASA o a la ISAPRE, según corresponda a la afiliación previsional de salud del paciente. Una vez estabilizado el paciente o si no hubiera ingresado al Servicio de Urgencia en las condiciones de salud señaladas, el mismo podrá optar entre trasladarse a otro establecimiento médico-asistencial o continuar su atención en Clínica Alemana. En este último caso, deberá garantizar el pago de los servicios de salud que le sean prestados en ella, según se indica en el artículo siguiente.

ARTÍCULO 44. Garantía de pago de las prestaciones.

Para garantizar el pago de cualquier suma de dinero que un paciente adeude o llegare a adeudar a Clínica Alemana con motivo de las atenciones y servicios que le sean proporcionados durante su hospitalización, el paciente o quien se responsabilice económicamente por él deberá suscribir al momento de su ingreso, un pagaré y un mandato. El paciente, su representante legal, y quien haya suscrito el respectivo pagaré, serán los responsables del pago de las atenciones y servicios otorgados al paciente.

Dicho pagaré deberá extenderse a la orden de Clínica Alemana de Santiago S.A., quedando en blanco las menciones relativas a la fecha de su vencimiento y la cantidad adeudada. En virtud del mandato que debe otorgar el paciente o quien asume su responsabilidad, se le confiere poder especial, tan amplio y suficiente como en derecho corresponda, a Clínica Alemana de Santiago S.A., para que en su calidad de legítima y

autorizada tenedora del mencionado pagaré, inserte en el mismo las menciones dejadas en blanco al momento de su suscripción; quedando facultada para protestarlo y cobrarlo por la totalidad de la suma adeudada, incluyendo impuestos y cualquier otro gasto de cargo del paciente .

Los pacientes que ingresan al establecimiento para someterse a procedimientos o cirugías estéticas electivas con fines de embellecimiento, no comprendidos en los sistemas de salud previsional y, en consecuencia, sin cobertura de salud, deberán pagar el costo total estimado de éstas en forma previa a su ingreso de acuerdo con el presupuesto correspondiente.

ARTÍCULO 45. Tramitación de cuentas.

Tramitación de las cuentas:

- 1) Pacientes afiliados a Isapres con convenio con Clínica Alemana: La cuenta será tramitada en forma interna por la Clínica con la Isapre. Una vez que ésta entregue los bonos o bien informe que no procede la cobertura, la Clínica contactará telefónicamente y/o por correo electrónico al paciente o responsable del pago para que concurra dentro del plazo de 5 días hábiles, a la Plataforma de Atención al Cliente – Área Pago de Cuentas a efectuar el pago y cancelar la cuenta. En la etapa de bonificación la Isapre puede requerir informes médicos o antecedentes adicionales que pueden retrasar el proceso de bonificación.
- 2) Pacientes afiliados a Fonasa: La cuenta será tramitada en forma interna por la Clínica con Fonasa. Una vez que éste informe de la liquidación de la cuenta, la Clínica contactará telefónicamente y/o por correo electrónico al paciente o responsable del pago para que concurra dentro del plazo de 5 días hábiles a la Plataforma de Atención al Cliente – Área Pago de Cuentas para adquirir los bonos correspondientes, efectuar el copago y cancelar la cuenta. En la etapa de bonificación, Fonasa puede requerir informes médicos o antecedentes adicionales que pueden retrasar este proceso.
- 3) Paciente afiliado a Isapre sin convenio con Clínica Alemana y pacientes particulares (no afiliados a isapres o Fonasa o sin seguros con convenio con Clínica Alemana): La cuenta deberá ser pagada directamente a Clínica Alemana dentro del plazo de 5 días hábiles de contactado telefónicamente y/o por correo electrónico el paciente o responsable del pago para que concurra a la Plataforma de Atención al Cliente – Área Pago de Cuentas a efectuar el pago y cancelar la cuenta.
- 4) Pacientes afiliados a seguros de salud en convenio con Clínica Alemana: La cuenta será tramitada en forma interna por la Clínica con la compañía de seguros, directamente o si es afiliado a Isapre, con posterioridad a que ésta haya otorgado cobertura. Una vez que la compañía de seguros haya otorgado su cobertura o bien informe que ésta no procede o que la cuenta debe ser tramitada directamente por el asegurado, la Clínica contactará telefónicamente y/o por correo electrónico al

paciente o responsable del pago para que concurra dentro del plazo de 5 días hábiles a la Plataforma de Atención al Cliente – Área Pago de Cuentas a efectuar el pago y cancelar la cuenta. En la etapa de otorgamiento de cobertura la compañía de seguros puede requerir informes médicos o antecedentes adicionales que pueden retrasar este proceso.

- 5) Pacientes afiliados al Convenio Todo Alemana: La cuenta será tramitada en forma interna por la Clínica, una vez otorgada la cobertura de la Isapre y seguros complementarios en convenio con Clínica Alemana. Una vez que hayan operado los beneficios establecidos en el Convenio Todo Alemana, la Clínica contactará telefónicamente y/o por correo electrónico al paciente o responsable del pago para que concurra dentro del plazo de 5 días hábiles a la Plataforma de Atención al Cliente – Área Pago de Cuentas a efectuar el pago y cancelar la cuenta.
- 6) Pacientes que ingresen por el Servicio de Urgencia en riesgo vital o de secuela funcional grave: La cuenta de urgencia hasta la estabilización del paciente es tramitada directamente por la Clínica ante la Isapre o Fonasa, según la afiliación del paciente. La cuenta generada con posterioridad a la estabilización, se tramitará de acuerdo a los numerales anteriores, dependiendo del sistema de salud previsional al que éste se encuentre afiliado el paciente.
- 7) Pacientes que se realizan cirugías plásticas y procedimientos con fines de embellecimiento: Estas cirugías y procedimientos son electivos y no están cubiertos por el sistema previsional de salud (isapres – Fonasa), por lo que deben ser pagadas con anterioridad a la cirugía o procedimiento.

La tramitación directa de las cuentas ante isapres y compañías de seguro en convenio es un servicio que presta Clínica Alemana para facilitar al paciente el proceso de pago, pero el otorgamiento de las coberturas y bonificaciones depende exclusivamente del plan de salud o póliza al que se encuentre adscrito el paciente, no siendo de responsabilidad de Clínica Alemana el monto de las coberturas o bonificaciones otorgadas ni los eventuales rechazos o restricciones que aquéllas puedan resolver.

ARTÍCULO 46. Restricción de acceso por morosidad.

En caso que un paciente, su representante legal, el responsable de una atención o suscriptor del pagaré a que hace referencia el artículo 44, no pague oportunamente las prestaciones de salud otorgadas en Clínica Alemana, facultará a ésta a rechazarles nuevas atenciones en sus establecimientos, tanto ambulatorias como hospitalarias, hasta el pago íntegro de la deuda. Esta facultad no aplicará en caso que el paciente requiera atención de urgencia por encontrarse en riesgo vital o de secuela funcional grave.

ARTÍCULO 47. Arancel horario inhábil.

El Arancel Institucional de Prestaciones y Honorarios de Clínica Alemana considera, en general, recargos sobre sus valores en caso de prestaciones que sean otorgadas en horario inhábil, en los siguientes Servicios y horarios:

Ámbito	Detalle	Recargo Inhabil	Consideraciones	Horario Hábil	Horario Inhabil
Urgencia	Consultas	0%	1.- Pacientes del convenio o Seguro de la Clínica no tienen recargo en ninguna prestación, y en consultas siempre se debe usar la prestación "hábil". 2. - En Pacientes sin convenio en consultas en horario inhabil se usará prestación "inhabil", sin recargo adicional por horario.	Lunes a Viernes de 7:00 a 21:00 hrs Sábado 7:00 a 14:00 hrs	Lunes a Viernes de 21:00 a 7:00 hrs Sábado de 14:00 a 24:00 hrs Domingo y Festivos de 0 a 24 hrs
	Honorarios Médico y endoscopia	50%	3. - No hay recargos en urgencia salvo para Consultas, honorarios de médicos de llamada y endoscopias de pacientes sin convenio.		
	Exámenes y procedimientos	0%			
Ambulatorio	Todo salvo Laboratorio e Imágenes	50%	4.- Prestaciones que se realicen en servicios de laboratorio e imágenes ambulatorio no tienen recargo en horario inhabil.	Lunes a Viernes de 7:00 a 21:00 hrs Sábado 7:00 a 14:00 hrs	Lunes a Viernes de 21:00 a 7:00 hrs Sábado de 14:00 a 24:00 hrs Domingo y Festivos de 0 a 24 hrs
	Laboratorio e Imágenes	0%			
Hospitalizado	Pabellones y Salas de Procedimiento	25%	5.- Pabellones de Maternidad no tienen recargos.	Lunes a Sábado de 7:00 a 24:00 hrs	Lunes a Sábado de 0 Hrs a 7:00 hrs Domingo y Festivos de 0 a 24 hrs
	Honorarios Médico Quirúrgico	50%	6.- Médico puede indicar si se cobra el recargo o no.	Lunes a viernes de 8:00 a 21:00 hrs Sábado 7:00 a 14:00 hrs	Lunes a Viernes de 21:00 a 8:00 hrs Sábado de 14:00 a 24:00 hrs Domingo y Festivos de 0 a 24 hrs
	Exámenes y procedimientos	50%	7.- Se incluye Laboratorio e Imágenes en esta Categoría. 8.- Día Cama no tiene recargo.	Lunes a viernes de 8:00 a 21:00 hrs Sábado 7:00 a 14:00 hrs	Lunes a Viernes de 21:00 a 8:00 hrs Sábado de 14:00 a 24:00 hrs Domingo y Festivos de 0 a 24 hrs

ARTÍCULO 48. Pacientes institucionales y privados.

Los pacientes que se hospitalizan en Clínica Alemana se califican de “Institucionales” y “Privados”.

Paciente Institucional es el que concurre a Clínica Alemana para su atención de salud priorizando esta institución y su staff médico, antes que la definición de un médico específico. De esta manera, se considera paciente institucional, entre otros, todo aquél que:

- 1) Es hospitalizado habiendo ingresado a Clínica Alemana a través de su Servicio de Urgencia, salvo que al momento del ingreso opte expresamente ser tratado por un médico u odontólogo acreditado que no pertenezca a su staff médico, en cuyo caso perderá su condición de paciente institucional.
- 2) Se encuentra hospitalizado en alguna de las Unidades de Cuidados Intensivos y de Cuidados Intermedios de la Clínica, y en Unidad Médico Quirúrgico Cerrada del Servicio de Medicina Interna.
- 3) Se encuentra vinculado con Clínica Alemana en virtud de un convenio general o particular, o por programas específicos de atención de Clínica Alemana, tanto generales como especiales, tales como afiliados a Convenios comercializados por Clínica Alemana (Todo Alemana y Crecer Seguro), asegurados de la Compañía de Seguros Alemana Seguros S.A., socios de la Corporación Chileno - Alemana de Beneficencia, afiliados a Isapres que se encuentren adscritos a planes de salud preferentes con Clínica Alemana y beneficiarios de programas especiales de atención (Vivir Liviano, medicina preventiva, entre otros). Lo anterior, es sin perjuicio del derecho del paciente de elegir libremente un profesional acreditado que no pertenezca al staff médico de la Clínica, en cuyo caso dejará de ser paciente institucional.
- 4) Es sometido a intervenciones de Cirugía Cardíaca, Trasplante de Órganos, Neurocirugía o Cirugía Robótica, procedimientos de Endoscopia Digestiva y Broncopulmonar, Radiología Intervencional, tratamientos de Quimioterapia Oncológica y Radioterapia, y otros que la Dirección Médica de la Clínica determine.

Los pacientes Institucionales tendrán un médico tratante del staff de Clínica Alemana, quien será responsable de la continuidad de su tratamiento, de coordinar las atenciones e interconsultas, así como de la comunicación con el paciente y/o la familia.

Los honorarios profesionales de las atenciones médicas o quirúrgicas realizadas a pacientes Institucionales se rigen por el “Arancel Institucional de Prestaciones y Honorarios de Clínica Alemana” y se cobran conjuntamente con la hospitalización clínica.

Paciente Privado es el que recibe en Clínica Alemana atenciones de salud de médicos u odontólogos del staff médico o no pertenecientes a éste, elegidos libremente por él, no encontrándose incluido en ninguno de los casos anteriores.

Los honorarios profesionales de las atenciones médicas o quirúrgicas realizadas a pacientes Privados se pagarán directamente al médico tratante y profesionales de su equipo, a través del sistema que éste tenga implementado. Estos honorarios no están incluidos en los gastos de hospitalización y servicios dispensados por Clínica Alemana.

ARTÍCULO 49. Arancel Unidades Atención Cerrada.

En el caso de pacientes hospitalizados en las Unidades de Cuidados Intensivos, e Intermedios de Adulto, Cardiológico, Pediátrico y Neonatal, los servicios del médico tratante están incluidos en el valor día-cama de la Unidad, sin perjuicio de los honorarios de los médicos en interconsulta, requeridos por el equipo médico tratante.

Los honorarios médicos tienen un recargo del 50% de lunes a viernes entre las 21:00 y las 8:00 hrs., días sábado desde las 14:00 hrs., días domingo y festivos durante todo el día.

Las interconsultas o juntas médicas con distintos especialistas son solicitadas por el médico tratante e informadas al paciente y/o a sus familiares o responsables. Ellas pueden ser realizadas por:

- 1) Médicos del staff de Clínica Alemana, en cuyo caso sus honorarios se rigen por el Arancel Institucional de Prestaciones y Honorarios de Clínica Alemana y se comprenden en los gastos de hospitalización;
- 2) Médicos externos, debidamente acreditados, cuyos honorarios deben ser pagados en forma particular y directa por el paciente.

ARTÍCULO 50. Programa de Atención Médica.

Al momento del alta, el médico tratante completará el Programa de Atención Médica del paciente para su tramitación en el sistema previsional de salud, según definición de ésta.

Cualquier consulta relacionada con honorarios médicos para pacientes institucionales y la tramitación del Programa de Atención Médica, debe realizarse en la Plataforma de Atención al Cliente.

Para la obtención por los usuarios de los beneficios de salud que les correspondan, Clínica Alemana entregará la información clínica requerida por los sistemas previsionales de salud y de seguros complementarios de salud de acuerdo con la normativa legal vigente.

ARTÍCULO 51. Unidad de Presupuestos.

En Clínica Alemana ofrece a sus pacientes y usuarios una Unidad de Presupuestos que forma parte de la Plataforma de Atención al Cliente, en la que se entrega información sobre los valores estimados de las prestaciones que los pacientes soliciten. Los presupuestos se pueden solicitar en forma presencial o vía web. El presupuesto indica el

valor de las prestaciones descritas en la orden médica, y puede ser presentado en la Isapre y/o compañía de seguros del paciente para que éstas le entreguen información sobre la cobertura que le otorgará su plan de salud y/o póliza de seguros. Los valores establecidos en él de medicamentos, insumos o materiales son referenciales, siendo sólo una estimación y corresponde a la causa estándar de la hospitalización señalada y corresponden a valores promedio de pacientes hospitalizados por la misma causa. Para la valorización de la cuenta definitiva del paciente siempre prevalecerán los códigos correspondientes a las intervenciones y/o procedimientos efectivamente realizados durante la atención, independiente de los que estén contenidos en el presupuesto o informado por el médico tratante en la orden médica. Los valores de prótesis, órtesis y materiales externos (por ejemplo: stent, tornillos, mallas, placas), señalados en el presupuesto corresponden a valores promedio de cuentas de pacientes hospitalizados por la misma causa, por lo que es responsabilidad del paciente verificar con el médico tratante los códigos de esos elementos, puesto que pueden presentar diferencias relevantes según el tipo específico que se requiera.

TÍTULO XI: DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 52. Vigencia del Reglamento.

El presente Reglamento comienza a regir desde su publicación en Intranet de Clínica Alemana y en el sitio web www.alemana.cl, desde donde puede ser consultada la versión actualizada del mismo.

ARTÍCULO 53. Modificaciones del Reglamento.

Clínica Alemana se reserva el derecho de modificar el presente Reglamento en cualquier momento. Las modificaciones y sus fechas de entrada en vigencia serán informadas en Intranet de Clínica Alemana y en el sitio web www.alemana.cl.

ARTÍCULO 54. Interpretación del Reglamento.

La interpretación del presente Reglamento y la aclaración de cualquier disconformidad que surja entre sus disposiciones y demás normas pertinentes será efectuada por el Médico Director de Clínica Alemana.

Control de cambios

Versión	Elaborado por	Páginas revisadas	Descripción de la modificación	Fecha de elaboración
1.0	Dr. Eduardo Villalón, Dr. Bernd Oberpaur, Pablo Aguirre, Ana María Cambón	Todas	Versión inicial	Marzo 2017
2.0	Dra. María Adriana Undurraga Dr. Jorge Roque Pablo Aguirre Dr. Mauricio Fernández	Todas	Se actualiza definición de médico tratante, se incluye artículo sobre equipamiento médico traído por el paciente y se actualiza tabla aranceles horarios inhábiles	Marzo 2020
3.0	Dra. María Adriana Undurraga Pablo Aguirre Cristián de la Barra	Todas	Se perfecciona la regulación del acceso a la información de salud de los pacientes conforme la normativa vigente. Se precisa el rol de médico tratante.	Septiembre 2022