



## REGLAMENTO INTERNO

### CLÍNICA ALEMANA DE VALDIVIA

#### TÍTULO I OBJETIVO

ARTÍCULO 1: El Reglamento Interno de Clínica Alemana de Valdivia tiene por objeto proporcionar a los usuarios información acerca de los procedimientos asociados al funcionamiento de nuestro establecimiento de salud, específicamente 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 nuestra página web [www.alemanavaldivia.cl](http://www.alemanavaldivia.cl) y físicamente en la Unidad de Admisión.

#### TÍTULO II ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

ARTÍCULO 2: Clínica Alemana de Valdivia es una institución privada de atención abierta y cerrada de salud ubicada en Beauchef n° 765, Valdivia dedicada desde hace más de 100 años a cuidar y proteger la salud de la comunidad Valdiviana y del sur del país. Se constituye como sociedad anónima cerrada el dos de diciembre del 2005, configuración jurídica que permite la asociación entre la Corporación Chileno- Alemana de Beneficencia (CCAB) y la Corporación Clínica Alemana de Valdivia (CCAV), ambas corporaciones de derecho privado sin fines de lucro.

ARTÍCULO 3: Clínica Alemana de Valdivia otorga a los usuarios prestaciones de salud ambulatorias y hospitalarias que incluyen intervenciones quirúrgicas, procedimientos, exámenes, entre otras. En cada Servicio se encuentran enunciadas las prestaciones y aranceles propias de cada Unidad.

ARTÍCULO 4: El horario general de atención al público en Clínica Alemana de Valdivia es:

- a) Consultas: de Lunes a Viernes de 8:30 a 20:00 horas y Sábados de 8:30 a 14:00 hrs, salvo festivos.
- b) Otros servicios de atención ambulatoria: horario diurno de lunes a sábado establecido en cada servicio.
- c) Hospitalización y atención de urgencia: 24 horas de Lunes a Domingo, inclusive festivos.

ARTÍCULO 5: Clínica Alemana de Valdivia mantiene Convenios de Colaboración Docente Asistencial en Unidades específicas con diversas instituciones de Educación Superior. Es por esto que, eventualmente, pacientes de Clínica Alemana de Valdivia 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 como observadores. Los estudiantes autorizados estarán en todo momento bajo la supervisión de los profesionales. El paciente podrá negarse sin que esto signifique desmedro alguno en la oportunidad y calidad de su atención.

### TÍTULO III DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 6: Los usuarios de Clínica Alemana de Valdivia tendrán derecho al cumplimiento de las obligaciones contempladas 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, así como la obligación de cumplir con los deberes establecidos en la misma Ley, en los términos que se establecen en este Reglamento.

ARTÍCULO 7: Los pacientes tendrán derecho a que su médico tratante les entregue información respecto de la condición de salud que los afecta, su posible diagnóstico, los tratamientos disponibles para su recuperación o para la mejor mantención de su vida. En la medida que fuese posible se entregará pronóstico de su afección. Cuando procediere, se harán saber las posibles complicaciones o riesgos, sus posibilidades de mejoría 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 de las materias técnicas involucradas y su estado emocional. Por regla general, la información deberá entregarse en forma verbal y en términos claros. 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, la información 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 la vida del paciente.

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 básico. En estos casos, el

paciente podrá solicitar por sí o a través de un apoderado designado por los parientes, el alta voluntaria.

Todo paciente tendrá acceso a los registros realizados en su ficha clínica por el médico tratante o personal involucrado en su atención previa solicitud a la enfermera encargada. Los familiares o acompañantes no tendrán acceso a dichos registros a menos que estén autorizados a solicitar copia de ficha clínica según las condiciones que estipula la ley.

**ARTÍCULO 8:** Los pacientes tendrán derecho a retirar los resultados de los exámenes realizados en Clínica Alemana de Valdivia, en los plazos 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.

En el caso de pacientes menores de edad entre 14 y 18 años que hayan recibido la prestación de salud sin la presencia de sus padres o adulto responsable, Clínica Alemana de Valdivia podrá entregar los resultados al paciente sin tener la obligación de informar a los padres. Sin embargo, si los padres o adulto responsable solicitaran conocer los resultados, estos serán informados.

**ARTÍCULO 9:** 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, 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.

**ARTÍCULO 10:** Todas las personas que soliciten o reciban atenciones de salud en Clínica Alemana de Valdivia, como así también sus familiares, representantes y visitas, tienen la obligación de cumplir con la totalidad de los deberes establecidos en la Ley N° 20.584 y toda otra normativa que les sea aplicable en cuanto a 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 consulta y reclamo establecidos.
5. Cuidar las instalaciones y equipamiento.
6. Tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos o administrativos.
7. Entregar información de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud, identidad y domicilio.

**ARTÍCULO 11:** En consecuencia, todas las personas que soliciten o reciban atenciones de salud en Clínica Alemana de Valdivia, así como sus familiares, representantes y visitas deben cumplir con lo antedicho y, en especial, con lo siguiente:

1. Exponer en forma veraz y precisa sus necesidades y problemas de salud y responder de la misma forma a las consultas del personal.
2. Seguir estrictamente el plan de tratamiento y controles establecidos por el equipo de salud y manifestar expresamente su comprensión o incomprensión de las indicaciones recibidas.
3. Informar al personal de salud a cargo de su tratamiento de la evolución de su cuadro clínico (signos y síntomas específicos)

4. 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.
5. Participar activamente en su atención de salud, incluyendo los planes indicados para el alta.
6. Tras la debida información por parte del equipo de profesionales tratante, acatar el traslado interno o a otro establecimiento de salud, en caso de ser necesario por su estado de salud.
7. Acudir a sus consultas médicas y, en caso de imposibilidad, dar aviso al Servicio correspondiente con la antelación debida.
8. Utilizar de manera responsable las instalaciones y los servicios de Clínica Alemana de Valdivia.
9. Ejercer sus hábitos y costumbres de manera respetuosa y compatible con los demás pacientes y usuarios y los equipos médicos de Clínica Alemana de Valdivia.
10. Tratar con respeto y consideración a todas las personas que intervienen en su atención, a los demás pacientes o usuarios y a sus acompañantes.
11. Respetar la privacidad y los derechos de los demás pacientes, familiares y personal de Clínica Alemana de Valdivia.
12. Respetar y acatar la prohibición de fumar en todo el establecimiento, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.660.
13. Respetar y acatar la prohibición de filmar, fotografiar o grabar las instalaciones, los procedimientos, los pacientes, usuarios, visitas, así como el personal que se desempeñe en Clínica Alemana de Valdivia.
14. Respetar y acatar la restricción de uso de celulares en las áreas que Clínica Alemana de Valdivia defina.
15. Guardar silencio y no ocasionar ruidos molestos, en especial en las áreas de pacientes hospitalizados, tanto en las habitaciones como en los pasillos y salas de espera.
16. Respetar y acatar los límites en el número de visitantes y de acompañantes permitido en cada Unidad.
17. Reponer los bienes de otros pacientes o usuarios y de Clínica Alemana de Valdivia en casos de pérdida o daño ocasionados, dolosa o culposamente, con su accionar o el de sus acompañantes, representantes o visitas.

ARTÍCULO 12: 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, Clínica Alemana de Valdivia solicitará, de ser necesario, el apoyo de la fuerza pública para enfrentar estas conductas y para restringir el acceso al establecimiento de quienes participen en ello y de quienes afecten su normal funcionamiento, sin perjuicio de su derecho a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

En los casos en que un paciente incurra en conductas de maltrato o violencia verbal o física durante su estadía en el establecimiento, Clínica Alemana de Valdivia podrá disponer su alta disciplinaria con el consiguiente cese de la entrega de prestaciones. En dicho evento, el paciente y sus acompañantes deberán abandonar el establecimiento.

En casos que un paciente o sus acompañantes hayan tenido conductas inapropiadas en el establecimiento, Clínica Alemana de Valdivia podrá rechazar requerimientos de prestaciones de salud electivas futuras

#### TITULO IV INGRESO, ESTADÍA Y EGRESO HOSPITALARIO

ARTÍCULO 13: Para ingresar y recibir atención hospitalaria en Clínica Alemana de Valdivia, el paciente deberá efectuar su registro en la Unidad de Admisión, y firmar los documentos requeridos para ello.

ARTÍCULO 14: 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 las disponibilidades existentes en el momento. En esta ocasión se hará entrega del la "Guía de Ingreso", documento que contiene información relevante que será de utilidad durante su estadía.

ARTÍCULO 15: Clínica Alemana de Valdivia recomienda a sus pacientes no ingresar con dinero, documentos, relojes, joyas u otros objetos de valor. Clínica Alemana de Valdivia no será responsable de la pérdida o sustracción de bienes de los pacientes o de sus acompañantes.

ARTÍCULO 16: Para poner término a su estadía en el establecimiento, el paciente hospitalizado debe contar con el alta firmada por el médico tratante.

Dada el alta, el paciente deberá abandonar la habitación antes de las 14:00 hrs, de lo contrario se cobrará el valor del día cama siguiente.

ARTÍCULO 17: Cuando sea necesario el traslado inter-institucional de un paciente hospitalizado, las condiciones y nivel de complejidad del traslado será indicado por el médico tratante y el medio y la naturaleza de dicho transporte será de cargo del paciente y/o su aseguradora de salud.

#### TÍTULO V CONTROL Y CUIDADO DEL PACIENTE HOSPITALIZADO

ARTÍCULO 18: Todo paciente hospitalizado 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 designado preferentemente por el propio paciente o, en su defecto, por Clínica Alemana de Valdivia. El paciente y/o la persona responsable del mismo estará en conocimiento de quién es su médico tratante y podrá solicitar su reemplazo. La designación de médico tratante también podrá variar si el cuadro clínico lo requiere.

Al ingresar el paciente al establecimiento, el médico tratante registrará los antecedentes en la Ficha Clínica 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 Intensivos e Intermedios de Adulto, Pediátrico y Neonatal y en el caso de prestaciones entregadas por anestesiólogos, los pacientes serán atendidos por médicos tratantes designados exclusivamente por Clínica Alemana de Valdivia.

En las Unidades cerradas, como Unidad de Paciente Crítico, la comunicación del estado de salud y evolución del paciente se hará a la o las personas debidamente autorizadas por el representante legal y con una frecuencia a determinar según la condición del paciente.

ARTÍCULO 19: En el caso de atenciones recibidas en la Unidad de Maternidad, el personal que asiste a la paciente, incluida la matrona, será asignado exclusivamente por Clínica Alemana de Valdivia, contando con profesionales disponibles las 24 hrs del día los 365 días del año.

ARTÍCULO 20: Por razones de seguridad y control, Clínica Alemana de Valdivia 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. Todos los medicamentos son administrados exclusivamente 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.

ARTÍCULO 21: Será una nutricionista quien diariamente determinará alternativas de menú para cada paciente de acuerdo al régimen indicado por su médico tratante. No está permitido el ingreso a la habitación de alimentos por familiares o visitas.

## TÍTULO VI MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD

ARTÍCULO 22: A todo paciente, al ser hospitalizado, se le colocará un brazalete de identificación. Este brazalete constituye un elemento de seguridad que el personal del establecimiento debe verificar cada vez que se le realice un procedimiento. Sólo será retirado una vez que el paciente sea dado de alta y haga abandono del recinto.

ARTÍCULO 23: 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.

Clínica Alemana de Valdivia 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.

Cada habitación cuenta con sistema de llamado para solicitar la concurrencia de personal de enfermería quienes tomarán las acciones requeridas para solucionar las distintas necesidades del paciente.

Los pacientes menores de 12 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.

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 Clínica Alemana de Valdivia responsabilidad alguna por su desempeño.

ARTÍCULO 24: 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, previo consentimiento del médico tratante, dejando constancia de ello en la ficha clínica.

ARTÍCULO 25: Clínica Alemana de Valdivia solicita a sus usuarios adoptar las siguientes medidas de prevención y seguridad general:

1. No ingresar a hospitalización con dinero, joyas u otros objetos de valor.
2. Guardar el vestuario, accesorios y demás pertenencias en el interior del clóset.
3. Todo el personal de Clínica Alemana de Valdivia es portador de una tarjeta de identificación personal visible, con fotografía, en la que se indica su nombre completo y la actividad que desempeña. Por lo tanto se solicita 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 de Valdivia.
4. No encender fuego ni usar artefactos no autorizados por personal de enfermería.
5. Revisar cuidadosamente la habitación y el baño antes de retirarse del establecimiento.

ARTÍCULO 26: Las instalaciones de Clínica Alemana de Valdivia cuentan con Procedimientos de Manejo de Emergencias y evacuación. En caso que un paciente o usuario detecte algún peligro actual o inminente debe actuar de inmediato avisando al Servicio de Seguridad del establecimiento a través de los anexos de emergencia 209 ó 272.

ARTÍCULO 27: Clínica Alemana de Valdivia 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 impartan los líderes de evacuación quienes se identificarán a viva voz.

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

## TITULO VII COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL

ARTÍCULO 28: Clínica Alemana de Valdivia cuenta con un Comité de Ética Asistencial de acceso libre y gratuito para la consulta por todo paciente y/o sus representantes, así como por los profesionales que se desempeñan en el establecimiento.

Se podrá recurrir al Comité de Ética mediante comunicación dirigida al correo electrónico del Presidente Dr. Leopoldo Romero [poloromero@gmail.com](mailto:poloromero@gmail.com), correo electrónico del Comité de Ética [cecav@alemana.cl](mailto:cecav@alemana.cl) ó bien, en forma telefónica con Secretaria de Gerencia al N° 63-2246203.

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

ARTÍCULO 29: Deberá solicitarse el pronunciamiento u opinión del Comité de Ética en los siguientes casos:

- 1) En caso de duda del profesional tratante acerca de la competencia de la persona para adoptar la decisión autónoma, siempre que previamente se haya realizado una evaluación clínica integral que no hubiese logrado aclarar dicha duda.
- 2) En caso que se estime que la decisión autónoma manifestada por la persona o su representante legal la 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 formación que hubiesen permitido a la persona o a su representante alcanzar una decisión autónoma.
- 3) En caso de una posible aplicación de alta forzosa por parte de la dirección del establecimiento, a propuesta el profesional tratante, cuando la persona expresare su voluntad de no ser tratada, de interrumpir el tratamiento, o se negare a cumplir las prescripciones del profesional tratante.
  - 4) En el caso de personas con discapacidad psíquica o intelectual que no se encuentran en condiciones de manifestar su voluntad, respecto a las cuales 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 los últimos, debiendo proteger su derecho a ser informado y a expresarse.

**ARTÍCULO 30:** El pronunciamiento del Comité tendrá solamente carácter de recomendación y sus integrantes no tendrán responsabilidad civil o penal derivada de ello, en los casos señalados en los numerales 1 y 2 del inciso primero y en el inciso segundo, del artículo anterior.

Tanto la persona como cualquiera a su nombre podrán, si no se conformaren con la opinión del Comité, 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.

**ARTÍCULO 31:** En el caso que el paciente, expresare su voluntad de no ser tratado, quisiere interrumpir el tratamiento o se negare a cumplir las prescripciones médicas, podrá solicitar su alta voluntariamente.

## TÍTULO VIII

### VISITAS A PACIENTES HOSPITALIZADOS

**ARTÍCULO 32:** Clínica Alemana de Valdivia ha determinado el siguiente régimen de visitas, de acuerdo a las características de las distintas unidades:

- 1) Pacientes hospitalizados en Unidades "Médico-Quirúrgicas"
  - Horario diurno de 9 a 20 hrs
  - Las visitas deben cumplir con las medidas de lavado de manos y otras medidas especiales dispuestas por personal de enfermería
  - El médico tratante podrá restringir las visitas por razones médicas o administrativas.



2) Pacientes hospitalizados en Unidades de Paciente Crítico adultos/pediátricos o pacientes que requieran, según su patología, medidas de prevención específicas informadas por personal de enfermería:

- Horario determinado por cada Unidad o Servicio y según el estado de salud del paciente
- No se admite acceso a niños menores de 12 años
- No se permite el ingreso de visitas que estén cursando un cuadro infeccioso, principalmente de origen respiratorio
- Las visitas deben realizar lavado de manos antes de tomar contacto directo con el paciente
- Personal de enfermería indicará el uso de barreras de protección y/o aislamiento según corresponda

En períodos determinados de cursos de infecciones a nivel poblacional y en periodos estacionales específicos, Clínica Alemana de Valdivia podrá incorporar medidas adicionales de restricción al sistema de visitas para protección de los pacientes.

3) En Clínica Alemana Valdivia, todo niño, niña y/o adolescente, tiene el derecho de permanecer acompañado permanentemente por padre, madre y/o persona significativa, durante las atenciones ambulatorias de salud y los procesos de hospitalización en las diferentes unidades de médico quirúrgico y UPC Pediátrica."

## TÍTULO IX

### DE LA INFORMACIÓN GENERAL, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

ARTÍCULO 33: Clínica Alemana de Valdivia cuenta con una central telefónica (números 63-2246100 o 63-2246200a través de la cual el público puede acceder al agendamiento de horas e información general respecto a prestaciones y funcionamiento de la Institución.

El horario de atención de la central telefónica es de lunes a Viernes de 8:00 a 21:00 hrs.

Clínica Alemana de Valdivia dispone además de página web [www.alemanavaldivia.cl](http://www.alemanavaldivia.cl) donde puede obtener información general respecto a las institución, profesionales acreditados, agendar consultas, conocer resultados de exámenes de laboratorio y solicitar presupuestos entre otros.

ARTÍCULO 34: Los pacientes y usuarios de Clínica Alemana de Valdivia podrán efectuar sus reclamos, sugerencias o felicitaciones a través de los siguientes medios:

1. Formulario autocopiativo y foliado que se encuentra disponible en las distintas unidades.
2. Correo electrónico a [contactocav@alemana.cl](mailto:contactocav@alemana.cl)
3. En forma presencial con encargada de gestión de reclamos

En caso de reclamos, se contactará al reclamante para informarle de su recepción.

ARTÍCULO 35: 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 el numeral 1 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 incluyendo oportunidad y unidad de ocurrencia de los hechos; c) petición concreta del reclamante; d) fecha del reclamo; e) firma del reclamante f) nombre y firma del funcionario que recibe el reclamo.

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

La respuesta al reclamo será entregada, por un funcionario designado por el director técnico o representante legal de la clínica, dentro del plazo de 15 días hábiles, contado desde el primer día hábil siguiente a su recepción en Clínica Alemana de Valdivia. 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 INFORMACIÓN DEL ESTADO DE CUENTAS Y SU PAGO

ARTÍCULO 36: Para informarse acerca del precio de los servicios y obtener presupuestos de prestaciones en Clínica Alemana de Valdivia el usuario puede escribir al correo [admisioncav@alemana.cl](mailto:admisioncav@alemana.cl)

Del estado de tramitación y pago de cuentas devengadas con motivo de prestaciones realizadas en Clínica Alemana de Valdivia, los usuarios pueden formular consultas a pago de cuentas hospitalizados al correo [cobranzapublicocav@alemana.cl](mailto:cobranzapublicocav@alemana.cl)

ARTÍCULO 37: El valor de las atenciones ambulatorias electivas se encuentra previamente determinado y disponible de conocer en las respectivas unidades, debiendo el paciente 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 de Valdivia aceptará el pago mediante cheque bancario previa consulta a una aseguradora de cheques.

ARTÍCULO 38: 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.

El pago de las prestaciones recibidas ha de ser realizado al contado, en dinero en efectivo, cheque bancario o tarjeta de crédito o de débito bancaria. Clínica Alemana de Valdivia aceptará el pago mediante cheque bancario previa consulta a una aseguradora de cheques.

En caso que el paciente se encuentre en riesgo vital o de secuela funcional grave, debidamente calificado por el médico tratante, el cobro de los servicios prestados se efectuará por el 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 de Valdivia. 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 39: Para garantizar el pago de cualquier suma de dinero que un paciente adeude o llegare a adeudar a Clínica Alemana de Valdivia 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 pagaré que debe suscribir el paciente o quien se responsabilice para garantizar el pago se encuentra extendido a la orden de Clínica Alemana de Valdivia 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 Valdivia 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 .

ARTÍCULO 40: El Arancel Institucional de Prestaciones y Honorarios de Clínica Alemana de Valdivia considera, excluyendo "días cama", recargos de 50% sobre sus valores en caso de prestaciones que sean otorgadas en horario inhábil. Para estos efectos se entiende por horario inhábil aquel que transcurre de lunes a viernes entre las 20 y 08 hrs, sábado después de las 14 hrs y domingos/festivos las 24 hrs.

ARTÍCULO 41: En el caso de usuarios que, debidamente informados y en acuerdo con un médico tratante, hayan decidido optar por la modalidad de atención PAD (pago asociado a diagnóstico), será necesario que tramiten su programa de atención con anterioridad a su hospitalización. Esta modalidad no tendrá recargo horario e incluirá la atención integral hasta 15 días después del egreso del paciente. Clínica Alemana de Valdivia estará facultada para realizar el cobro de prestaciones que no estén relacionadas directamente con la resolución de la patología adscrita al PAD.

ARTÍCULO 42: 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 y la tramitación del Programa de Atención Médica, debe realizarse en Unidad de Cobranzas.

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

## CAPÍTULO XI DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 43: 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 [www.alemanavaldivia.cl](http://www.alemanavaldivia.cl)

ARTÍCULO 44: 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 y el Gerente General de Clínica Alemana de Valdivia.