REGLAMENTO INTERNO
CLINICA ALEMANA TEMUCO

LEY N° 20.584
DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

REGLAMENTO INTERNO CLINICA ALEMANA TEMUCO

REGLAMENTO INTERNO	
OBJETIVO	Informar a los usuarios acerca de las normas de funcionamiento relacionadas con el ingreso, estadía, régimen de visitas y egresos de pacientes hospitalizados y ambulatorios atendidos en Clínica Alemana Temuco.
ALCANCE	A pacientes y funcionarios.

INFORMACIÓN DE LA VERSIÓN **3**	
FECHA ELABORACIÓN	Junio 2013
FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	Enero 2023
FECHA PRÓXIMA REVISIÓN	Enero 2028
RESPONSABLES DEL DOCUMENTO	Gerente General y Director Médico
EQUIPO DESARROLLADOR	Gerente General, Director Médico y Unidad de Calidad

APROBADOR	APROBADOR
Nombre: Rodrigo Infante Cotroneo Fecha: Enero 2023 Cargo: Gerente General	Nombre: Dr. Rodolfo Espinoza González Fecha: Enero 2023 Cargo: Médico Director

Contenido

REGLAMENTO INTERNO CLINICA ALEMANA TEMUCO 1
TÍTULO II: DEFINICIONES 3
TÍTULO VI: COBRO DÍA CAMA 6
TÍTULO VII: NORMAS DE ESTADÍA 7
TÍTULO VIII: INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE SALUD 9
TÍTULO IX: ALIMENTACIÓN 9
TÍTULO X: NORMAS PARA LAS VISITAS 10
TITULO XII: PROHIBICIONES 11
TITULO XIII: PREVENCIÓN DE CAÍDAS 11
TITULO XIV: CUIDADO DE OBJETOS PERSONALES 12
TITULO XV: USO DE CELULARES 12
TITULO XVI: NORMAS DE EGRESO 13
TITULO XVII: ALTA VOLUNTAD Y ALTA DISCIPLINARIA 13
TÍTULO XVIII: PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS AL FUNCIONAMIENTO INTERNO 14
TITULO XIX: LIBRO DE RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS 14
TITULO XX: ACCESO A INFORMACIÓN DE PRECIOS DE MEDICAMENTOS E INSUMOS 15
TÍTULO XXI: ASISTENCIA RELIGIOSA O ESPIRITUAL 15
TÍTULO XXII: COMITÉ DE ETICA 15
TÍTULO XXIII: PATOLOGÍAS DEL RÉGIMEN DE GARANTÍAS EXPLÍCITAS DE SALUD (GES) 16
TÍTULO XXIV: ENFERMEDAD CATASTRÓFICA 16
TÍTULO XXV: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN 17
TÍTULO XXVI: CUENTA MÉDICA 17
TÍTULO XXVII: PACIENTES AMBULATORIOS 18
TÍTULO XXVIII: RESERVA DE HORAS DE CONSULTAS 19
TÍTULO XXIX: PACIENTES DE URGENCIA 21
TÍTULO XXX: OTRAS MATERIAS RELACIONADAS 23

REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE SALUD

(LEY N° 20.584, de Derechos y Deberes de los Pacientes)

TÍTULO I: OBJETIVO

ARTÍCULO 1: El presente ***Reglamento Interno*** tiene por objetivo informar a los usuarios acerca de las normas de funcionamiento relacionadas con el ingreso, estadía, régimen de visitas y egresos de pacientes hospitalizados, así como de pacientes ambulatorios atendidos en Clínica Alemana Temuco.

Este documento se encuentra permanentemente a disposición de los usuarios en la página web www.alemanatemuco.cl y físicamente disponible en los servicios de Urgencia, Admisión, Servicio de Atención a Clientes, Unidad de Calidad y Gerencia.

TÍTULO II: DEFINICIONES

ARTÍCULO 2: Se entiende por ***paciente ambulatorio*** a la persona que concurre a la Clínica por una atención de salud, por razones de diagnóstico o tratamiento sin hacer uso de una cama de hospitalización.

Se entiende por ***paciente hospitalizado*** a la persona que concurre a la Clínica por una atención de salud y por razones de tratamiento y diagnóstico hace uso de cama de hospitalización.

Se entiende por ***equipo de salud*** a 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 clínica y/o administrativa que participen en la prestación de salud.

TÍTULO III: PRESTACIONES

ARTÍCULO 3: Clínica Alemana Temuco, es una institución de salud que ofrece prestaciones en el ámbito ambulatorio y de hospitalizados. La nómina de servicios y las prestaciones que éstos realizan se encuentra a disposición de los usuarios y público en general a través de la página web.

TÍTULO IV: ACTIVIDAD DOCENTE ASISTENCIAL

ARTÍCULO 4: La institución mantiene convenio Docente Asistencial con Universidades e Institutos Profesionales Acreditados, siendo campo clínico para alumnos de pre y post grado de las carreras de la salud; respetando en todo momento *los derechos y la seguridad de los pacientes, la precedencia de la actividad asistencial sobre la docente*, así como *la privacidad de la información contenida en la ficha clínica.*

ARTÍCULO 5: En la eventualidad de que durante su hospitalización pueda haber participación de algún profesional en formación, el paciente siempre será informado y se solicitará su autorización en forma previa.

TÍTULO V: NORMAS RELATIVAS AL INGRESO DE PACIENTES

ARTÍCULO 6: Los pacientes pueden ingresar a Clínica Alemana Temuco a través de:

a. Servicio de Urgencia
b. Servicio de Admisión (preferentemente en casos de pacientes con procedimientos o cirugías electivas o programadas)
c. Unidades de Paciente Crítico Adulto, Pediátrico o Neonatal en caso de pacientes graves con riesgo vital, que son enviados directo a la Unidad respectiva.

ARTÍCULO 7: Si el ingreso se realiza a través del servicio de Urgencia, el Paciente o Representante Legal deberá realizar los trámites administrativos en el servicio de admisión (horario hábil) o caja de urgencia (horario inhábil).

En caso que el ingreso a hospitalización se produzca a través del Servicio de Urgencia, la Clínica podría asignar un médico tratante del staff según la especialidad requerida o en acuerdo con el paciente con algún profesional determinado dependiendo de su disponibilidad.

ARTÍCULO 8: Para hospitalizarse, todo paciente que ingresa debe presentar los siguientes documentos:

a. Orden de hospitalización extendida por el médico tratante, que indique nombre del paciente, fecha de emisión, fecha de hospitalización y diagnóstico. La orden de hospitalización no puede tener data mayor a 60 días.
b. Cédula de Identidad o Pasaporte

c. Informar o declarar la afiliación a un sistema de seguro de salud sea Isapre o Fonasa.
d. Documento de consentimiento informado, cuando el paciente va a ser sometido a cualquier procedimiento que según la norma esté indicado de ser completado.
e. Una vez efectuado el ingreso administrativo, se deberá entregar un documento como garantía del pago de las prestaciones que reciba el paciente, que de acuerdo a la Ley N° 20.394 puede ser un pagaré o carta de respaldo otorgada por empleador.

ARTÍCULO 9: Es responsabilidad del Paciente, Apoderado o Representante Legal, informarse sobre las formas de pago de las prestaciones otorgadas por la institución; para ello puede consultar a través de página web o directamente en la oficina de presupuesto.

ARTÍCULO 10: Durante el proceso de admisión se le informará al Paciente, Apoderado o Representante Legal, los tipos de habitaciones disponibles que existen en ese momento, a fin de que pueda seleccionar, de acuerdo a su preferencia, cobertura de Aseguradora y conforme a la disponibilidad que exista en la clínica al momento de la admisión.

Para todos los efectos, la condición de ingreso del paciente no podrá ser modificada posterior al alta.

ARTÍCULO 11: Clínica Alemana Temuco, indicará de acuerdo a la condición de salud particular del paciente y de seguridad asistencial, la hospitalización en habitación individual, en cuyo caso se informará oportunamente al Paciente o Representante Legal.

ARTÍCULO 12: Sólo en las habitaciones individuales está permitido el alojamiento de un familiar; lo anterior no impide que el paciente permanezca acompañado de familiares y amigos durante su permanencia en la institución, en el horario definido para las visitas.

ARTÍCULO 13: Al momento del Ingreso del paciente, este será identificado en el Servicio de Admisión o Servicio de Urgencia, con un brazalete cuyo objetivo es contribuir a la seguridad del paciente durante su permanencia en la institución; éste no deberá ser retirado hasta el momento del alta.

ARTÍCULO 14: En caso de menores de dieciocho años, se deberá señalar el nombre del Apoderado o Representante Legal, entendiéndose por éste, a la persona responsable de su hospitalización y quién representará su voluntad, para el caso que el paciente se

encuentre imposibilitado de tomar conocimiento de su condición y de adoptar las decisiones médicas, clínicas y administrativas que fueren pertinentes y necesarias en esta etapa; así como también, la persona a quien se le entregue información asociada a su estado de salud.

ARTÍCULO 15: El consentimiento informado de acuerdo a la Ley Nº 20.584, de Derechos y Deberes de los Pacientes, en el artículo Nº 14, señala: *"Toda persona tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud, con las limitaciones establecidas en el artículo Nº 16"*.

ARTÍCULO 16: El consentimiento informado debe efectuarse frente a cirugías mayores, procedimientos endoscópicos, procedimientos de hemodinamia, procedimientos de imagenologia intervencional, u otros que conlleven un riesgo relevante y conocido para la salud del paciente.

ARTÍCULO 17: El médico entregará información al paciente, familiar, acompañante, tutor o su representante legal, en forma oportuna y comprensible; será verbal, adecuada y suficiente, teniendo en cuenta la edad de la persona, su condición personal, capacidad de comprensión y su estado emocional, considerando *los objetivos, características de la intervención y/o potenciales riesgos*. Debe quedar constancia por escrito en la ficha de la aceptación o rechazo a través de la firma del paciente, familiar, acompañante, tutor o representante legal y la firma del médico.

ARTÍCULO 18: En el caso de personas analfabetas o con algún impedimento mayor (amputación mano dominante u otra condición similar) se aceptará la huella dactilar del Paciente, Familiar, Acompañante, Tutor o su Representante Legal.

TÍTULO VI: COBRO DÍA CAMA

ARTÍCULO 19: Para efecto de traslado entre unidades y el cobro del día cama asociado, prevalece el mayor número de horas de permanencia en el servicio de origen, siendo las 12:00 horas el corte para iniciar el cobro de un nuevo día.

En Clínica Alemana Temuco, no se reservan habitaciones y el cobro se realiza de acuerdo a la habitación utilizada, independientemente del plan de salud que tenga el paciente.

ARTÍCULO 20: La Clínica es una Institución destinada a otorgar prestaciones de salud, por ende, todo lo que diga relación con las coberturas financieras de las prestaciones que

fueran precedentes conforme al sistema previsional de salud del paciente, son materias propias y exclusivas de la relación existente entre el asegurador y el paciente en su calidad de afiliado y/o beneficiario.

ARTÍCULO 21: Así mismo, la activación y trámite de las coberturas preferentes, catastróficas, beneficios y demás aspectos relacionados con su plan de salud, son responsabilidad única del paciente y/o el responsable de su hospitalización. Todo ello independiente de la orientación que la Clínica otorga al respecto.

TÍTULO VII: NORMAS DE ESTADÍA

ARTICULO 22: Pacientes pediátricos hospitalizados deben permanecer acompañados en forma ininterrumpida por un adulto responsable, quién complementará la vigilancia y cuidado general del paciente.

ARTÍCULO 23: Durante la noche, solo puede quedarse una persona (padre, madre, Representante Legal o adulto responsable) en la habitación del menor, u otra persona designada por ellos. Para tal efecto en cada habitación se dispone de un sofá cama (sector norte).

ARTÍCULO 24: Es responsabilidad del Paciente o Representante Legal que el equipo de salud esté en conocimiento de cualquier alergia, o problema que el paciente haya tenido con medicamentos, alimentos u otros productos tales como látex, medios de contraste, procedimientos anestésicos, entre otros.

ARTÍCULO 25: Los medicamentos que le sean indicados al paciente durante el período de hospitalización, serán proporcionados exclusivamente por la Clínica y le serán administrados conforme al plan terapéutico establecido por su médico. Es importante que el paciente informe correcta y oportunamente al equipo de salud, respecto de los medicamentos que toma habitualmente, incluyendo el horario en que estos son administrados, lo anterior tiene por objetivo evitar incompatibilidad entre los fármacos indicados durante su permanencia en la institución y coordinar la administración de ellos en el horario que los recibía en el domicilio.

ARTÍCULO 26: En el caso que el paciente en forma previa a su ingreso esté en tratamiento, en virtud del cual deban administrárseles medicamentos, el Paciente, Apoderado o

Representante Legal, deberá informar de ésta circunstancia al médico tratante, para que éste incorpore las indicaciones y prescripciones que fueren necesarias al plan terapéutico, que se cumplirá durante el período de hospitalización.

ARTÍCULO 27: No está permitido que el paciente administre medicamentos por cuenta propia, como así también el ingreso de fármacos desde el exterior. El no cumplimiento de ésta condición puede poner en riesgo la seguridad del paciente y generar el alta disciplinaria.

ARTÍCULO 28: Los implantes y prótesis que se requirieran en procedimientos intervencionales y/o quirúrgicos forman parte de las prestaciones otorgadas por la Clínica. **Por seguridad del paciente**, no se acepta el ingreso de elementos traídos directamente por pacientes o familiares, así como elementos comprados en forma directa al proveedor y enviados desde éstos a la Clínica.

ARTÍCULO 29: Los cuidados relacionados con la higiene y confort del paciente son realizados por el personal técnico de enfermería, de acuerdo a normas y protocolos establecidos al interior de la Clínica.

ARTÍCULO 30: El paciente no está autorizado a salir de la Clínica solo o acompañado de sus familiares, sin tener la condición de alta médica correspondiente o la indicación explícita del médico tratante.

ARTÍCULO 31: La visita del Médico tratante y/o médico residente incluirá, especialmente la gestión e indicación de cuidados y medidas terapéuticas, tipo de alimentación, evaluación de la condición clínica del paciente, indicación de interconsultas, exámenes y procedimientos. Las interconsultas de médicos especialistas son gestionadas por el servicio de hospitalización, de acuerdo a protocolo establecido y serán cargadas a la cuenta del paciente. Se le informará oportuna y previamente, en caso que el interconsultor no tenga convenio con FONASA.

ARTÍCULO 32: Si durante la hospitalización se indica la realización de exámenes o estudios que la Clínica no tiene en su cartera de prestaciones, se deberá gestionar el cumplimiento de tal prescripción médica. En este caso rigen las siguientes normas:

a. Se informará al médico tratante que, para la realización del examen indicado, el paciente debe ser trasladado a otra institución, a fin que el profesional ratifique su

indicación y consigne las medidas de cuidado que estime necesarias para el traslado.

b. El traslado se realizará en ambulancia o en el medio de transporte que el médico tratante determine fundamentado en la condición del paciente.
c. ***No está permitido sacar la ficha clínica fuera de la institución***, ya que el resguardo de la información contenida en ella, es de responsabilidad de Clínica Alemana Temuco.

TÍTULO VIII: INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE SALUD

ARTÍCULO 33: La información sobre la evolución del paciente, las prestaciones que haya recibido durante el transcurso del día, así como la planificación del alta, será entregada directamente por el médico al paciente o en su defecto, a su Apoderado o Representante Legal, en caso de que el paciente no esté en condiciones de recibir dicha información.

ARTÍCULO 34: Por vía telefónica no se entrega ningún tipo de información, así como tampoco se informa si un paciente se encuentra hospitalizado o no en nuestra institución, lo anterior a objeto de cumplir con el respeto a la privacidad y resguardar los derechos de los pacientes de acuerdo a la Ley Nº20.584

TÍTULO IX: ALIMENTACIÓN

ARTÍCULO 35: Durante el período de hospitalización, la clínica será la encargada de brindar la alimentación requerida por el paciente, de acuerdo al régimen e indicación que determine su médico tratante. Para tal efecto, el paciente será visitado diariamente por una nutricionista, quién planificará su alimentación con alternativas de menú que se ajusten al régimen indicado. La nutricionista estará disponible para que el paciente plantee sus dudas, inquietudes o sugerencias.

ARTÍCULO 36: Está estrictamente prohibido que el paciente consuma alimentos por cuenta propia y el ingreso a la habitación de alimentos por parte de familiares y/o visitas.

ARTÍCULO 37: En las áreas pediátricas, por normativa de prevención de infecciones, no se aceptan mamaderas y sus accesorios, provenientes del exterior.

ARTÍCULO 38: La Clínica, dispone de una amplia línea de alimentos para fórmulas lácteas y solo en aquellos casos en que el paciente requiera un tipo específico de alimentación láctea, se permitirá el ingreso del alimento en su envase original sellado. Este debe ser entregado con nombre a la Nutricionista de la Unidad.

TÍTULO X: NORMAS PARA LAS VISITAS

ARTÍCULO 39: El horario de visitas se extiende de lunes a domingo de 9:00 a 21:00 hrs. teniendo como máximo recomendado 2 personas por paciente. En los servicios de intensivo adulto y pediátrico el horario y condiciones serán informados en la respectiva unidad.

ARTÍCULO 40: Durante la estadía del paciente, sus familiares y/o visitantes deberán respetar los horarios y condiciones de visita establecidos para los diferentes servicios y/o unidades de la Clínica.

ARTÍCULO 41: Por indicación médica el sistema de horario de visitas podrá ser restringido como así también los sistemas y horarios pueden sufrir modificaciones ante la necesidad de efectuar tratamientos y/o procedimientos a otros pacientes o por circunstancias excepcionales.

ARTÍCULO 42: Se recomienda no acudir con menores de 12 años, y en el caso que se les traiga, deberán estar siempre al cuidado de una persona adulta que será el responsable de su conducta y resguardo.

ARTÍCULO 43: Todo paciente, así como también sus familiares y visitantes, deberán mantener siempre una conducta adecuada y un trato respetuoso, a fin de no entorpecer o afectar el bienestar de los demás enfermos, y el trabajo que desarrolla el personal institucional.

ARTÍCULO 44: Los acompañantes de pacientes que ocupan habitaciones dobles, tienen prohibido utilizar dicha cama si ésta se encuentra desocupada.

ARTÍCULO 45: Solo en habitaciones individuales los familiares pueden permanecer en ellas en caso de que el paciente vaya a pabellón, procedimientos y/o exámenes.

TITULO XI: ESTACIONAMIENTO

ARTÍCULO 46: Existen estacionamientos disponibles gestionados y administrados por una empresa externa, la cual tiene sus tarifas informadas y a la vista del público, siendo dicha empresa la única responsable por ese servicio.

TITULO XII: PROHIBICIONES

ARTÍCULO 47: Por disposición del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la Ley N° 20.660 está estrictamente prohibido a toda persona ***FUMAR*** en los recintos de la Clínica y consumir bebidas alcohólicas en los mismos.

ARTÍCULO 48: ***Queda prohibido*** a los pacientes, sus familiares o cualquier persona, ***captar, interceptar, grabar, reproducir conversaciones, filmar o fotografiar imágenes en las dependencias de la Clínica***. La inobservancia a ésta prohibición autorizará a la Clínica para poner los antecedentes a disposición de la entidad que corresponda a fin de hacer efectivas las responsabilidades penales y civiles respectivas. Todo ello de conformidad con el artículo 161-A del Código Penal.

ARTÍCULO 49: Para aquellos pacientes que requieran los servicios de un cuidador particular, la Clínica, por razones de seguridad, solo autoriza el servicio de cuidadores particulares externas debidamente acreditadas.

TITULO XIII: PREVENCIÓN DE CAÍDAS Y OTROS

ARTÍCULO 50: Durante la hospitalización se evaluará los factores de riesgo de caídas para cada paciente y de acuerdo a ello se programarán e informarán las medidas de seguridad que se requieran. Una vez que la enfermera da a conocer las medidas de prevención de caídas que tiene indicadas, el Paciente, Apoderado o Representante Legal debe cumplir con ellas.
Por indicación médica podrán ser utilizados métodos de contención física en pacientes con agitación psico-motora.

ARTÍCULO 51: Es importante señalar que el médico tratante está facultado para dejar como indicación médica, la asistencia de un cuidador o familiar como medida de prevención de incidentes, en pacientes que por su condición lo requieran.

TITULO XIV: CUIDADO DE OBJETOS PERSONALES

ARTÍCULO 52: Se recomienda al paciente se abstenga de ingresar con objetos de valor a la Clínica (joyas, dinero).

ARTÍCULO 53: Las habitaciones exclusivas cuentan con una caja de seguridad que está habilitada para su uso con clave secreta, siendo responsabilidad del paciente y/o sus familiares el resguardo y correcto uso de la misma.
Clínica Alemana Temuco no se hace responsable por pérdidas de objetos cualquiera sea su valor si no se han cumplido las medidas recomendadas en los párrafos anteriores.

ARTÍCULO 54: Si el paciente tiene algún tipo de prótesis, como dentadura, audífono, lentes u otros, debe mantenerlas en un lugar seguro y controlado, para evitar su deterioro y extravío, situaciones respecto de las cuales la Clínica no se hará responsable.

ARTÍCULO 55: Si el paciente es ingresado por el Servicio de Urgencia y porta consigo objetos de valor, el Apoderado o Representante Legal debe hacerse cargo de los mismos.

ARTÍCULO 56: En caso de que pertenecías de pacientes no sean retiradas al momento del alta, el Departamento de House keeper de la Clínica se comunicará con el paciente para coordinar su devolución. En caso de que éstas no sean retiradas en un lapso de 10 días la Clínica no se hará responsable de las mismas.

TITULO XV: USO DE CELULARES

ARTICULO 57: Está estrictamente prohibido el uso de celulares por parte de los acompañantes en los pabellones quirúrgicos, pabellones de parto, unidades de preparto y recuperación inmediata.

TITULO XVI: NORMAS DE EGRESO

ARTÍCULO 58: Al momento del egreso de hospitalizados se debe contar con el alta firmada por el médico tratante.

ARTÍCULO 59: En maternidad, el alta de la madre la debe firmar el médico Gineco-Obstetra. Por su parte, el alta del recién nacido será firmada por el médico Neonatólogo.

ARTÍCULO 60: El Paciente, Representante Legal o Apoderado, deberá revisar la documentación y pertenencias al momento del alta, y firmar un documento de conformidad en secretaría de la estación de enfermería.

ARTÍCULO 61: El valor del día cama se considera hasta las 12:00 hrs.
En caso que el paciente permanezca más allá de la hora de alta, la Clínica incluirá en la cuenta el valor adicional correspondiente de acuerdo a la siguiente tabla:

HORARIO ALTA	
Entre 12:00 y 18:00 horas del valor del día cama.	50%
Después de las 18:00 horas del valor del día cama.	100%

TITULO XVII: ALTA VOLUNTAD Y ALTA DISCIPLINARIA

ARTÍCULO 62: De acuerdo a lo que indica la Ley N° 20.584 de Derecho y Deberes, un paciente que exprese su voluntad de no ser tratado, que quisiera interrumpir el tratamiento o se negare a cumplir las prescripciones médicas, podrá solicitar el alta voluntaria.

ARTÍCULO 63: La Dirección Médica de la Clínica, podrá decretar el alta disciplinaria en las situaciones que lo ameriten.

ARTÍCULO 64: Los pacientes y sus acompañantes tienen *el **deber de tratar respetuosamente a los trabajadores de la Clínica y de las empresas que presten servicios en sus instalaciones.*** Además, tienen el deber de cuidar las instalaciones y equipamiento de los recintos.

ARTÍCULO 65: De acuerdo a lo que indica la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes, en el caso que el paciente, sus familiares o visita, incurran en mal trato, violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, la autoridad de la Clínica podrá requerir el alta disciplinaria, siempre que ello no ponga en riesgo la vida del paciente o su salud. En esta situación se prohibirá el ingreso a familiares o acompañantes que hayan agredido verbal o físicamente al personal de salud.

TÍTULO XVIII: VÍAS DE EVACUACIÓN

ARTÍCULO 66: La Clínica tiene información disponible en cada piso sobre las vías de evacuación existentes en caso de emergencias. Cuenta con un ***Protocolo de Manejo de Emergencias***, el cual es conocido por todo el personal; por lo anterior, en caso de emergencia siga en todo momento las instrucciones del personal de la institución.

ARTÍCULO 67: En la puerta de cada habitación, se encuentra un plano que indica las vías de escape y las zonas de seguridad con que cuenta la Clínica.

TITULO XIX: LIBRO DE RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

ARTÍCULO 68: En caso de disconformidad con el servicio entregado durante la atención, se debe presentar un reclamo formal a través de las siguientes vías:

a. Formulario de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones disponible en todas las Unidades y Servicios de la Clínica.
b. Página web www.alemanatemuco.cl
c. Al mail servicioalclientecat@alemana.cl
d. Telefónicamente a Encargada de Servicio de Atención al Cliente
e. Código QR

Completando los siguientes datos:

a. Fecha del reclamo.
b. Nombre y Rut del Paciente, Apoderado o Representante Legal.
c. Hechos que fundamenten el reclamo y la infracción a los derechos que contemple la Ley.

d. Petición concreta.
e. Correo electrónico para ser notificado.
f. Firma del paciente, Apoderado o Representante legal.

ARTÍCULO 69: De acuerdo a la Ley N° 20.584 el plazo máximo de respuesta por parte de la Clínica, una vez recepcionado el reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción.

TITULO XX: ACCESO A INFORMACIÓN DE PRECIOS DE MEDICAMENTOS E INSUMOS

ARTÍCULO 70: La Clínica cuenta con sistemas de acceso a la información de precios de medicamentos e insumos, en el servicio de urgencia, admisión y farmacia.

TÍTULO XXI: ASISTENCIA RELIGIOSA O ESPIRITUAL

ARTÍCULO 71: El paciente tiene derecho a la asistencia religiosa o espiritual, en el caso de ser requerida por él, su Apoderado o Representante Legal, por lo anterior la institución proporciona todas las facilidades para que sea visitado y asistido de acuerdo a su creencia religiosa.

ARTÍCULO 72: La Clínica cuenta con un oratorio, ubicado en el segundo piso del acceso principal, a disposición de sus pacientes y acompañantes.

TÍTULO XXII: COMITÉ DE ETICA

ARTÍCULO 73: El Comité Ético Asistencial es un organismo de deliberación, con carácter consultivo e interdisciplinario creado para el asesoramiento sobre cuestiones de carácter ético que surjan en el ámbito asistencial, con el fin último de contribuir a la humanización de la asistencia sanitaria.

ARTÍCULO 74: El Paciente, su Representante Legal o Apoderado pueden acceder al Comité Ético Asistencial a través de una solicitud a su médico tratante.

TÍTULO XXIII: PATOLOGÍAS DEL RÉGIMEN DE GARANTÍAS EXPLÍCITAS DE SALUD (GES)

ARTÍCULO 75: Si durante la atención en la Clínica, el médico tratante sospecha y/o realiza diagnóstico de patologías incorporadas dentro del GES, éste entregará dicha notificación al paciente. Él, su Apoderado o Representante legal deben presentar en su institución aseguradora el certificado emitido con el fin de empezar el trámite del mismo. Éste documento debe contar con las firmas del paciente y la del médico que notifica la patología.

ARTÍCULO 76: Es el asegurador de salud quién determina y deriva al paciente al establecimiento de salud que corresponda, para la entrega de las prestaciones incluidas en la canasta para cada patología GES. En caso de que la Clínica no sea el prestador designado por el asegurador, el paciente deberá utilizar el prestador asignado para ser cubierto por el GES.

ARTÍCULO 77: Información sobre las prestaciones que están cubiertas por las Garantías explicitas en Salud y la modalidad de su ejercicio por parte de los usuarios, se encuentran publicadas en la página web de la Superintendencia de Salud (www.superdesalud.cl o auge.minsal.cl).

ARTÍCULO 78: En los casos de pacientes afiliados a Fonasa, la Clínica notificará la patología GES, en caso de sospecha o diagnóstico de ésta. Él, su Apoderado o Representante legal deben presentar en su institución (CESFAM), es de responsabilidad del paciente informarse de la red de prestadores públicos de salud, en la cual puede hacer uso de sus derechos y garantías.

TÍTULO XXIV: ENFERMEDAD CATASTRÓFICA

ARTÍCULO 79: En aquellos casos de pacientes afiliados a alguna Isapre, y en los cuales se sospecha que su patología corresponde a una enfermedad catastrófica, ya sea por su diagnóstico y/o por su prolongada hospitalización, el Paciente, su Representante Legal o Apoderado, pueden activar la cobertura adicional para enfermedades catastróficas (CAEC), solicitando este beneficio directamente con su Isapre, dentro de las primeras 48 horas desde que se detecte una patología catastrófica, quienes internamente gestionarán su caso, determinando el prestador para hacer efectiva esta cobertura.

ARTÍCULO 80: En nuestra institución tenemos a su disposición profesionales de enfermería, cuyo cargo es Enfermeros GES-CAEC, quien le ayudará y orientará para utilizar este seguro. Es responsabilidad del paciente, Apoderado o Representante Legal, la activación del CAEC.

ARTÍCULO 81: En caso de que la Clínica no sea el prestador designado por su Isapre, para acceder a estos beneficios durante su hospitalización, es la Isapre quien gestionará en conjunto con el establecimiento designado, el traslado y cupo en la unidad de hospitalización requerida por el paciente. Para ello el médico tratante de la Clínica, realizará un informe de traslado, señalando la complejidad de la ambulancia requerida en ese momento por el paciente. Dicho informe debe ser canalizado directamente a la Isapre a través del Apoderado o Representante Legal del paciente.

TÍTULO XXV: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 82: Dado que todo registro clínico constituye información reservada y confidencial del paciente, está absolutamente prohibido el acceso a la ficha médica, por parte de personas no relacionadas con la atención directa del paciente.

ARTÍCULO 83: La Dirección Médica es la encargada de la custodia de los registros clínicos y cualquier consulta al respecto deberá canalizarse a través de Auditoria Médica.

TÍTULO XXVI: CUENTA MÉDICA

ARTÍCULO 84: Una vez que el paciente es dado de alta, se emitirá la cuenta actualizada y detallada de los gastos incurridos por los días de estadía en la Clínica. No obstante, si el paciente lo desea, durante la hospitalización se puede solicitar un estado parcial de su cuenta, en el Departamento de Programas Médicos.

ARTÍCULO 85: La Clínica se reserva el derecho de efectuar liquidaciones parciales de las cuentas, tratándose de hospitalizaciones prolongadas o cuando éstas superan los $3.000.000.-

ARTÍCULO 86: Dependiendo del tipo de previsión del paciente, la cuenta tendrá los siguientes procesos: se emitirá un programa médico y boletas de honorarios por los médicos que no se encuentran en convenio con la institución de salud a la que está afiliado el paciente para que se tramiten y valoricen en su aseguradora según los plazos establecidos por las Isapre y Fonasa. Posteriormente el paciente debe comprar los bonos y presentarlos inmediatamente en el Depto. de Programas Médicos de la Clínica para abonarlos a su cuenta y calcular, en caso que se presente, la diferencia a pagar en la Clínica.
Se emitirán las boletas por el valor total de las prestaciones otorgadas, las cuales debe ser pagada en el Depto. de Programas Médicos de la Clínica en un plazo no superior a 7 días hábiles.

ARTÍCULO 87: En todo caso, es responsabilidad del paciente informarse del estado de su cuenta a través del Departamento de Programas Médicos ubicado en el primer piso de la Clínica, allí se le informará sobre los trámites a realizar.

La Clínica cuenta con las siguientes formas de pago:

a. Pago con efectivo
b. Pago con tarjetas de crédito y débito
c. Pago con cheque al día, 30 y 60 días

En caso que un paciente, su representante legal, el responsable de una atención o suscriptor del pagaré, 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.

TÍTULO XXVII: PACIENTES AMBULATORIOS

ARTÍCULO 88: El área ambulatoria de la Clínica, comprende las Consultas Médicas, Servicio de Urgencia, Laboratorio, Endoscopia, Cardiología, Imagenología, Medicina Nuclear, Densitometría Ósea, Fonoaudiología, Servicio de Oncología Ambulatoria, entre otros.
Los horarios de atención son:

a. Consultas médicas de lunes a viernes de 08:30 a 20:00 horas.

b. Unidad de Toma de Muestras de Laboratorio de lunes a viernes de 07:45 a 20:00 horas, y sábados de 08:00 a 14:00 horas.
c. Imagenología (rayos y scanner) de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas, y sábados y domingos de 08:00 a 13:00 horas y de 16:00 a 20:00 horas.
d. Resonancia lunes a domingo las 24 horas.

TÍTULO XXVIII: RESERVA DE HORAS DE CONSULTAS

ARTÍCULO 89: Los procedimientos ambulatorios requieren tener reserva de hora, la cual se debe solicitar vía Call Center de 08:30 a 20:00 horas. Es responsabilidad del paciente anular su hora de reserva en caso de no poder asistir a ella.

ARTÍCULO 90: La solicitud de reserva de horas se puede realizar vía nuestro sitio web www.alemanatemuco.cl o a través del Call Center de la Clínica al teléfono 45-2201201 o en forma presencial en cada módulo de atención.

ARTÍCULO 91: Es responsabilidad del paciente informarse de los horarios de funcionamiento, indicaciones previas a los procedimientos, modalidades de atención y forma de pago.

ARTÍCULO 92: Para el servicio de Toma de Muestras, el paciente no necesita reservar hora, ya que la atención es por orden de llegada, **excepto** los exámenes de Curva de Glucosa, Curva de Insulina, Glucosa Postcarga, y Test de Sudor, por los que debe solicitar hora.

ARTÍCULO 93: La Clínica no podrá realizar el examen y/o procedimiento sin la respectiva orden médica, es responsabilidad del paciente traerla al momento del examen. Solo el médico tratante está autorizado a emitir copia de dicha orden médica.

ARTÍCULO 94: El Servicio de Imagenologia, atiende sin reserva de hora, **excepto** para los siguientes exámenes: estudios radiológicos digestivos, radiológicos urológicos y radiológicos ginecológicos, biopsia de tiroides, mamografía, ecotomografía, scanner, resonancia magnética y para los estudios de medicina nuclear (cintigrama) e imagenología intervencional.

ARTÍCULO 95: A fin de otorgar una atención oportuna, el paciente debe llegar con al menos 15 minutos de anticipación a su hora de reserva. El Médico podrá autorizar la

atención del paciente de acuerdo a la disponibilidad de su agenda, en el caso que éste no llegue a la hora citada. De no ser posible el paciente deberá reagendar su cita.

ARTÍCULO 96: El día de la atención, el paciente debe presentarse con Cédula de Identidad en la Admisión respectiva para realizar su recepción y pagar la atención. En el caso de ser un examen o procedimiento, además debe portar su respectiva orden médica, el programa médico emitido en Fonasa cuando corresponda, firma de un consentimiento informado en caso que el procedimiento lo requiera.

ARTÍCULO 97: Los pacientes que en forma ambulatoria se realicen procedimientos en el Servicio de Endoscopía, serán identificados directamente en el servicio respectivo con un brazalete, el cual debe mantenerse durante todo el período de duración del procedimiento.

ARTÍCULO 98: En caso de procedimientos realizados a menores o a pacientes que tengan dificultades físicas o cognoscitivas que le impidan deambular o mantenerse de pie o lo limiten de forma física y psicológica, se le permitirá al acompañante estar con el paciente.

ARTÍCULO 99: El área ambulatoria cuenta con venta de bono electrónico (IMED), cuya disponibilidad depende de los contratos suscritos con cada asegurador, ya que, son ellos los que indican que prestaciones se venderán vía IMED, no siendo responsabilidad de la Clínica si el asegurador no tiene convenio por algunas prestaciones.

ARTÍCULO 100: En caso de paciente GES, la Clínica no emite bonos IMED, por tanto, el paciente debe traer éstos desde su Isapre y presentarlos el día de su atención.

ARTÍCULO 101: La Clínica cuenta con convenios con diferentes empresas, en estos casos y de acuerdo a lo convenido se reciben cartas de resguardo, para cubrir la atención ambulatoria.

ARTÍCULO 102: En caso que por dificultades del sistema operativo electrónico o cualquier otra contingencia no haga posible la emisión de bonos o el pago inmediato, la Clínica otorgará a los usuarios la opción de pagar particular para luego reembolsar en su Isapre.

ARTÍCULO 103: En la eventualidad que el profesional médico se vea imposibilitado de realizar la consulta o procedimiento agendado previamente por el paciente, Clínica Alemana Temuco, se pondrá en contacto con el paciente, a fin de reprogramar dicha reserva. Es responsabilidad del paciente mantener sus datos de contacto actualizados, para poder notificar estas situaciones.

TÍTULO XXIX: PACIENTES DE URGENCIA

ARTÍCULO 104: Se entiende por paciente de urgencia a la persona que concurre a la Clínica por un problema de salud de causa diversa y gravedad variable que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención, por parte del sujeto que lo sufre o de su familia.

ARTÍCULO 105: Todo paciente que ingrese al Servicio de Urgencia debe indicar el motivo de su consulta y presentar su Cédula de Identidad. En caso de que el paciente no se encuentre en condiciones de hacerlo, es deber del Apoderado o Representante Legal realizar el ingreso.

ARTÍCULO 106: En el Servicio de Urgencia, se realiza la categorización de pacientes, lo que determina **el tiempo estimado de atención,** el cual es informado al paciente, familiar o acompañante.

ARTÍCULO 107: Una vez efectuada la atención del paciente, debe realizar el pago de las prestaciones según su previsión. Solo en caso de que al momento de solicitársele el pago no contará con los medios económicos se deberá entregar el documento en respaldo por las prestaciones que recibió el paciente. De acuerdo a la Ley N° 20.394 puede ser un pagaré a carta de resguardo otorgada por el empleador.

ARTÍCULO 108: En caso de que el médico residente del Servicio de Urgencia determine que el paciente ingresa en riesgo vital y/o que presente riesgo de secuelas funcionales graves, se aplicará la Ley de Urgencia y no será solicitado documento de respaldo para su hospitalización.

ARTÍCULO 109: En caso de que se aplique Ley de Urgencia y Riesgo Vital N° 19.650, ésta solo cubrirá hasta la estabilización del paciente.

ARTÍCULO 110: En el Ingreso al Servicio de Urgencia, se le preguntará al Paciente, Apoderado o Representante Legal si autoriza al médico residente a solicitar y efectuar todos los exámenes y procedimientos que sean necesarios para un adecuado diagnóstico y tratamiento.

ARTÍCULO 111: En caso que el Paciente, Apoderado o Representante legal no autorice dichos exámenes, debe firmar un documento de no aceptación que libera a la Clínica de toda responsabilidad. Cuando a juicio del médico residente el paciente se encuentre en riesgo vital, éste será quién determine la realización de los mismos.

ARTÍCULO 112: La atención de urgencia para recibir, estabilizar y manejar pacientes que se presentan con una gravedad de condiciones, determinará el tiempo de espera entre un paciente y otro. Sin embargo, el Servicio de urgencia cuenta con un Sistema de Priorización para los pacientes con condiciones médicas impostergables e inmediatas.

ARTÍCULO 113: El paciente que ingresa al box del Servicio de Urgencia solo puede estar acompañado por una persona.

ARTÍCULO 114: De acuerdo a la Ley de Urgencia y Riesgo Vital N° 19.650, es el médico residente de este Servicio, quien tiene la facultad de otorgar en base a criterio técnicos y clínicos emanados por el Ministerio de salud la condición de Urgencia y Riesgo Vital. Ésta deberá ser certificada por escrito y firmada por el médico residente del Servicio de Urgencia, quien debe completar el formulario diseñado para este fin.

ARTÍCULO 115: En caso de que el paciente requiera hospitalización y la Clínica no disponga del tipo de camas que necesite según su diagnóstico, se le informará al Paciente, Apoderado o Representante Legal la necesidad de traslado a otro Centro de Salud.

ARTÍCULO 116: Dicho traslado será gestionado por el Servicio de Urgencia de la Clínica, hacia los prestadores que tengan disponibilidad del tipo de cama que necesite el paciente, o en su defecto donde el Paciente, Apoderado o Representante Legal disponga.

ARTÍCULO 117: El traslado a otro Centro Asistencial será realizado en el tipo de ambulancias que la complejidad del paciente requiera. El costo es del Paciente.

ARTÍCULO 118: Cuando el paciente sea dado de alta del Servicio de Urgencia, debe concurrir al área de secretaría del mismo para el pago de las prestaciones de Urgencia.

ARTÍCULO 119: Los informes de rayos y de electrocardiogramas que son tomados durante la atención de urgencia, pueden ser retirados al día siguiente en los servicios respectivos.

ARTÍCULO 120: Al término de la atención de urgencia, todo paciente debe retirarse con las indicaciones de alta y realizar todas las consultas que permitan dar cumplimiento a las indicaciones emitidas por el médico.

TÍTULO XXX: OTRAS MATERIAS RELACIONADAS

PRESUPUESTOS

ARTÍCULO 121: La Clínica cuenta con una Unidad de Presupuestos, cuya función es entregar información respecto a los ***valores estimados de las prestaciones*** que los pacientes soliciten.

ARTÍCULO 122: Para tal efecto se debe tener presente lo siguiente:

a. El presupuesto corresponde a la valorización de las prestaciones descritas en la Clínica, y debe ser presentado en su aseguradora para recibir información respecto a la cobertura de su plan.
b. Los valores referenciales consignados en el presupuesto en los ítems de Farmacia, Recetario, Consignaciones, Exámenes y Procedimientos, son solo una ***estimación relativa*** y aproximada y corresponde a la causa estándar de la hospitalización señalada y realizadas por médicos del Staff de la Clínica, que se rigen por protocolos preestablecidos, y a su vez, corresponden a valores promedio de cuentas de pacientes hospitalizados por la misma causa.
c. Si el médico no es Staff de la Clínica, debe consultar los Honorarios médicos en su Sistema Previsional de Salud o verlo directamente con el profesional tratante. Si usted es paciente particular debe verlo directamente con el médico tratante.
d. Para efectos de la valorización de la cuenta definitiva del paciente, siempre primarán los códigos correspondientes a las intervenciones y/o procedimientos efectivamente practicados durante su estadía, independiente de las que se hayan presupuestado o pre-informado por el médico tratante en la orden médica.
e. Los valores de órtesis, prótesis, consignaciones y materiales externos, tales como: lentes, tornillos, placas, mallas, fibras , marcapasos, stent, anillos corneales, resincronizador, prótesis de caderas, entre otros, estimados en el presupuesto, corresponden a valores promedio de cuentas de pacientes hospitalizados por la misma causa, por lo que se sugiere consultar y/o validar con su médico tratante los códigos de dichas consignaciones, esto dado que pueden presentar amplias variaciones dependiendo del tipo específico que se requiera.
f. En caso de que el paciente requiera transfusiones, debe hacer llegar los dadores antes de su hospitalización, de lo contrario la Clínica no podrá realizar el ingreso del paciente.
g. La Clínica cuenta con algunas cirugías paquetizadas donde el monto total de la prestación, incluido honorarios médicos, es conocido y que puede ser informado en la oficina de presupuesto. El paciente debe dejar expresamente por escrito en

Admisión su aceptación o no de los valores paquetizados, opción que no se podrá cambiar una vez ingresado a la Clínica.

h. En caso de cuentas de cirugías paquetizadas, el precio a cobrar será el indicado hasta un tope de desviación de 50 % costo total establecido. En caso de que los consumos de la intervención o de su estadía excedan el 100% del precio de la cirugía paquetizada, el exceso por sobre el 100% de desviación será cobrado al paciente de acuerdo al convenio con su aseguradora en forma adicional.

i. La condición de cirugía paquetizada, se pierde cuando el paciente requiere de una prestación adicional dentro de la misma intervención, y /o cuando el paciente ingresa a través del servicio de Urgencia.