

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO

Clínica Puerto Montt

N° Versión	Elaborado	Revisado	Aprobado
2	Tamara Valencia Z.	Pilar Santa Maria	Dra. Viviana Rivera S.
Código	Encargada de Calidad	Gerente Comercial	Director Medico
-	Julio 2016	Julio 2016	Julio 2016
Paginas: 1 de 17	Firma	Firma	Firma

INTRODUCCION

Clínica Puerto Montt, en cumplimiento de las exigencias establecidas en la Ley N° 20.584 que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en sus atenciones de salud, presenta el reglamento interno que deben conocer los pacientes y acompañantes que ingresen para ser atendidos en Clínica Puerto Montt.

OBJETIVO

Disponer de un documento que contemple información primordial de la Clínica Puerto Montt con el fin de proporcionar a los usuarios información acerca de la atención de salud que se les ofrece, la forma y modalidades en que ella se otorga.

POLÍTICA DE CALIDAD

La misión de Clínica Puerto Montt es entregar soluciones de salud integrales avocada en la prevención, tratamiento y rehabilitación de sus pacientes. Sus servicios están dirigidos a las Mutualidades, Aseguradoras, Empresas y Trabajadores. El uso eficiente de los recursos permite, tanto a la Clínica como a sus accionistas, obtener rentabilidad para emprender nuevos desafíos que den respuesta a las necesidades del mercado. La implementación de un equipo clínico y administrativo que trabaja en función de sus pacientes, junto con un ambiente laboral favorable, son pilares fundamentales de la gestión de la Clínica.

Es nuestro compromiso como institución de salud, ofrecer un servicio efectivo, oportuno, humanizado y con buen trato; enmarcado en una política de seguridad del paciente y su núcleo familiar, orientados hacia la satisfacción de nuestros usuarios a partir de la comprensión de sus necesidades y buscando siempre satisfacer sus expectativas durante el proceso de atención, sostenidos en los requisitos del sistema obligatorio de Garantía de Calidad, teniendo como filosofía organizacional la mejora continua en todos los procesos de la institución y una relación responsable con la conservación sostenible del medio ambiente.

La Política de Calidad de Clínica Puerto Montt se sustenta en cuatro pilares básicos:

- 1.- La seguridad del Paciente
- 2.- La mejora Continua
- 3.- La satisfacción de nuestros Usuarios
- 4.- El Capital Humano

Poner como centro del quehacer al usuario nos permite orientar todo nuestro trabajo hacia la satisfacción de sus necesidades y a desarrollar las herramientas necesarias para disminuir el riesgo inherente que conlleva toda atención de salud.

ARTICULO 1: TIPO DE PRESTACIONES

Clínica Puerto Montt entrega una amplia variedad de prestaciones de salud:

Consultas Médicas y de Especialidad

- Cardiología
- Cirugía digestiva
- Coloproctología
- Cirugía general
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica
- Cirugía infantil
- Dermatología
- Fisiatría
- Fonoaudiología
- Ginecología y Obstetricia
- Medicina general
- Medicina interna
- Neurocirugía
- Neurología
- Nutrición
- Nutriología
- Otorrinolaringología
- Pediatría
- Psicología
- Reumatología
- Traumatología y ortopedia
- Traumatología infantil
- Urología
- Urología infantil

Servicio de Urgencia general las 24 hrs.

Intervenciones quirúrgicas

- Cirugía general
- Cirugía digestiva
- Cirugía vascular
- Cirugía de mama
- Cirugía Infantil
- Traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Oftalmología
- Neurocirugía

- Plástica y reparadora
- Dermatología y tegumentos
- Ginecología y obstetricia
- Maxilofacial

Servicio de hospitalización

- Médico quirúrgico adulto y pediátrico no diferenciado
- Unidad de Paciente Crítico (UTI)
- Unidad de Quimioterapia
- Maternidad y neonatología

Servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico

- Kinesiología y rehabilitación
- Servicio de Imagenología
 - Exámenes de rayos
 - Ecotomografía
 - Scanner
 - Resonancias Magnéticas
 - Mamografías
 - Densitometrias Oseas
- Procedimientos
- Servicio de endoscopia digestiva
- Servicio de cardiología
 - Test de esfuerzo
 - Holter de presión
 - Holter de arritmia
 - Electrocardiogramas
 - Ecocardiogramas
- Urodinamia
- Cirugías menores
- Procedimientos de otorrinolaringología
 - Audiometrías
 - VIII par
 - Impedanciometria
 - Nasofaringoscopías (verificar nombre examen)
- Ecografías
 - Ginecológicas
 - Obstétricas
 - Doppler materno y fetal
 - 3D
- PH Metría
- Polisomnografía
- Laboratorio clínico (empresa externa)
- Servicio de Ambulancia

ARTICULO 2: NORMAS SOBRE INGRESO, ESTADIA Y EGRESO DE LA CLINICA

1. Normas de ingreso

Por normativa institucional cuando el usuario ingresa a Clínica Puerto Montt debe presentarse en Admisión, ubicada en el 1er piso de la clínica, en horario de atención de 08:00 a 19:00 hrs de lunes a viernes, con la siguiente documentación:

- Cédula de identidad.
- Fotocopia de carné de identidad.
- Fotocopia de carné de identidad de aval(es).
- Firma de pagaré.
- Liquidación de sueldo u otro comprobante de ingresos.
- Comprobante de domicilio.

Además, deben traer los siguientes registros clínicos:

- Orden de hospitalización
- Consentimiento Informado completo y firmado
- Exámenes
- Notificación GES

En otros horarios debe presentarse en Admisión del Servicio de Urgencia.

En caso de no tener aval, se permitirá, de común acuerdo con el paciente o representante, pre pagar parte de la hospitalización de acuerdo a cotización estimada de prestaciones por efectuarse.

Disponibilidad de habitaciones

Las habitaciones están sujetas a disponibilidad al ingreso, por lo tanto no se realizan reservas. Si el usuario o su representante legal lo desean podrá solicitar cambio de habitación a enfermera de turno, quien lo gestionará cuando haya disponibilidad.

Eventualmente el usuario podrá ser reubicado de habitación por redistribución de usuarios del mismo sexo o por factores clínicos.

Habitaciones de aislamiento

En situaciones especiales a consecuencia de patologías de base o factor infeccioso dentro de la evolución del usuario determinadas por su médico tratante deberá utilizar aislamiento. El costo de esta habitación es de cargo del usuario.

2. Norma de estadía

Los usuarios durante su hospitalización deben cumplir con las siguientes indicaciones:

- **No traer objetos de valor (reloj, joyas, dinero, teléfonos celulares).** Estas especies deberán ser entregadas a un acompañante para su resguardo. Ante la imposibilidad de

entregar los valores a un acompañante, el usuario deberá hacer uso de la caja de seguridad existente en los servicios de hospitalización.

- Durante su hospitalización no debe usar esmalte de uñas ni lápiz labial.
- No traer alimentos de ningún tipo.
- Puede recibir llamadas telefónicas hasta las 21:00 horas en habitaciones dobles o múltiples.
- La televisión en las habitaciones dobles o múltiples puede permanecer encendida hasta las 00:00 hrs., con el fin de que todos los usuarios logren tener un descanso reparador.
- Para realizar un llamado telefónico, debe marcar el número 4800 donde le contestara la operadora, quien le pedirá su nombre y N° de habitación para registrar el cargo correspondiente en su cuenta.
- La enfermera evaluará las condiciones generales del paciente, y según su estado, solicitará la presencia de un acompañante permanente durante su hospitalización.

3. Norma de egreso

Por normativa Institucional el usuario debe ser dado de alta por su médico tratante o por otro profesional médico que él autorice.

Por normativa Institucional se debe entregar un informe por escrito a todo paciente que se encuentre en las siguientes situaciones:

- Alta de la hospitalización
- Alta de tratamientos de quimioterapia
- Atención de urgencia
- Se halla sometido a cirugía mayor ambulatoria
- Paciente que se haya sometido a procedimientos endoscópicos
- Paciente que se haya sometido a procedimiento de Imagenología Intervencional

El informe a entregar debe contener a lo menos los siguientes datos:

- Identificación del usuario
- Fecha
- Diagnóstico
- Procedimiento(s) realizados
- Indicaciones

Las altas desde el servicio de hospitalización, después de las 12:00 hrs generan cobro de día cama adicional.

4. Con respecto al alta disciplinaria

La institución tiene la facultad de dar alta disciplinaria en el caso que el usuario no cumpla con el reglamento interno o en caso de trato no respetuoso hacia el personal de salud, como lo indica la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes (N° 20.584).

La persona responsable de esta indicación es Director Médico o la persona que lo reemplace.

5. Con respecto al alta voluntaria

El alta podrá ser solicitada por el usuario su representante legal al médico tratante, ejerciendo el derecho a rechazar el tratamiento y/o procedimiento que se haya indicado, debiendo este hecho quedar registrado y firmado por usuario su representante legal en la ficha clínica.

ARTICULO 3: PROCEDIMIENTO DE DERIVACION

1. Derivación a otro centro asistencial

Su médico de turno o médico tratante es el responsable de definir los motivos de derivación, entregar información al usuario y familia para la toma de decisión en acoger la indicación de derivación. Así mismo, el médico es responsable de establecer comunicación con el Centro Asistencial, establecer las indicaciones y requerimientos de traslado. Una vez establecidas las mejores condiciones que aseguren la continuidad en la atención, el profesional de enfermería o matrona de turno iniciará la coordinación para activación del procedimiento de traslado con los registros pertinentes, exámenes, medicamentos y elementos personales que acompañarán al usuario. Es también de su responsabilidad, entregar información a los familiares referentes a la obligación del cumplimiento de los trámites administrativos que emanan del traslado y que son requisito para este procedimiento.

Procedimiento de derivación a otro centro asistencial:

- a. Indicación de traslado hacia otro centro asistencial
- b. Contactar a Centro de Referencia
- c. Estabilizar al paciente
- d. Preparación para el traslado
- e. Cuidados durante el traslado
- f. Recepción del paciente

2. Traslado desde el domicilio al servicio de urgencia

Establecer telefónicamente que los requerimientos del usuario son los adecuados para transporte simple.

Al llegar al domicilio del usuario, el personal se identificará con los ocupantes de la casa.

Desde el momento de contacto con el usuario, el personal clínico que concurre deberá permanecer en todo momento al lado del usuario, manteniendo observación del usuario en forma mantenida y continua.

Está permitido que el usuario sea acompañado por 1 familiar en la cabina de la ambulancia.

3. Derivación a exámenes

En el caso que su médico tratante le indique la realización de examen de apoyo diagnóstico y que la Clínica Puerto Montt no tenga dicho servicio en su cartera de prestaciones, será necesario derivar al usuario a otro centro de diagnóstico, para lo cual se le explicará los objetivos del procedimiento o examen y la necesidad de traslado, de manera que aclare todas

sus dudas.

Se verificará la fecha y hora de citación al procedimiento y entregará información al usuario y familia relativa a hora de citación, forma de transporte, acompañante, cuidados especiales; así como también la adecuada preparación del usuario para el examen o procedimiento.

El usuario permanecerá durante todo el procedimiento o examen, acompañado por personal de Clínica Puerto Montt.

ARTÍCULO 4: DE LA VISITA MÉDICA, GESTIÓN DE CUIDADOS Y ALIMENTACIÓN:

1. Visita médica

En Hospitalización, la responsabilidad de la visita médica corresponde al médico tratante, el cual deberá efectuar una visita diaria en horario diurno o en horario convenido con el usuario o su representante legal.

Unidad Paciente Crítico adulto: la responsabilidad de la visita médica corresponde al médico residente de la Unidad.

2. Gestión de cuidados cotidianos

Clínica Puerto Montt posee un equipo de Médicos, Enfermeras, Matronas y Técnicos debidamente habilitados para la entrega de los cuidados. Todo el personal de staff porta una identificación con nombre, apellido, función y fotografía. Cada uno de ellos tiene un rol definido en los cuidados a entregar.


Durante su hospitalización será necesario practicar una serie de procedimientos médicos y de enfermería de acuerdo a su evolución, por tal motivo le será informado cada vez que su médico tratante indique algún procedimiento específico como por ejemplo, administración de medicamentos, radiografías, exámenes de laboratorio, etc. A veces será necesario trasladarlo desde su habitación a otro lugar de la clínica, con el propósito de cumplir con las indicaciones.

Por normas de seguridad, usted debe entregar los medicamentos que habitualmente usa y porta al momento de la hospitalización. Si dentro de las indicaciones de administración de medicamentos están indicados los que usted trajo, la administración de ellos estará de cargo de nuestro personal. Otros medicamentos indicados serán solicitados a nuestra farmacia interna y cargados a su cuenta, al igual que los exámenes derivados de su hospitalización.

Durante la estadía nuestro personal de enfermería visitará al usuario con la frecuencia que su estado y tratamiento lo requiera. En el servicio Médico Quirúrgico, contamos con sistema de timbre de llamado, usuario-enfermería que le permite comunicarse directamente con la estación de enfermería. Además, contará con la visita diaria de Nutricionista, técnicos paramédicos y personal de alimentación y de aseo.

3. Alimentación

La alimentación de los usuarios durante su hospitalización es también parte integrante del tratamiento médico. Una vez realizada la indicación médica, ésta será revisada e

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO CLINICA PUERTO MONTT	Versión: 2.0 Elaboración: Julio 2016 Revisión: Julio 2021 Página 9 de 17
---	--	---

implementada por la nutricionista del establecimiento.

Los horarios de las comidas de los usuarios en el servicio de hospitalización son:

- Desayuno (8:00 hrs.)
- Almuerzo (12:00 hrs.)
- Once (16:00 hrs.)
- Cena (19:30 hrs.)

Por razones de control de ingesta, no está permitido el ingreso a la habitación de alimentos por parte de familiares y/o visitas.

ARTICULO 5: PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN MÉDICA

Para los pacientes hospitalizados en el Servicio Médico Quirúrgico, la información en cuanto a su diagnóstico, tratamiento, tiempo de estadía, cuidado y alta será entregada por el médico tratante durante la visita médica. En el caso de información relacionada con los cuidados y tratamientos, ésta información también podrá ser entregada por el enfermero/a o matró/a de turno.

Para pacientes hospitalizados en la Unidad de Tratamientos Intermedios, la información será entregada por el médico residente o el enfermero/a a cargo. En el caso de información relacionada con los cuidados y tratamientos, ésta información también podrá ser entregada por el enfermero/a o matró/a de turno.

Para pacientes intervenidos quirúrgicamente, la información sobre su estado será entregada al término de la intervención por su médico tratante.

Para pacientes del Servicio de Urgencia la información en cuanto a su diagnóstico, tratamiento, cuidado y alta será entregada por el médico de turno. En el caso de información relacionada con los cuidados y tratamientos, ésta información también podrá ser entregada por el enfermero/a o matró/a de turno.

La información médica se realizará directamente al usuario o a sus familiares directos o a su representante legal. Entendiéndose, que no se entregará información vía telefónica de manera de resguardar la confidencialidad de la información y la dificultad de verificar la identidad de quien llama.

ARTÍCULO 6: DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

El Consentimiento Informado es el resultado del proceso comunicacional entre el proveedor de un servicio de salud y el paciente, mediante el cual, el paciente entrega su aprobación para ser sometido a intervenciones quirúrgicas u otros procedimientos médicos luego que el proveedor del servicio le entregara información sobre la naturaleza de la enfermedad que padece, los posibles tratamientos y sus efectos, los beneficios y riesgos de los procedimientos terapéuticos recomendados y las diferentes posibilidades de tratamiento clínico que existen en la práctica médica actual.

Procedimientos que requieren una manifestación formal de Consentimiento Informado:

- Cirugías mayores

- Procedimientos endoscópicos
- Procedimientos de Imagenología intervencional
- Procedimiento de Quimioterapias

ARTICULO 7: DE LAS NORMAS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCION DE SALUD

Clínica Puerto Montt ha implementado los mecanismos para asegurar el cumplimiento de las normas de calidad y seguridad de la atención de salud en los ámbitos de dignidad del paciente, gestión de la calidad, gestión clínica, prevención de infecciones asociadas a la atención de salud, acceso, oportunidad y acceso a la atención, competencias del recurso humano, registros, seguridad del equipamiento, seguridad de las instalaciones y servicios de apoyo, con el objetivo de asegurar la atención de nuestros usuarios y cumplir con los estándares de Acreditación del Ministerio de Salud.

Estos protocolos tienen indicadores que se miden e informan de acuerdo a las instrucciones del MINSAL de manera periódica.

ARTICULO 8: DEL HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO Y EL AGENDAMIENTO DE ATENCIÓN

Horarios de atención

- Centro médico
 - Lunes a Viernes 09:00 a 20:00 hrs.
 - Sábado 09:00 a 13:00 hrs.
- Servicio de Urgencia
 - Atención de Urgencia 24 hrs.
- Servicio de Imagenología
 - Lunes a Viernes 08:00 a 20:00 hrs.
 - Sábado 08:30 a 13:00 hrs.
- Kinesiología
 - Lunes a Viernes 08:00 a 20:00 hrs.
 - Sábado 08:00 a 13:00 hrs.

Agendamiento de horas

Para el agendamiento de horas, Clínica Puerto Montt cuenta con un servicio de call center de 08:30 a 20 horas con un número único: 2484800. También disponemos de un servicio de agendamiento online para algunas especialidades, al cual pueden acceder los usuarios a través de la pagina web oficial de la institución <http://www.clinpmontt.cl/>. Posterior al agendamiento por cualquiera de los medios mencionados, se realizará una confirmación previo a la hora agendada.

ARTICULO 9: DEL DERECHO A RECIBIR VISITAS Y AL ACOMPAÑAMIENTO

1. De las obligaciones de las visitas

El acompañamiento de los enfermos es un derecho para todos los pacientes, no obstante el resguardo del reposo y tranquilidad también constituye un derecho que debe ser respetado tanto por familiares como por el personal que labora en las distintas áreas clínicas:

- 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 y descanso de los demás enfermos y el trabajo que desarrolla el personal.
- Cada usuario tiene una cama asignada, que debe ser ocupada por el paciente.
- Las habitaciones con camas desocupadas, son de uso exclusivo para otros usuarios. Los acompañantes de pacientes que ocupan habitaciones con dos camas tienen prohibido utilizar la cama desocupada.
- En las habitaciones compartidas deberán permanecer no más de dos personas por paciente.
- En caso de pacientes menores a 15 años, se requiere que siempre exista un adulto responsable acompañándolo.
- En aquellos casos en que la evaluación efectuada por enfermería establezca que el paciente requiere de acompañante permanente o la presencia de cuidadora las 24 horas del día, un familiar responsable se puede quedar con el paciente sin costo para éste.
- NO es posible otorgar divanes o sillones cama para la permanencia del cuidador dado que el objetivo de esto es la vigilancia activa para evitar las caídas del paciente. La alimentación del cuidador no está incluida.
- 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 infracción a esta 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 en conformidad con el artículo 161-A del Código Penal.
- No podrán ingresar como visita a las habitaciones ni otras dependencias de la Clínica, personas bajo influencia del alcohol u otras sustancias. Por disposición del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la ley N° 20660, está estrictamente prohibido a toda persona fumar en los recintos de la clínica y consumir bebidas alcohólicas en los mismos.
- En caso de presentarse una emergencia que requiera evacuación, se abrirán todas las puertas del recinto para facilitar el proceso; no obstante, no deben ingresar familiares de pacientes, sino esperar instrucciones del personal a cargo para que el proceso sea expedito.
- Pudiera ser necesario que las visitas utilicen algunas medidas de protección durante la permanencia dentro de las habitaciones. Cuando ello ocurra existirá un letrero a la entrada de las habitaciones por lo que se solicita consultar en las estaciones de enfermería.

2. Del derecho a estar acompañado

En atenciones ambulatorias:

- Para los niños (menores de 15 años) se establece el acompañamiento en todos los procesos de atención, salvo las excepciones debidamente calificadas e informadas.
- Para los adultos se permite un acompañante, salvo que el profesional por razón del tipo de atención no lo permita.
- En el caso de procedimientos que afectan la autonomía del usuario.

Servicio de hospitalizados:

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes mayores de 70 años.
- Pacientes discapacitados
- En el caso que la familia no acceda al acompañamiento deben dejar firmado la constancia de su decisión.

En área quirúrgica:

- Pabellones quirúrgicos y recuperación, son áreas críticas y de acceso restringido a personas ajenas al servicio. En estas áreas se podrá autorizar el ingreso de un acompañante sólo si el usuario lo necesita y con vestimenta de uso exclusivo de pabellones, en los siguientes casos:
- Usuarios menores de 15 años, pueden ser acompañados por uno de sus padres o representante legal, hasta el inicio del proceso anestésico.
- Se autorizará el ingreso de un familiar al parto o cesárea, de preferencia el padre del recién nacido.

3. Horarios de visitas

El usuario tiene derecho a recibir visitas desde las 10:00 a 19:00 hrs. de lunes a domingo, distribuidas según normativa del servicio. Solo en situaciones excepcionales el horario puede alterarse, previa autorización de enfermera(o) de turno.


ARTICULO 10: DE LA IDENTIFICACION DEL USUARIO Y DE LOS FUNCIONARIOS

1. Sistema de identificación del usuario

Al momento del ingreso se le colocará un brazalete con su identificación. Si es alérgico, se le colocará además un brazalete de color rojo con la identificación del componente al cual es alérgico. Ambos brazaletes debe permanecer en todo momento en el lugar asignado, no está permitido cortarlo, rayarlo o inutilizarlo.

2. Sistema de identificación de funcionarios

Nuestros profesionales y técnico de la salud se encuentran debidamente identificados con su nombre y profesión, al igual que el personal administrativo. Se hace uso de tarjetas de identificación, fácilmente visibles, incluyen la función que desempeñan dentro de la clínica. En el caso de los funcionarios de empresas externas como alimentación, aseo y guardias estos poseen sus propias identificaciones y es obligatorio que la porten al interior del recinto.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO CLINICA PUERTO MONTT	Versión: 2.0 Elaboración: Julio 2016 Revisión: Julio 2021 Página 13 de 17
---	--	--

ARTICULO 11: DEL RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD Y REGLAMENTACION DE FICHA CLINICA

1. Resguardo de la privacidad

Clínica Puerto Montt cuenta con boxes para atenciones individuales y salas de procedimientos que cumplen con todas las condiciones físicas que permiten resguardar la vida privada y la honra de la persona durante su atención de salud.

Está particularmente prohibida la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones que no estén autorizadas. En el caso de usos o fines periodísticos publicitarios se requerirá autorización escrita del usuario o de su representante legal.

2. Reglamentación de la ficha clínica

La ficha clínica corresponde a un instrumento que recoge la historia clínica del paciente e incluye variada información, con funciones clínicas, médico legales, y financieras. La información contenida en ella puede ser conocida por terceros **solo** previa autorización del paciente o en casos previstos por la ley, debido a que está protegida por un deber de confidencialidad y de secreto profesional (La confidencialidad de la Ficha Clínica esta resguardada por el secreto estadístico basado en los artículos N° 29 y 30 de la Ley N° 17.374, que crea el Instituto Nacional de Estadísticas).

Además, en la Ley N° 20.584 se establece como uno de los derechos del paciente el resguardo de la confidencialidad de la información clínica de cada usuario.

El deber de confidencialidad prima ante cualquier consideración previsional, docente, de entrenamiento u otro uso de esta información.

De la solicitud y entrega de información de la ficha clínica a terceras personas o entidades

Una copia de la Ficha Clínica podrá ser entregada, en forma total, a menos que el médico tratante lo considere inconveniente y resuelva retener parte de la información.

Ésta podrá ser entregada a las siguientes personas a su solicitud expresa, las cuales deberán adoptar todas las medidas necesarias para asegurar la reserva y confidencialidad de los datos obtenidos y su empleo exclusivo en los fines para los que se solicitaron:

- a. Al titular, su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
- b. A terceros debidamente autorizados por el titular mediante poder notarial simple.
- c. A los tribunales de justicia cuando la información de la Ficha Clínica se relacione con las causas que estén conociendo.
- d. A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados defensores, previa autorización del Juez competente, cuando la información en ellas contenida se relacione directamente con las investigaciones y defensas de que se trate.
- e. El Ministerio de Salud y los organismos señalados en el artículo 15 del decreto ley N° 2.763 de 1979., en los casos en que los datos sean necesarios para fines de seguimiento estadísticos, de salud pública, de fiscalización o para resolver acerca de la procedencia de determinados beneficios de salud o seguridad social. Respecto de esta última finalidad, la información podrá ser solicitada además, por las mutuales de empleadores de la ley N° 16.744 y por las instituciones de salud previsional.

En el caso de que la solicitud sea realizada por el titular, un representante legal o un tercero autorizado, deberán solicitar la información a través del formulario establecido para dicho efecto, a través de Secretaría de Gerencia.

La documentación legalmente permitida a entregar a personas particulares son: Resultados de exámenes de laboratorio, de procedimientos invasivos y no invasivos. exámenes de imágenes y placas de radiografía, Protocolo operatorio, Epicrisis, Informe de atención de urgencia, Certificados de hospitalización, Informe de consultas medicas.

ARTICULO 12: DEL DERECHO A LA ASISTENCIA RELIGIOSA O ESPIRITUAL

Todo usuario tiene derecho por Ley a recibir oportunamente consejería y asistencia espiritual si la solicita. Para ello, nuestra Institución cuenta con un oratorio y le otorga todas las facilidades de acceso, para que los familiares traigan el servicio de su preferencia.

ARTÍCULO 13: DEL COMITÉ DE ETICA ASISTENCIAL

Clínica Puerto Montt dispone de un Comité de Ética al que deben recurrir siempre sus profesionales médicos para solicitar la autorización específica para investigación en seres humanos o cuando lo estimen pertinente frente a dilemas éticos.

La solicitud de acceso al comité es a través de formulario solicitado en secretaria de gerencia.

ARTÍCULO 14: DE LOS CONVENIOS DOCENTES ASISTENCIALES

La docencia es una actividad de importancia en el área de la salud, algunos de nuestros servicios cuenta con alumnos en práctica como apoyo clínico debidamente normados e identificados. Usted será informado a su ingreso de esta práctica, ocasión en que podrá expresar libremente si accede a colaborar en esta actividad.

ARTICULO 15: DE LAS SUGERENCIAS FELICITACIONES Y RECLAMOS

La opinión de los usuarios respecto a las prestaciones recibidas, puede ser expresada de múltiples formas ya sea en forma espontánea o conducida. Los reclamos y sugerencias, constituyen una forma espontánea de expresar satisfacción o insatisfacción de la atención recibida por parte de un cliente. El conocimiento de sus causas y origen, constituye una información valiosa para evaluar la calidad de atención del paciente en una institución y proponer planes de mejora.

La institución cuenta con un procedimiento estandarizado para la gestión de reclamos y sugerencias.

Vías disponibles:

- **Libro de Reclamos y Sugerencias:** Ubicados en los servicios de hospitalización, urgencia, centro médico, imagenología, kinesiología, Admisión y Gerencia. En caso que alguno de

nuestros usuarios no pueda realizar personalmente el reclamo, ya sea por incapacidad física u otra, las secretarías del servicio están dispuestas a brindar la ayuda necesaria al paciente.

- **Página Web:** En la página web oficial de Clínica Puerto Montt <http://www.clinicapuertomontt.cl/> existe la opción de *Contacto* con la clínica, en donde cualquier usuario puede ingresar consultas, sugerencias y reclamos.
- **En forma Verbal:** Las manifestaciones de insatisfacción que hagan los pacientes deben ser escuchadas asertivamente y en lo posible, solucionar la situación planteada y solicitar al usuario que deje su insatisfacción por escrito.

Posterior a la recepción del reclamo, felicitación o sugerencia, éste será evaluado por la jefatura correspondiente y se responderá al domicilio o correo electrónico indicado por el usuario en un plazo de 10 días hábiles.

ARTICULO 16: DE LOS PROCEDIMIENTOS EN CASO DE EMERGENCIAS

1. De las emergencias médicas

En caso de emergencia de riesgo vital, se activará sistema de alerta que dará aviso a profesionales y personal capacitado permitan dar una respuesta oportuna y efectiva.

2. De las medidas de seguridad frente a catástrofe

En caso de emergencia Clínica Puerto Montt cuenta con un plan de evacuación conocido por todos sus trabajadores, procedimiento que permitirá prevenir y minimizar los efectos negativos ante una emergencia, especialmente referido a la salud de nuestros usuarios.

Además, existe en las dependencias de la clínica señalética de emergencias, con información didáctica respecto a las instrucciones e indicaciones de las vías de evacuación y zona de seguridad.

ARTICULO 17: MECANISMOS DE IDENTIFICACION, ACREDITACION DE LA AFILIACION Y SISTEMA DE PAGO


Centro Médico

Se debe realizar el trámite administrativo previo a la atención, para lo cual el usuario se debe dirigir a mesón de recepción donde debe efectuar el pago de la prestación y donde se registrará su llegada.

Para verificar la identificación y acreditación de afiliación de salud, el usuario debe presentar cédula de identidad y credencial de salud.

Requisitos para el pago de prestación

El procedimiento de cobro va a depender del convenio que tenga el médico a quien consulta, puede ser venta de bono electrónico, a través de huella digital, en el momento de la consulta o deberá traer bono a nombre del médico o pagar como consulta particular. Si el paciente es

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO CLINICA PUERTO MONTT	Versión: 2.0 Elaboración: Julio 2016 Revisión: Julio 2021 Página 16 de 17
---	--	--

menor de 6 años se requiere la huella digital del padre o de la madre, quien sea el titular. Junto con pagar el valor de su atención directamente, le es emitido el Bono Electrónico como comprobante de pago el cual debe ser firmado por el paciente o acompañante.

Para el pago del copago del bono o si el paciente debe cancelar en forma particular, la secretaria le informará de las condiciones de pago:

- Efectivo
- Tarjeta de crédito
- Tarjeta débito
- Cheque (se debe informar al paciente la verificación del documento)
- Tarjeta de crédito comercial en convenio
- Tarjeta Caja Los Andes

Servicio de Urgencia

Antes de la atención se le informará al usuario en forma resumida de los procedimientos asociados a la atención en el servicio, como: emisión del bono electrónico, cancelación de medicamentos e insumos, exámenes, interconsultas, etc.

Cualquier procedimiento de enfermería, procedimientos médicos, insumos, medicamentos y exámenes de apoyo (rayos, scanner, laboratorio, ECG, etc.) e interconsultas debe ser cancelado en forma aparte al finalizar la atención, esto va a depender de lo que el médico indique.

- Se debe solicitar al usuario cédula de identidad y credencial de salud como mecanismo de identificación y afiliación a sistema de salud.
- Para el pago de la atención, se debe realizar venta de bono electrónico vía I-Med, por concepto de consulta de urgencia hábil o inhábil según corresponda. El cotizante debe registrar su huella dactilar electrónicamente para validar su calidad de beneficiario consignada en las bases de datos. Si el paciente es menor de 6 años se requiere la huella digital del padre o de la madre, quien sea el titular. Junto con pagar el valor de su atención directamente, le es emitido el Bono Electrónico como comprobante de pago y así proceder a su atención médica de urgencia.

Para el pago del copago del bono o si el paciente debe cancelar en forma particular, el administrativo debe darle a conocer las condiciones de pago:

- Efectivo
- Tarjeta de crédito
- Tarjeta débito
- Cheque (se debe informar al paciente de la verificación del documento)
- Tarjeta de crédito comercial

Bajo ninguna circunstancia se postergará el inicio de atención de un usuario con riesgo vital o con riesgo de una secuela funcional grave, por trámites administrativos.

Ley de Urgencia (Ley 19.650)

La Ley de Urgencia aplica a beneficiarios Fonasa o Isapre que presenten un cuadro clínico en

riesgo vital o que implique riesgo de muerte o secuela funcional grave, la atención debe ser inmediata e impostergable. La condición de riesgo de muerte o de secuela funcional grave deberá ser certificada por el médico cirujano del Servicio de Urgencia.

Una vez que el paciente sea estabilizado y de acuerdo a indicación médica, este deberá ser trasladado a su red de prestadores. El traslado podrá ser a un centro asistencial perteneciente al Servicio Nacional de Salud si es Fonasa y opta por Modalidad de Atención Institucional (MAI), o bien al prestador en convenio con su Isapre.

Además, el usuario o familiares pueden optar a una atención en modalidad libre elección (MLE) en nuestra clínica, tanto para pacientes Fonasa o Isapres.

ARTÍCULO 18: DEL ARANCEL DE PRESTACIONES

Si desea conocer los aranceles de las prestaciones otorgadas por nuestra clínica debe consultar a través de la página web <http://www.clinpmontt.cl/aranceles-clinicos/o> en el módulo de autoconsulta instalado en el hall del primer piso edificio acceso principal.

Los aranceles están diferenciados por el horario en que se realiza la prestación. Las prestaciones realizadas en horario Inhábil tienen un recargo de 50% sobre el precio en horario hábil.

Horario Inhábil: es aquel período de tiempo que se extiende de lunes a viernes entre las 20:00 a las 08:00 horas del día siguiente, sábado después de las 13:00 horas y domingos y festivos. Para solicitud de estado de cuenta hospitalizado, deberá dirigirse a cuentas corrientes (primer piso acceso principal).