



Clínica
Universidad
de los Andes

Reglamento interno de funcionamiento



Contenido



I. INTRODUCCIÓN.....	5
II. MISIÓN DE LA CLÍNICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES.....	6
III. LEY DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES (Ley 20.584).....	6
ARTÍCULO 1: DISPOSICIONES GENERALES DEL REGLAMENTO INTERNO.....	8
A. Propósito del reglamento.....	8
B. Ámbito de aplicación.....	8
C. Vigencia.....	8
ARTÍCULO 2: DE LAS ATENCIONES ABIERTAS: AMBULATORIAS.....	9
A. Definición.....	9
B. Áreas y horarios de atención.....	9
C. Reserva de horas.....	10
D. Documentación requerida.....	10
E. Pago de atenciones.....	11
F. Venta de bonos IMED.....	11
G. Retiro de exámenes.....	11
H. Confirmación de horas médicas.....	12
I. Suspensión de horas.....	12
ARTÍCULO 3: DE LAS ATENCIONES CERRADAS: HOSPITALIZADOS.....	13
A. Sobre el ingreso.....	13
1. Requisitos de ingreso.....	13
2. Identificación del paciente.....	14
3. Designación de apoderado o representante legal.....	14
4. Pacientes pediátricos.....	14
B. Sobre las habitaciones y días cama.....	14
1. Asignación de habitación.....	14
2. Cobro de día cama.....	14
C. Sobre la estadía.....	15
1. Normas de estadía.....	15
2. Visitas del médico tratante e interconsultas.....	15

3. Medicamentos.....	15
4. Prevención de caídas	16
5. Alergias.....	16
6. Alimentación	16
7. Prótesis o implantes	17
D. Información sobre el estado de salud.....	17
E. Ambulancias y traslados	17
1. Ambulancias.....	17
2. Traslados.....	17
F. Sobre los horarios y visitas	18
1. Normas y horarios de visita.....	18
G. Sobre el egreso	19
1. Alta.....	19
1.1 Alta Voluntaria y Alta Forzosa.....	19
1.2 Alta Disciplinaria.....	20
H. Servicios complementarios	21
1. Servicio de cuidadores	21
I. Sobre la cuenta.....	21
1. Cuenta de hospitalización	21
2. Formas de pago.....	23
3. Morosidad	24
J. Sobre las Isapres – aseguradoras	24
1. Cobertura plan de Isapre.....	24
K. Sobre GES – CAEC y declaración de accidentes	25
1. Patologías del régimen de garantías de salud (GES)	25
2. Enfermedad catastrófica	25
3. Declaración de accidente	26
ARTÍCULO 4: PACIENTES DE URGENCIA	27
A. Definición	27
B. Ingreso al servicio de urgencia.....	27
C. Indicaciones médicas.....	27
D. Pago de prestaciones: atención de Urgencia.....	28
ARTÍCULO 5: CONSIDERACIONES GENERALES	29
A. Dignidad de la persona.....	29
B. Responsabilidades de los pacientes de Clínica Universidad de los Andes..	29

C. Acompañamiento: Ley Mila	30
D. Registro clínico	31
E. Medios audiovisuales	32
F. Consentimiento informado	32
G. Actividad docente y universitaria	33
H. Comité de ética asistencial	33
I. Atención espiritual	34
J. Identificación del personal	34
K. Procedimientos para la gestión de sugerencias, solicitudes, felicitaciones y reclamos	34
L. Información de aranceles: prestaciones, medicamentos e insumos ..	35
M. Emisión de presupuestos	35
1. Ambulatorios	35
2. Hospitalizados	35
N. Vías de evacuación	36
O. Seguridad	36
1. Cuidado de objetos personales	36
2. Control de armas y/o consumo de sustancias	37
3. Mascotas	37
P. Estacionamiento	37



I. Introducción

El presente reglamento interno da cumplimiento a lo previsto 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 en conformidad con el Decreto N° 40 de fecha 23 de julio de 2012, que aprueba el Reglamento sobre Requisitos Básicos que deben contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales.

Clínica Universidad de los Andes ha sido concebida como una Clínica general de nivel terciario, que cuenta con servicios ambulatorios, de urgencia y hospitalización, abarcando diversas especialidades que trabajan cumpliendo con los más elevados estándares de calidad y seguridad requeridos para otorgar una atención continua y de excelencia a pacientes adultos y pediátricos.

El cuerpo médico, debidamente acreditado, desempeña un trabajo cuyo compromiso prioritario es la adecuada atención de los pacientes de la Clínica, regido por la mejor evidencia científica y vocación de servicio. La práctica profesional, así como las actividades de formación, académicas e investigación, deben encuadrarse en el marco ético y legal vigente, conociendo y respetando la normativa interna.

II. Misión de la Clínica Universidad de los Andes

Clínica Universidad de los Andes busca entregar al paciente y su familia una atención de salud que respete su dignidad, resguarde su intimidad y contribuya a su bienestar físico y espiritual. Para tales efectos, aplica las mejores prácticas clínicas, fomenta el trabajo interdisciplinario y estimula la investigación en el marco de la concepción cristiana de la persona. Inspirada en el espíritu del Opus Dei, ella contribuye a formar profesionales de la salud en el aprecio del trabajo bien hecho y el afán de servicio a los demás.

III. Ley de derechos y deberes de los pacientes (Ley N° 20.584)

Los usuarios de la Clínica tienen los derechos y deberes establecidos en la Ley N° 20.584 y sus modificaciones, además de aquellos definidos en el presente Reglamento. Los vigentes al momento de la publicación de este documento son:

Todo paciente tiene derecho a:

- Recibir una atención oportuna y sin discriminación arbitraria.
- Tener información oportuna y comprensible acerca de su estado de salud, de su posible diagnóstico, de las alternativas de tratamiento disponibles y de los riesgos que pudiera presentar, así como del pronóstico esperado.
- Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
- Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos y sin discriminación.
- Ser informado de prestaciones, aranceles, requisitos previsionales y mecanismos para acceder a dichas prestaciones.
- Ser informado de las condiciones y obligaciones que debe cumplir dentro del establecimiento.
- Ser informado de las instancias y formas de efectuar comentarios, agradecimientos, reclamos y sugerencias.
- No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su consentimiento.

- Se resguarde la confidencialidad de sus registros clínicos.
- Aceptar o rechazar cualquier tratamiento –en la medida que ello no tenga como objetivo acelerar artificialmente la muerte– y a pedir el alta voluntaria.
- Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
- Participar y realizar consultas en el comité de ética.
- A ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza.
- Que el personal de salud porte una identificación.
- Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.
- Que se cobren únicamente los insumos y medicamentos efectivamente utilizados y los procedimientos o tratamientos efectivamente brindados durante su estadía.
- Tener una atención preferente en caso de ser una persona mayor de 60 años y/o con discapacidad.

Por otra parte, todo paciente debe:

- Entregar información veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud y de todos los antecedentes que conozcan o les sean solicitados para su adecuado diagnóstico y tratamiento. Este deber se extiende también a los familiares o representantes legales del paciente.
- Informarse acerca del funcionamiento del establecimiento, de los horarios de atención, formas de pago de las prestaciones, entre otros.
- Conocer y cumplir el reglamento interno de la Clínica. Este deber se extiende también a los familiares o representantes legales del paciente.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
- Tratar respetuosamente al personal de salud.
- Informarse acerca de los procedimientos de reclamos.

Artículo 1.

Disposiciones generales del reglamento interno

A. Propósito del reglamento

Proporciona a los usuarios información acerca de las normas de ingreso, estadía, visitas y altas, así como los procedimientos asociados al funcionamiento interno de la Clínica Universidad de los Andes para pacientes hospitalizados y ambulatorios.

B. Ámbito de aplicación

Las normas que se establecen en el presente Reglamento deberán ser cumplidas por todos los pacientes, sus representantes, apoderados, cuidadores, familiares, acompañantes y/o visitantes, además de todo el personal de la Clínica.

El Artículo 33 inciso segundo de la Ley N° 20.584 dispone que: "Tanto las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte de un prestador institucional, como sus familiares, representantes o quienes los visiten, tendrán el deber de respetar el reglamento interno de dicho establecimiento".

El incumplimiento o inobservancia de las normas y disposiciones será causal de alta disciplinaria o suspensión de la atención en los casos expresamente previstos en la Ley y en el presente Reglamento, como también en caso de cualquier conducta, hecho o situación contraria al Reglamento y que ponga en riesgo la seguridad, salud o integridad del propio paciente, otras personas o personal de salud o administrativo del establecimiento. Así mismo, de acuerdo a la Ley N°21.188, que establece medidas de protección a los funcionarios de salud frente a situaciones de violencia, según corresponda, se hará la denuncia formal a Carabineros, Policía de Investigaciones (PDI) o al Ministerio Público ante cualquier agresión, amenaza u otra conducta constitutiva de delito en contra del personal.

C. Vigencia

Este reglamento, aprobado por la Dirección General de Clínica Universidad de los Andes, será revisado y actualizado según necesidad, el cual será publicado en el sitio web de la Clínica www.clinicauandes.cl.

Artículo 2.

De las atenciones abiertas: ambulatorias

A. Definición

Se entiende por atención ambulatoria aquella que se entrega a un paciente que acude a la Clínica para una atención de salud por razones de diagnóstico o tratamiento y que no requiere una hospitalización, ni corresponde a atenciones realizadas a través del servicio de urgencias.

Los servicios ambulatorios y sus respectivos horarios se encuentran disponibles en nuestra página web www.clinicauandes.cl.

B. Áreas y horarios de atención

Unidad	Lunes a viernes	Sábados	Domingos
Endoscopía	8:30 – 17:00 hrs.	8:30 – 13:00 hrs.	No atiende
Toma de muestras y Laboratorio	7:30 – 18:00 hrs.	8:00 – 12:30 hrs.	9:00 – 13:30 hrs.
Imágenes	8:00 – 20:00 hrs.	8:30 – 13:00 hrs.	No atiende *
Vacunatorio	8:30 – 19:00 hrs.	9:00 – 12:30 hrs.	No atiende
Centro Médico (Pediátrico, Adulto y Salud Mental)	8:00 – 20:00 hrs.	8:30 – 13:00 hrs.	No atiende
Servicio de Medicina Física y Rehabilitación	8:00 – 20:00 hrs.	No atiende	No atiende
Unidad de Presupuesto	Lunes a jueves 8:00 – 19:00 hrs. Viernes 8:00 a 17:00 hrs.	No atiende	No atiende
Unidad de Cuentas	08:00 a 18:00 hrs.	No atiende	No atiende

*Sólo abierto para Resonancias agendadas

Los horarios señalados anteriormente podrán verse modificados, encontrándose su versión más actualizada en el sitio web de la clínica www.clinicauandes.cl.

C. Reserva de horas

1. Centro Médico y procedimientos ambulatorios

La solicitud de reserva de horas o citas para atención ambulatoria y las solicitudes de programación de procedimientos de servicios de apoyo pueden ser realizadas a través de nuestra página web www.clinicauandes.cl (en los casos en que se encuentre habilitado), de manera telefónica a través del contact center llamando al 226183100 o de forma presencial en el respectivo servicio según corresponda al funcionamiento establecido.

2. Toma de muestras en Laboratorio

En el servicio de toma de muestra, la atención será por orden de llegada, salvo para ciertos exámenes que, por su duración o preparación, pudieran requerir agendamiento. En www.clinicauandes.cl se encuentra la información de exámenes que requieren agendamiento previo.

3. Imágenes

El Servicio de Imágenes atenderá con reserva de hora, exceptuando los exámenes radiológicos simples, como por ejemplo Radiografía de Tórax.

En caso de presentarse sin hora solicitada y con la preparación adecuada, podrá ser atendido según disponibilidad.

D. Documentación requerida

Al momento de la atención, el paciente debe presentarse con su Cédula de Identidad en la Admisión respectiva para realizar el proceso de recepción y pago de atención. En el caso de exámenes y procedimientos, debe portar su respectiva Orden Médica y, en caso de que el procedimiento lo requiera, el documento de Consentimiento Informado (firmado por médico y paciente).

La Clínica no podrá realizar el examen y/o procedimiento sin la respectiva Orden Médica, salvo excepciones en virtud de la normativa aplicable. Es responsabilidad del paciente traer la orden al momento del examen.

Al momento de presentarse para la realización de un examen, el paciente debe:

- Cumplir con requisitos de preparación del examen
- Informar si cuenta con la preparación adecuada
- Informar si es con algún especialista y especificar el nombre de éste
- Informar si está agendado y detallar la hora programada para la atención
- Presentar Orden Médica o indicar si tiene Orden Clínica electrónica por sistema informático
- Traer el consentimiento informado firmado, si corresponde

Pacientes menores de edad o con alguna discapacidad mental, deberán presentarse con alguno de sus padres o tutor legal.

E. Pago de atenciones

Toda consulta médica debe ser pagada de acuerdo con los aranceles, planes y seguros de salud que corresponda.

Los controles postoperatorios efectuados por el cirujano y/o equipo de cirugía, dentro de los primeros 15 días de la intervención, no tendrán costo. Sólo se cobrarán los insumos necesarios para los procedimientos asociados que correspondan. También se entiende incluido en los Honorarios Médicos quirúrgicos el tratamiento de complicaciones derivadas del acto quirúrgico y que sean diagnosticadas dentro de 15 días de ocurrida la intervención.

Las biopsias realizadas por requerimiento de un procedimiento deberán ser canceladas una vez efectuado el mismo.

F. Venta de bonos IMED

En las diferentes recepciones de atención ambulatoria se cuenta con venta de bono electrónico IMED, cuya disponibilidad depende de los contratos suscritos con cada asegurador, ya que ellos definen qué prestaciones se venderán vía IMED, no siendo responsabilidad de la Clínica si el asegurador no tiene convenio por algunas prestaciones.

La Clínica cuenta con convenios con diferentes empresas; de acuerdo con lo convenido, se reciben cartas de resguardo para cubrir la atención ambulatoria.

En caso de existir problemas con el sistema electrónico que impida la emisión de bonos, el paciente deberá pagar al contado con emisión de boleta, la cual podrá ser reembolsada posteriormente por el paciente en su aseguradora.

G. Retiro de exámenes

Para dar cumplimiento al principio de confidencialidad y las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre protección de datos personales y en la Ley N° 20.575 sobre el tratamiento de datos personales, la entrega de los resultados de los exámenes se hará exclusivamente al usuario o a su representante legal, debidamente acreditado:

Retira paciente: acreditar presentando cédula de identidad y número de folio de la Orden de los exámenes por retirar.

Retira un tercero: debe presentar poder simple por el que el paciente autorice expresamente el retiro de dicho examen, número de folio de la Orden de los exámenes por retirar y fotocopia de la cédula de identidad del paciente.

Existirá un conjunto de exámenes cuyos resultados podrán ser consultados a través del sitio web, resguardando todos los sistemas de seguridad asociados a este tipo de consulta virtual.

El retiro de resultados de los exámenes de detección de Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), regulados por la Ley N° 19.779 y su respectivo reglamento, se ajustará estrictamente a lo previsto en ellos, implicando una entrega personal y reservada al paciente. Sin perjuicio de lo

anterior, la información sobre los casos se comunicará de manera confidencial a la autoridad sanitaria, conforme a la normativa vigente. En todo el proceso de manejo de estos datos, serán aplicables las disposiciones de la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, garantizando la privacidad y seguridad de la información del paciente.

H. Confirmación de horas médicas

Para la confirmación de las reservas de horas médicas, exámenes y procedimientos la Clínica se contactará previamente con el paciente ya sea vía telefónica, vía mensajería de WhatsApp o correo electrónico de contacto.

I. Suspensión de horas

Debido a situaciones excepcionales e imprevistas, es posible que se deba cancelar una cita previamente agendada, para lo cual la clínica notificará a los pacientes afectados, vía mensajería de WhatsApp, teléfono de contacto, correo electrónico y/o de forma presencial.

Artículo 3.

De las atenciones cerradas: hospitalizados

A. Sobre el ingreso

1. Requisitos de ingreso

Al momento del ingreso a la hospitalización el paciente o su representante debe efectuar su registro a través del Servicio de Admisión:

- 1) Acreditar su identidad con Cédula de Identidad vigente y/o documento de Extranjería.
- 2) Los pacientes que no se encuentren afiliados a un sistema previsional en convenio con la Clínica, al momento del ingreso deberán pagar el 50% de la atención de salud en su valor presupuestado en el caso de prestaciones de salud electivas o programadas. Si el paciente cuenta con seguro internacional con convenio, debe acudir a la oficina de Paciente Internacional para obtener su carta de garantía o en su defecto traerla personalmente.
- 3) Si el paciente cuenta con seguro internacional con convenio, debe acudir a la oficina de Paciente Internacional para obtener su carta de garantía o en su defecto traerla personalmente.
- 4) Presentar Orden de Hospitalización extendida por el médico tratante, la que debe incluir: nombre, especialidad, RUT del médico, fecha de emisión, fecha de hospitalización, diagnóstico y tipo de habitación requerida por el paciente.
- 5) Acreditar la afiliación a un sistema de salud (Isapre, Seguros, u otros).
- 6) Entregar antecedentes e información veraz, necesaria para el registro de datos de identificación, domicilio, datos de contacto, etc.
- 7) Como condición de ingreso, el paciente de nacionalidad chilena o extranjero con residencia definitiva en Chile, su representante y/o responsable de pago, debe garantizar el pago de la cuenta de hospitalización, procedimientos y honorarios médicos mediante un Pagaré o Carta de Resguardo de Empresa en convenio, exceptuando aquellos pacientes que ingresan bajo el amparo de la Ley de Urgencia en cuyo caso dicha garantía se le solicitará al momento de la estabilización.
- 8) Para dar curso a una hospitalización y proceder al proceso de admisión es condición esencial la no existencia de deudas pendientes de pago o morosas con la Clínica.
- 9) En el caso de partos y/o cesáreas es responsabilidad de los padres inscribir a su recién nacido en la Isapre sea de la madre o del padre e informar oportunamente en la Admisión al

momento del ingreso. Se recomienda realizar este trámite a contar del 7º mes de embarazo y en todo caso antes del parto, con el objeto de que en el nacimiento tenga cobertura de la Isapre lo que en todo caso será materia de los términos del plan que mantenga la madre con la Isapre.

2. Identificación del paciente

Una vez completado el trámite de hospitalización, el paciente recibirá un brazalete de identificación que deberá portar hasta el momento de su alta médica. Este brazalete incluirá nombres, apellidos y RUT del paciente o N° documento de Extranjería, según corresponda.

3. Designación de apoderado o representante legal

El paciente deberá señalar el nombre de un apoderado o representante legal que lo represente en materias clínicas y administrativas, en caso de encontrarse imposibilitado de tomar decisiones de manera autónoma y consciente respecto de su atención de salud. Además, deberá proporcionar datos e información suficientes que permitan tomar contacto oportuno con su representante.

4. Pacientes pediátricos

En el Servicio de Pediatría podrá permanecer un adulto responsable acompañando a los niños en forma ininterrumpida durante las 24 horas, quien complementará la vigilancia y cuidado general del paciente.

Durante la noche sólo puede quedarse una persona en la habitación del menor: ésta debe ser el padre, madre o representante legal u otro adulto designado por ellos que sea capaz de colaborar eficazmente en la tarea de vigilancia y cuidado del paciente menor de edad. Para tal efecto, en cada habitación se dispone de un sofá-cama.

B. Sobre las habitaciones y días cama

1. Asignación de habitación

La asignación de camas es de responsabilidad del gestor de cama de la Clínica, en función de la categoría solicitada por quien indica la hospitalización y disponibilidad. En el caso de pacientes que solicitan explícitamente cambio a habitación SUITE (disponibles en MQ 3-5 y MATER), se informan costos adicionales y paciente debe consentir este cobro mediante firma de documento anexo.

Clínica Universidad de los Andes no reserva habitaciones y el cobro se realiza de acuerdo con la habitación utilizada, independientemente del plan de salud que tenga el paciente. Los preingresos efectuados por los pacientes no constituyen reserva de habitaciones.

2. Cobro de día cama

Para efecto de traslado entre unidades de la Clínica, y el cobro de día cama asociado, prevalece el de mayor número de horas de permanencia en el respectivo servicio, siendo las 23:59 horas el corte para iniciar el cobro de un nuevo día.

C. Sobre la estadía

1. Normas de estadía

Los cuidados relacionados con la higiene y confort del paciente son realizados por el personal técnico de enfermería, de acuerdo con las normas y protocolos establecidos por la Clínica.

El control de signos vitales del paciente se realiza en horarios preestablecidos y la administración de medicamentos es programada por el profesional de enfermería, según las indicaciones médicas para cada paciente.

El paciente no está autorizado a salir de su habitación o de la Clínica por su cuenta o con sus familiares, sin autorización o indicación explícita de su médico tratante o alta médica correspondiente.

2. Visitas del médico tratante e interconsultas

La visita del médico tratante y/o médico residente incluirá: evaluación de la condición clínica del paciente, registro de dicha evaluación e indicaciones médicas en la ficha clínica respectiva, solicitud de interconsultas a otros especialistas, exámenes y/o procedimientos médico/quirúrgicos, si el caso clínico lo amerita.

Las interconsultas a otros médicos especialistas serán gestionadas por el mismo médico tratante o por la enfermera/matrona a cargo del paciente, de acuerdo con el protocolo establecido, y serán cargadas a la cuenta del paciente.

Si en algún paciente hospitalizado se solicitan exámenes o procedimientos que en la clínica no se realizan; se deberá gestionar el cumplimiento de esa indicación bajo las siguientes normas:

- Se informará al médico tratante que, para la realización del examen o procedimiento indicado, el paciente deberá ser trasladado a otra institución, a fin de que el profesional ratifique la indicación y registre las medidas especiales que pudiera requerir el traslado.
- El traslado se realizará en la ambulancia adecuada según la complejidad del paciente y las indicaciones médicas establecidas. El costo del traslado y del examen o procedimiento, se cargarán a la cuenta de hospitalización del paciente.

3. Medicamentos

El médico tratante indicará los medicamentos requeridos para el tratamiento del paciente durante su hospitalización. El paciente, un familiar responsable o su representante legal, deberá informar al médico tratante de su medicación habitual, quien deberá decidir la continuidad o suspensión de dichos medicamentos según el caso y dejar la indicación correspondiente para informar al equipo de enfermería para su administración.

Los medicamentos que le sean indicados al paciente durante el período de hospitalización serán proporcionados exclusivamente por personal de la Clínica, según el plan terapéutico establecido por su médico.

El paciente no debe en ningún caso auto administrarse medicamentos, y en caso de dudas, podrá consultarlo con el equipo de enfermería. Así mismo, los medicamentos serán proporcionados por la Clínica, por lo que no se administrarán medicamentos que vengan del exterior, salvo excepciones previamente validadas por el médico tratante, equipo de enfermería y personal de farmacia de acuerdo a los protocolos de seguridad en la administración de medicamentos establecidos en la Clínica. El incumplimiento de esta indicación puede generar el alta disciplinaria.

4. Prevención de caídas

Clínica Universidad de los Andes aplica una evaluación de riesgo de caídas a todos los pacientes hospitalizados con el fin de establecer la necesidad de medidas adicionales para proteger al paciente de estas eventualidades. Una vez que la enfermera da a conocer las medidas de seguridad de prevención de caídas, tanto el paciente como el familiar responsable o representante legal deberán cumplirlas.

Para prevenir caídas accidentales es fundamental que los pacientes no intenten levantarse por sus propios medios, debiendo siempre dar aviso al personal de enfermería para ser asistidos. Junto a la baranda de la cama y en el baño se encuentran interruptores de llamado a la estación de Enfermería, que podrá utilizar el paciente en caso de necesitar ayuda.

5. Alergias

Es responsabilidad del paciente, familiar responsable o representante legal que el equipo de salud esté en conocimiento de cualquier alergia o reacciones a medicamentos, alimentos u otros, tales como látex y medios de contraste. Esta información quedará registrada en la ficha clínica, y por normas de seguridad y para fácil identificación, se pondrá un brazalete especial al paciente identificando dicha alergia.

6. Alimentación

Durante la hospitalización, el área de Nutrición Clínica será la encargada de brindar la alimentación requerida para el paciente, de acuerdo con la indicación médica.

Todo paciente hospitalizado recibirá diariamente una visita por parte de la Nutricionista de la unidad. Durante esta visita, la profesional explicará el régimen alimenticio que se le va a administrar, los horarios y los servicios de alimentación disponibles. Además, realizará una anamnesis alimentaria completa para poder ajustar y personalizar el plan nutricional según las necesidades del paciente.

Por motivos de seguridad y bienestar de nuestros pacientes, no estará permitido ingresar alimentos desde el exterior de la clínica, ya sea, a través servicios de delivery o por medio de familiares.

Pacientes que, por razones culturales, religiosas u otras, deban consumir cierto tipo de alimentos no elaborados en la Clínica, pueden consultar a su médico para evaluar la posibilidad de incorporarlos.

En caso de pacientes pediátricos que requieran fórmula láctea, esta será provista por la Clínica salvo excepciones como por ejemplo fórmulas lácteas especiales que no se encuentren en nuestra institución. Estos casos deberán ser validados por el médico tratante y el SEDILE (Servicio Dietético de Leche), para lo cual el familiar deberá traer un envase sellado, indemne y con la fecha de vencimiento vigente.

La preparación de fórmulas lácteas será en el SEDILE en mamaderas de la Clínica. No se aceptarán mamaderas externas.

7. Prótesis o implantes

Para cirugías que contemplen implantes o prótesis, éstos serán provistos internamente por la clínica, con cargo a la cuenta del paciente. Por seguridad, el ingreso de elementos traídos directamente por pacientes o sus familiares no se encuentra autorizado, así como elementos comprados en forma directa al proveedor y enviados por éstos a la Clínica.

D. Información sobre el estado de salud

De acuerdo con las normativas vigentes (Ley N° 20.584 y Ley N° 19.628), que establecen obligaciones de confidencialidad y reserva de la información referida a la condición o estado de salud de las personas y en cumplimiento de dichas normas, el médico tratante u otro profesional del equipo de salud autorizado, proporcionará información relativa a la evolución, prestaciones recibidas, terapia en curso y planificación del alta sólo a los pacientes y/o a los representantes, familiares o cuidadores responsables que hayan sido designados al momento de la admisión.

E. Ambulancias y traslados

1. Ambulancias

Clínica Universidad de los Andes cuenta con un servicio de ambulancia para rescate y traslado de pacientes. Está disponible las 24 horas del día los 365 días del año (según disponibilidad de ambulancia). Para realizar la solicitud de ambulancia, debe comunicarse al 228261111. Algunos seguros cuentan con la cobertura del traslado y/o rescate de pacientes, de acuerdo a la patología.

2. Traslados

Clínica Universidad de los Andes cuenta con una norma sobre Traslados de Pacientes, que dice relación con el traslado, referencia y derivación de pacientes. Todas las solicitudes de traslado (privados, en convenio, modalidad libre elección o derivaciones UGCC MINSAL) son centralizadas en la unidad de gestión de camas.

Para solicitudes de traslado externo, se debe enviar informe médico actualizado al correo gestiondecamas@clinicaandes.cl, y en función de disponibilidad y demanda programada, se presenta caso a residencia de unidad de destino o se rechaza traslado. Residente médico también puede rechazar traslado por resolutivez o alcance terapéutico, o aceptar el cupo,

pero con evaluación inicial en nuestro servicio de urgencia si la condición clínica debe ser analizada en detalle para definir cupo de destino.

Una vez aceptado caso y previo al traslado, se solicitará a familia realizar preadmisión . En el caso de traslados derivados de la activación del Seguro Catastrófico, será la Aseguradora quien directamente solicitará cama, enviará un informe médico y coordinará el traslado desde la institución de origen.

Si fuese necesario el traslado de pacientes de la Clínica Universidad de los Andes hacia otros establecimientos de salud, por solicitud del paciente o su representante, ya se trate por motivos médicos o previsionales, este traslado se efectuará siempre que esto no implique un riesgo para la salud o integridad física del paciente, cumpliendo con los requisitos técnicos que otorguen seguridad para proceder a dicho traslado.

F. Sobre los horarios y visitas

1. Normas y horarios de visita

Unidad	Lunes a viernes
Pediatría	08:00 – 21:00 hrs.
Maternidad	08:00 – 21:00 hrs.
Hospitalización Adulto	08:00 – 21:00 hrs.
Salud Mental	Lunes a viernes: 17:00 – 19:00 hrs. Sábado, domingo y festivos: 10:00 a 12:00 hrs. y 17:00 a 19:00 hrs.
Unidad Paciente Crítico Adulto	09:00 – 21:00 hrs.
Unidad Paciente Crítico Pediátrico	09:00 – 21:00 hrs.
Unidad Paciente Crítico Neonatal	09:00 – 21:00 hrs.

Durante la estadía del paciente, sus familiares y/o visitas deberán respetar los horarios y condiciones de visita establecidos para los diferentes servicios y unidades de la Clínica, tal como se indica a continuación:

Por indicación médica o por instrucción dada por el paciente o su representante legal, el sistema de visitas podrá ser restringido; asimismo podrá sufrir modificaciones ante la necesidad de efectuar tratamientos y/o procedimientos. Se recomienda que las visitas sean reguladas en tiempo y número y que sean realizadas en horario diurno, por lo cual se sugiere que dichas visitas se coordinen entre la familia y los amigos, sin perjuicio del derecho del paciente o su representante legal de decidir acerca de las visitas que el primero pueda recibir.

Todas las visitas deben cumplir con las medidas de lavado de manos u otras medidas especiales indicadas por Enfermería, de acuerdo con el diagnóstico del paciente.

Se sugiere que los niños menores de 12 años y personas susceptibles de contagio de infecciones no visiten al paciente. En el caso de acudir con menores de edad, éstos deberán estar siempre al cuidado de una persona adulta, quien será la responsable de su conducta y resguardo.

Las habitaciones son para uso exclusivo de los pacientes; no obstante, cada una de ellas cuenta con un sofá-cama, en caso de que se requiera la compañía de un familiar.

En materias de acompañamiento, Clínica Universidad de los Andes se rige de acuerdo con la Ley N° 21.372 (Ley Mila).

Todo paciente, visitas y familiares, deben mantener 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 del personal institucional.

No se permite compañía permanente durante la noche en la Unidad de Paciente Crítico Adulto y Neonatal. Se permitirá el ingreso de visitas dentro de los horarios establecidos y detallados en el recuadro.

G. Sobre el egreso

1. Alta

Al finalizar la atención del paciente, el médico dará la indicación del alta a través del registro y firma del documento de Epicrisis, el cual debe contener un resumen de la atención, diagnóstico, tratamientos realizados, exámenes relevantes, evolución clínica, y las indicaciones médicas necesarias para el cuidado posterior del paciente. En el caso de hospitalización materno fetal, para la coordinación de egreso del paciente, deberá estar registrada y firmada la epicrisis tanto de la madre (Gineco-Obstetra) como del recién nacido (Neonatólogo).

Una vez esté todo coordinado para el egreso del paciente, el personal de enfermería hará entrega al paciente o su representante del documento de la epicrisis, documento de alta de enfermería, y según necesidad, pautas de nutrición, pautas de educación, informes de exámenes o procedimientos entre otros. El paciente podrá solicitar al equipo de enfermería las indicaciones para acceder a sus resultados de laboratorio e imágenes a través del portal del paciente o, en caso de requerirlo así, podrá solicitar la entrega impresa de estos resultados.

Por razones de seguridad, al momento del alta todo paciente deberá retirarse de la Clínica en silla de ruedas con movilizador.

1.1 Alta Voluntaria y Alta Forzosa

De acuerdo con la Ley N° 20.584 de derechos 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, asumiendo la responsabilidad por cualquier secuela, complicación o daño que resulte para su salud.

En estos casos, el paciente debe firmar el formulario correspondiente o, en su defecto, se registrará el evento en la ficha clínica y se notificará a la Dirección Médica.

De la misma manera, en caso de que el paciente exprese su voluntad de no ser tratado, quisiera interrumpir el tratamiento o se niegue a cumplir las prescripciones médicas, pero sin solicitar el alta voluntaria, la Dirección Médica, a propuesta del profesional tratante y previa consulta al comité de ética, podrá decretar el Alta Forzosa, según lo establecido en el Artículo 18 de la Ley N° 20.584.

1.2 Alta Disciplinaria

El alta disciplinaria corresponde al egreso anticipado de un paciente hospitalizado como consecuencia de conductas que afecten gravemente la convivencia o seguridad dentro del establecimiento de salud. Esto incluye agresiones físicas o verbales, amenazas, maltrato o trato irrespetuoso hacia el personal de salud, otros pacientes, acompañantes o visitas, así como el incumplimiento grave del reglamento interno, de las prescripciones médicas o indicaciones clínicas. Podrá decretarse el alta disciplinaria en los casos en que el paciente incurra en maltrato, trato irrespetuoso o en actos de violencia física o verbal en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas en el establecimiento o de otras personas; ocasione deliberadamente daños a la infraestructura o equipamiento de la Clínica; incurra en conductas contrarias a la moral o las buenas costumbres, así como en actos o conductas constitutivas de acoso o agresión sexual, incumplimiento del reglamento, de las prescripciones o cuidados médicos y, en general, cualquier conducta, hecho o situación que ponga en riesgo la seguridad, salud o integridad del propio paciente, otras personas o personal de salud o administrativo del establecimiento.

Esta medida podrá implicar el cese inmediato de todas las prestaciones no urgentes y la solicitud de apoyo de seguridad interna o de la fuerza pública, en caso de que sea necesario. Además, la Clínica se reserva el derecho de restringir el ingreso futuro de la persona involucrada y/o de interponer las acciones legales que correspondan.

En todos los casos, el médico tratante deberá registrar en la epicrisis el tipo de egreso y sus fundamentos. Al momento de abandonar la habitación, el paciente, su representante legal o el familiar responsable deberá retirar todas las pertenencias personales.

En aquellos casos en los que quien incurra en las conductas descritas sean los representantes, familiares, acompañantes del paciente, o terceros en general, la Clínica ejercerá su derecho a requerir la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan. Asimismo, se encuentra terminantemente prohibido el ingreso de personas portando armas de fuego, armas blancas, explosivos u otros elementos regulados por la Ley N° 17.798 sobre Control de Armas; así como también portando, consumiendo o estando bajo el efecto de drogas ilícitas o bebidas alcohólicas.

H. Servicios complementarios

1. Servicio de cuidadores particulares

Por razones de seguridad, Clínica Universidad de los Andes sólo autoriza el servicio de cuidadores particulares de empresas proveedoras externas debidamente acreditadas. El servicio que se contrate es de responsabilidad de dicha empresa y es de cargo del paciente que lo requiera, generando una cuenta independiente a la de la Clínica. En todo caso, el cuidador particular deberá ceñirse estrictamente en el ejercicio de sus funciones a la normativa y protocolos de la Clínica, y a las instrucciones que imparta el médico tratante y el enfermero/a a cargo en el respectivo Servicio.

Es importante señalar que el médico tratante o enfermera/o están facultados 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.

I. Sobre la cuenta

1. Cuenta de hospitalización

El valor del día cama se considera hasta las 12:00 horas. Si el egreso del paciente ocurre posterior a esta hora, se cobrará un valor adicional por el día cama según la siguiente tabla:

Horario de alta	Cobro adicional
Entre las 12:30 y 16:00 hrs.	33% del valor del día cama
Entre las 16:01 y 19:00 hrs.	66% del valor del día cama
Después de las 19:01 hrs.	100% del valor día cama

Nota: Existe un tiempo de tolerancia de 30 minutos para el cobro de 33% del valor del día cama.

Al momento del alta del paciente se tramitará la cuenta que incluirá los gastos incurridos por el paciente durante su estadía en la Clínica, tales como: días cama, exámenes y procedimientos, medicamentos e insumos, honorarios médicos entre otros.

En caso de que un paciente continúe hospitalizado, el mismo paciente, representante legal o familiar responsable, puede solicitar un estado parcial de la cuenta del paciente en la Unidad de Cuentas Pacientes antes de su alta.

La Clínica se reserva el derecho de efectuar liquidaciones parciales de las cuentas en el caso de hospitalizaciones prolongadas.

El paciente puede solicitar en cualquier momento en la Unidad de Cuentas Pacientes información actualizada y detallada de los gastos en que haya incurrido durante su hospitalización. No obstante, la Clínica entregará espontáneamente avances en hospitalizaciones mayores de siete días.

Dependiendo del tipo de previsión del paciente, la cuenta tendrá los siguientes procesos:

A) Isapres en convenio con Clínica Universidad de los Andes

La cuenta será tramitada en forma interna por la Clínica con la Isapre. El plazo de entrega de la cuenta por parte de la Clínica a la Isapre es de tres días hábiles desde el alta del paciente. Una vez entregada la cuenta a la Isapre, se estima que el plazo de entrega de bonos por parte de la Isapre será de 30 a 45 días hábiles desde el alta del paciente. El plazo puede ser mayor si la Isapre requiere algún informe médico o antecedentes adicionales.

Una vez que la cuenta se encuentre disponible para su revisión final y pago, la Clínica se contactará con el responsable de pago de la cuenta, con el fin de indicarle los pasos a seguir.

B) Isapre sin convenio para tramitación de cuentas

Al no existir un convenio que permita a la Clínica realizar el trámite internamente, la cuenta deberá ser tramitada directamente por el paciente o responsable de pago, quien será contactado con el propósito de que se acerque a pagar su cuenta y luego proceda a realizar personalmente el trámite de reembolso en su aseguradora.

C) Particulares

A contar del quinto día hábil, desde la fecha de alta del paciente, la Clínica se contactará con el paciente o responsable de pago para indicarle que la cuenta está lista para ser retirada y pagada en la Unidad de Cuentas Pacientes dentro de los plazos informados por la Clínica.

D) Excepciones de tramitación interna para beneficiarios de Isapre

En algunos casos o tipos de cirugías o prestaciones no convenidas, las Isapres y Seguros no permiten que la Clínica realice el trámite de la cuenta y se requiere que el beneficiario o titular presente directamente su cuenta ante la aseguradora. En estos casos una ejecutiva de la Clínica se contactará con el paciente, telefónicamente o por correo electrónico, para solicitar que retire su cuenta en la Unidad de Cuentas Pacientes.

Habitualmente las cuentas para las cuales no es posible realizar el trámite internamente son:

- Cuentas de Isapres sin convenio con Clínica Universidad de los Andes
- Parto o Cesárea sin la inscripción del recién nacido realizada
- Rechazo de cobertura por Isapre por preexistencia
- Cuentas con trámite SOAP u otros
- Cuentas del recién nacido por la falta de inscripción de éste
- Aseguradora requiere antecedentes adicionales
- La intervención no se encuentra dentro de la póliza de su compañía de seguros para tramitar a través de ventanilla única

Es importante que, previamente o durante a la hospitalización, el paciente o familiar consulte los requisitos particulares que se le exigen para acceder a la cobertura correspondiente a su plan de salud.

E) Seguros

En caso de contar con algún seguro complementario o catastrófico, es responsabilidad del beneficiario conocer las condiciones y plazos de su póliza con su Compañía de Seguros; por lo tanto, se recomienda consultar previa y directamente las condiciones para acceder a los beneficios contratados, plazos de presentación de documentos y coberturas.

En caso de que la Compañía de Seguros suscriba un convenio con la Clínica, el copago será tramitado directamente por la Clínica en la Compañía.

F) Seguros y Convenios de Salud Internacional

El área de Paciente Internacional se encargará de coordinar las gestiones propias de un seguro internacional, de manera previa a la facturación; sin perjuicio del deber del paciente de obtener su carta de garantía y presentarla en la oficina de Paciente Internacional antes de su ingreso.

G) Hospitalizaciones con condiciones especiales de ingreso

Accidente automovilístico o de tránsito (SOAP)

El familiar o responsable de pago debe tramitar la cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) de manera previa a tramitar la cobertura en su Isapre o Fonasa. Para realizar el trámite de reembolso del SOAP, el paciente debe presentar el detalle de cuenta y boletas en la Compañía de Seguros; por lo tanto, debe pagar a la Clínica el total de la cuenta clínica, previamente a hacer uso de la cobertura en su Isapre o Fonasa. Es importante que se informe en la Compañía de Seguros sobre los requerimientos de informes, parte policial y documentos que debe presentar para acceder a la cobertura de gastos clínicos.

Ingreso bajo modalidad Ley de Urgencia

En el caso de que el problema de salud corresponda y se encuentre certificado por un médico como riesgo vital o incapacidad permanente, el paciente será atendido bajo modalidad de Ley de Urgencia, sin requerir documento de resguardo o pagaré. Al momento de la estabilización indicada por el médico a cargo, el paciente puede optar a solicitar traslado a su red (modalidad institucional) de prestadores, o bien optar por la modalidad libre elección. Desde la estabilización, la Clínica podrá requerir la firma de pagaré como resguardo financiero independiente de la modalidad de atención que el paciente haya escogido. Para mayor detalle revisar el decreto con fuerza de Ley N°34 de la Ley N° 19.650.

2. Formas de pago

- En caso de pacientes afiliados a una Isapre con convenio con la Clínica: Una vez bonificada la cuenta, un ejecutivo de la Clínica contactará al paciente vía correo electrónico o telefónicamente para informarle; en caso de no lograr contacto telefónico, se realizará mediante carta certificada.

- En caso de pacientes no afiliados a una Isapre con convenio con la Clínica: Una vez liquidada la cuenta un ejecutivo de la Clínica contactará al paciente vía correo electrónico o telefónicamente para informarle; en caso de no lograr contacto telefónico, se realizará mediante carta certificada.

En ambos casos, una vez contactado por la Clínica, el paciente dispone de 10 días hábiles para concurrir a la Unidad de Cuentas Pacientes para cancelar los montos no bonificados por la Isapre.

Clínica Universidad de los Andes cuenta con las siguientes formas de pago:

- Dinero en efectivo
- Tarjeta de débito
- Tarjeta de crédito bancaria
- Tarjeta de crédito casas comerciales
- Cheque o vale vista
- Cheques al día

3. Morosidad

En caso de incumplimiento en el pago oportuno de las prestaciones de salud y/o servicios entregados por la Clínica, ya sea por parte del paciente, el suscriptor del pagaré, el responsable de la cuenta y/o su representante legal, la institución estará facultada para restringir el acceso a nuevas atenciones, tanto ambulatorias como hospitalarias, hasta que se haya saldado la deuda en su totalidad. Esta restricción excluye la atención de urgencia médica que requiera un paciente que se encuentre en riesgo vital o de secuela funcional grave.

J. Sobre las Isapres – aseguradoras

1. Cobertura plan de Isapre

La Clínica es una institución destinada a otorgar prestaciones de salud. Todo lo que diga relación con las coberturas financieras de las prestaciones que fueren procedentes, 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.

Asimismo, 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 del responsable de su hospitalización. Todo ello, independientemente del servicio de orientación que Clínica Universidad de los Andes otorga al respecto.

K. Sobre GES — CAEC y declaración de accidentes

1. Patologías del régimen de garantías de salud (GES)

Si el paciente padece alguna de las enfermedades incorporadas como GES (Garantías Explícitas en Salud), su médico tratante le entregará el formulario de notificación de información. En caso de querer acogerse a este derecho, el paciente, su representante legal o familiar responsable deben presentar en su institución aseguradora de salud (Isapre o Fonasa) el certificado emitido con el fin de iniciar los trámites para acceder a este beneficio. Esta notificación debe contar con la firma del paciente y del médico que notifica la patología GES.

Es importante destacar que corresponde al paciente, representante legal o familiar responsable, informarse sobre la red de prestadores públicos o privados de salud, en la cual puede hacer uso de sus derechos y garantías, y luego activarlo.

Es el asegurador de salud quien determina y deriva al paciente al establecimiento de salud que corresponda para la entrega de las prestaciones definidas en la canasta para cada patología GES. En caso de que Clínica Universidad de los Andes no sea el prestador designado por el asegurador, el paciente deberá utilizar el prestador asignado para ser cubierto por el GES, si es que así lo decide.

Para más información sobre las prestaciones que están cubiertas por el GES y la modalidad de su ejercicio por parte de los usuarios, consultar en la página web de la Superintendencia de Salud (www.superdesalud.gob.cl/)

2. Enfermedad catastrófica

Los pacientes afiliados a alguna Isapre, en los que se sospecha una enfermedad catastrófica, ya sea por su diagnóstico y/o por una prolongada hospitalización, pueden activar la cobertura adicional para enfermedades catastróficas (CAEC), solicitando este beneficio directamente en su Isapre dentro de las primeras 48 horas desde que se determine una patología catastrófica. La Isapre gestionará el caso internamente, definiendo el prestador para hacer efectiva esa cobertura.

Es responsabilidad del paciente, representante legal o familiar responsable, la activación del CAEC, no de Clínica Universidad de los Andes.

En caso de que la Clínica no sea el prestador designado por su Isapre para acceder a este beneficio 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. El médico tratante de Clínica Universidad de los Andes realizará un informe de traslado, señalando la complejidad de la ambulancia requerida por el paciente y del tipo de cupo que requiere para continuar la atención en el centro asignado por la Isapre. Este informe será enviado a la Isapre por la Unidad de Gestión de Camas de Clínica Universidad de los Andes.

3. Declaración de accidente

Si la hospitalización es producto de una lesión de origen traumático o similar, el paciente o familiar responsable debe firmar un documento solicitado por las Isapres, denominado "Declaración de Accidente", en donde se deben señalar las condiciones en que ocurrió dicho accidente o registrar si este evento no es consecuencia de ello. Este formulario, firmado por el paciente, es necesario para que la Isapre dé curso a la bonificación de la cuenta.

Artículo 4.

Pacientes de urgencia

A. Definición

Se refiere a cualquier atención que se preste a través del Servicio de Urgencia, cuya dotación permite la atención durante las 24 horas del día durante todo el año, ya sea para consultas traumáticas, adulto, pediátrica y de maternidad.

B. Ingreso al servicio de urgencia

Al momento de acceder a la unidad de urgencias, el paciente o algún acompañante deberán presentar la Cédula de Identidad del paciente e indicar el motivo de consulta, información que ingresará el personal de triage en la ficha clínica electrónica al momento de la admisión.

Todo paciente indocumentado ingresado por urgencia y que es trasladado por la Unidad de rescate, queda como paciente indocumentado mientras se intenta obtener la identificación mediante registros varios como contactos de familia, seguros de salud etc.

La unidad de urgencias recibe pacientes con diversas condiciones de emergencia y gravedad, lo que determinará la prioridad para la atención médica. Para esto, personal de salud realizará un triage al momento del ingreso con el fin de determinar la gravedad y en consecuencia la priorización en la atención.

El paciente que entra al box del Servicio de Urgencia puede permanecer acompañado por una persona.

Para la activación de Ley de Urgencia N°19.650, es el médico a cargo quien tiene la obligación de certificar la condición de urgencia, riesgo vital y/o secuela funcional grave, según criterios clínicos y técnicos definidos por el Ministerio de Salud en el Decreto de Salud N°34.

C. Indicaciones médicas

Durante la atención en el Servicio de Urgencia, con fin diagnóstico y terapéutico, el médico podrá indicar la realización de exámenes de imágenes o laboratorio, administración de medicamentos, realización de procedimiento o cirugías, pudiendo eventualmente requerirse la hospitalización del paciente.

Las indicaciones son de responsabilidad exclusiva del médico a cargo. El paciente o su representante podrá aceptar o rechazar dichas indicaciones. En caso de rechazo, el paciente, representante legal o familiar responsable deberá manifestar su voluntad al médico de urgencia y firmar un documento de rechazo asumiendo la responsabilidad de dicha acción.

En aquellos casos en que la condición de salud o cuadro clínico de la persona implique riesgo vital o secuela funcional grave de no mediar atención médica inmediata e impostergable, y el paciente no se encuentre en condiciones de expresar su voluntad, ni sea posible obtener el

consentimiento de su representante legal o de la persona a cuyo cuidado se encuentre, por no existir o por no ser habido, se dejará constancia en la ficha clínica y se adoptarán las medidas apropiadas en orden a garantizar la protección de la vida.

En el caso de requerirse una hospitalización, el médico a cargo es el responsable de dar aviso al médico que quedará como médico tratante durante la hospitalización. En caso de que el paciente tenga un médico tratante perteneciente a la Clínica, puede solicitar al médico de urgencia que lo contacte para evaluar si pudiera asumir la tratancia.

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, representante legal o familiar responsable la necesidad de traslado a otro Centro Asistencial.

Dicho traslado será gestionado por Gestión Cama con los prestadores que tengan disponibilidad del tipo cama que necesite el paciente o, en su defecto, donde el paciente, representante legal o familiar responsable disponga.

El traslado a otro Centro Asistencial será realizado en el tipo de ambulancia que la complejidad del paciente requiera. Se cargará el valor correspondiente al costo del tipo de ambulancia utilizada en la cuenta del paciente.

D. Pago de prestaciones: atención de Urgencia

En caso de pacientes que se van de alta desde la Urgencia, al término de la atención deberá presentarse en la recepción de esta área para regularizar la cuenta y efectuar el pago por las atenciones realizadas. Clínica Universidad de los Andes cuenta con las siguientes formas de pago:

- Bono IMED
- Dinero en efectivo
- Tarjeta de débito
- Tarjeta de crédito bancaria
- Tarjeta de crédito casas comerciales
- Cheque al día

El paciente beneficiario de Isapre, en caso de no contar con alguno de estos medios de pago, tendrá la opción de dejar un pagaré valorizado el que será ingresado en caja como medio de pago. Éste se mantendrá en custodia por un lapso de 5 días hábiles, en espera del canje por los bonos correspondientes. Terminado el plazo, en caso de no presentar los bonos para el canje, el pagaré ingresará al proceso de cobranza. Se reciben también Cartas de Garantía de Seguros de paciente internacional que tengan convenio con la Clínica.

En caso de pacientes que continúan su atención bajo modalidad de hospitalización, todas las prestaciones realizadas en el servicio de urgencia serán incorporadas a la cuenta de hospitalización para su posterior pago.

Artículo 5.

Consideraciones generales

A. Dignidad de la persona

La dignidad de la persona representa uno de nuestros valores fundamentales, central al quehacer de la Clínica, exigiendo especial atención, respeto y cuidado por toda persona que acude o se encuentra en ella, a partir del momento de su concepción y hasta su muerte natural, sean pacientes, familiares o quienes trabajan en la institución. En este sentido, todo el personal de la Clínica vela constantemente por entregar un trato digno y respetuoso, cuidando en todo momento la privacidad de cada persona, por medio de un lenguaje claro y adecuado. De igual forma, se espera que cada persona que acuda a nuestra institución mantenga en todo momento un trato respetuoso y digno hacia todos los integrantes del equipo de salud y hacia otros pacientes o familiares que se encuentren en la institución.

B. Responsabilidades de los pacientes de Clínica Universidad de los Andes

Todo paciente, visitante, familiar responsable o representante legal en Clínica Universidad de los Andes, tiene la obligación de cumplir con la totalidad de los deberes establecidos en la Ley N° 20.584, en el presente Reglamento Interno y en toda otra normativa que les sea aplicable, en especial, lo resumido en los siguientes puntos:

1. Conocer, respetar y dar cumplimiento al reglamento interno del establecimiento de salud.
2. Tratar de manera digna y respetuosa tanto al personal de salud como a otros pacientes, familiares, visitas y alumnos.
3. Deberá hacer un uso respetuoso de las instalaciones de la Clínica, cuidando sus instalaciones, equipamiento y servicios.
4. Informarse oportunamente sobre prestaciones realizadas en la institución, horarios de atención, funcionamiento y modalidades de atención de las prestaciones.
5. Informarse sobre formas de pago y aranceles, disponibles en la página web de la Clínica: www.clinicauandes.cl.
6. Pagar de manera oportuna y completa las prestaciones de salud recibidas en la Clínica Universidad de los Andes.
7. Anular, de forma oportuna, su hora en caso de no poder acudir a ésta.
8. Colaborar con el equipo de salud entregando información veraz sobre su identidad, domicilio y estado de salud. Cumplir con las indicaciones médicas entregadas.

9. Respetar y acatar horarios de visita y el número de visitantes y/o acompañantes permitidos en cada Unidad.
10. Informarse sobre el funcionamiento del establecimiento y los procedimientos de reclamo.
11. Participar activamente en su proceso de atención, siguiendo las recomendaciones de los profesionales de la salud.
12. Firmar el alta voluntaria o el rechazo a la indicación médica en el caso de negarse a las atenciones médicas propuestas, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud del paciente.
13. Presentar la orden médica respectiva para realizarse exámenes o procedimientos de acuerdo a la normativa vigente. La presentación de órdenes médicas alteradas, adulteradas o enmendadas facultará a la Clínica a rechazar la atención solicitada, sin perjuicio de las demás acciones que procedan.
14. Promover el autocuidado y el cuidado de su familia y comunidad.
15. Respetar la privacidad y los derechos de los demás pacientes, familiares y personal de Clínica Universidad de los Andes.
16. Guardar silencio, en especial en las áreas de pacientes hospitalizados, tanto en las salas de espera como en los pasillos.
17. Atender las recomendaciones en programas de promoción y mantenimiento de la salud.
18. Actuar con solidaridad ante situaciones que pongan en peligro la salud de otros.
19. Respetar y acatar la prohibición de ingresar alimentos a la habitación de hospitalización.
20. Respetar y acatar las medidas de prevención y seguridad dispuestas por la Clínica.
21. Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.660, que prohíbe fumar en recintos cerrados de uso público, como los establecimientos de salud. Asimismo, está prohibido portar o consumir bebidas alcohólicas o sustancias ilícitas en el recinto de la Clínica.
22. Respetar y acatar la prohibición de ingresar al establecimiento portando armas blancas o de fuego, artefactos explosivos, o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la Ley N° 17.798 sobre Control de Armas.

C. Acompañamiento: Ley Mila

De acuerdo a la Ley N° 21.372 (Ley Mila), que garantiza el derecho de acompañamiento permanente para niños, niñas y adolescentes (NNA) y para mujeres durante el trabajo de parto, se establece lo siguiente:

1. Niños, niñas y adolescentes (NNA)

Todo niño, niña o adolescente tiene derecho a estar acompañado por su padre, madre,

tutor, quien lo tenga a su cuidado o persona significativa en todo momento de su atención ambulatoria u hospitalaria, sin restricción de día ni horario, con la única excepción que de ello derive un peligro para el propio niño, niña o adolescente, u otros pacientes. Se entenderá que la presencia de acompañante reviste siempre riesgo para el paciente durante la ejecución de procedimientos médicos delicados, tales como intervenciones quirúrgicas u otros. En caso de duda acerca de las personas encargadas de dicho acompañamiento la decisión corresponderá a la persona a quien corresponda el cuidado personal del menor,

El acompañamiento tiene por finalidad resguardar el bienestar integral del NNA y promover el ejercicio de sus derechos. El equipo de salud deberá velar por la privacidad e intimidad del NNA y ofrecer al NNA la oportunidad de consentir o rechazar el acompañamiento, y respetar su decisión incluso si esta cambia durante el proceso de atención. Asimismo, se deberá prestar especial atención al estado emocional del NNA y adaptar el acompañamiento en función de sus necesidades.

2. Embarazadas/gestantes

Toda embarazada/gestante podrá estar acompañada en todo momento por la persona que ella determine durante todo su proceso de atención, con la única excepción de que se derive de ello un peligro para el niño o niña, o para la mujer.

D. Registro clínico

La ficha clínica es el instrumento en el que se registran los antecedentes de las diferentes materias relacionadas con la salud de las personas y que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente. Toda la información contenida en la ficha clínica, en cualquiera de sus formatos, será considerada como información sensible, lo que constituye una información reservada y confidencial del paciente. Por lo descrito, está prohibido el acceso a la ficha médica por parte de personas no relacionadas con la atención del paciente en cuestión. Esta información será resguardada en tiempo y forma en conformidad con lo dispuesto en las leyes N° 20.584 y N° 19.628.

Clínica Universidad de los Andes, de conformidad con el artículo 128 del DFL N° 1 de 2005 de Salud, está facultada para entregar a las instituciones de salud previsional (Isapre, Fonasa u otros) la certificación médica necesaria para la determinación de la procedencia de determinado beneficio o cobertura. Lo anterior implica que dichas instituciones están facultadas para requerir a la Clínica la certificación médica necesaria a objeto de evaluar la entrega de tales coberturas y/o beneficios.

La Clínica no entregará información clínica de ningún paciente por medio telefónico. Para solicitar esta información, deberá hacerlo el mismo paciente o su representante legal a través de Servicio al Paciente de acuerdo al protocolo institucional para solicitud de información clínica.

E. Medios audiovisuales

La Clínica vela por el respeto y protección de la vida privada, honra y confidencialidad de las personas durante su atención de salud, sin embargo, durante la atención de salud podrían obtenerse imágenes audiovisuales, ya sea fotografías o videos, que pudiesen ser necesarias para fines clínicos, docentes o de investigación, o en el contexto de una campaña publicitaria o periodística. En cualquiera de los casos se requerirá la autorización previa del paciente, familiar responsable o representante legal.

En el caso de cámaras de monitorización presentes en algunos servicios clínicos, estas tienen el objetivo de mantener la monitorización constante de los pacientes que así lo requieren y están consideradas dentro del marco de la atención del paciente. En caso de requerirse la grabación para algún fin distinto a la monitorización directa del paciente, se deberá pedir autorización expresa al paciente, familiar responsable o representante legal.

De igual forma, queda prohibido a los pacientes, familiares o cualquier otra persona fotografiar, filmar, grabar, reproducir conversaciones en dependencias de la Clínica. Asimismo, se prohíbe la difusión de tales imágenes, grabaciones o registros. La inobservancia a esta prohibición autorizará a la Clínica a poner los antecedentes a disposición de la entidad que corresponda, a fin de hacer efectiva las responsabilidades penales y civiles respectivamente. Todo ello en conformidad con el artículo 161-A del Código Penal.

F. Consentimiento informado

El consentimiento informado es un proceso clínico fundamental mediante el cual el paciente, de manera libre, voluntaria e informada, acepta o rechaza procedimientos diagnósticos, terapéuticos o intervenciones quirúrgicas propuestos por su equipo médico tratante.

Este proceso clínico se formaliza mediante la firma de un documento que debe ser entregado por el profesional tratante al paciente, su representante legal o apoderado, según corresponda. Garantizando la comprensión de la información y respetando la autonomía del paciente.

El profesional de salud responsable tiene el deber de entregar información clara y comprensible sobre los objetivos del procedimiento, los beneficios esperados, los riesgos y complicaciones conocidos (tanto leves como graves), las alternativas disponibles, incluyendo la posibilidad de no realizar intervención alguna, así como la forma y condiciones para revocar el consentimiento otorgado. Asimismo, debe permitir que el paciente formule preguntas, manifieste dudas, solicite aclaraciones y las reciba en forma oportuna y satisfactoria.

El consentimiento podrá ser revocado por el paciente o el representante legal en cualquier momento antes de la realización del procedimiento, sin necesidad de expresar motivos y sin que ello implique discriminación o afecte su derecho a recibir otras prestaciones de salud pertinentes.

En situaciones en que la persona no tenga capacidad para consentir, se recurrirá a su representante legal, tutor o persona a cargo del cuidado, procurando siempre considerar y

respetar la voluntad presunta o expresada del paciente, incluso si se trata de niños, niñas o adolescentes, de acuerdo con su edad y madurez.

En situaciones excepcionales, como emergencias vitales o cuando la falta de intervención suponga un riesgo grave para la salud de la persona y no sea posible obtener el consentimiento del paciente ni de un representante, el equipo clínico procederá priorizando la protección de la vida. En tales casos, se dejará constancia detallada en la ficha clínica de las razones que justificaron la omisión del consentimiento.

Este consentimiento se podrá otorgar en formato físico o electrónico, según corresponda, respetando los principios de confidencialidad, trazabilidad y autenticidad de los datos. Su vigencia será limitada en el tiempo y deberá ser actualizado si existen cambios relevantes en el estado clínico del paciente, en el equipo tratante, en las técnicas disponibles o en la evidencia científica relacionada con la intervención.

La clínica velará porque todo consentimiento informado entregado cumpla con las disposiciones éticas y legales vigentes, respetando en todo momento la dignidad, autonomía y derechos de los pacientes, conforme a lo establecido en la Ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes de los Pacientes y las orientaciones del Ministerio de Salud.

G. Actividad docente y universitaria

Clínica Universidad de los Andes es campo clínico para alumnos de pre y postgrado, quienes podrán participar durante la atención clínica bajo la supervisión de un médico u otro profesional de la salud que se desempeñe en nuestra Clínica según la especialidad, siempre y cuando el paciente consienta la presencia del alumno. Por lo mismo, cada paciente que toma contacto con la Clínica sabe que podría participar en la actividad docente. Ahora bien, si en un momento determinado el paciente no desea participar de dicha actividad docente, bastará con que así lo manifieste.

No obstante lo anterior, con el fin de asegurar que cada paciente esté en conocimiento de la actividad docente, ante cada hospitalización o procedimientos de endoscopia, se le informará al paciente sobre la posible presencia de estudiantes durante su atención y el potencial uso de imágenes con fines docentes, a través de un documento de toma de conocimiento que el paciente debe firmar aceptando o rechazando la actividad docente. No obstante, el profesional de salud tiene el deber de informar al paciente la presencia de un alumno ante cada encuentro de salud, quien podrá aceptar o rechazar de forma verbal, independiente de haber aceptado de forma global a través del documento.

H. Comité de ética asistencial

El establecimiento cuenta con un Comité de Ética Asistencial cuya finalidad es asesorar al equipo clínico, pacientes y familias en el proceso de toma de decisiones relativos a conflictos ético-clínicos que puedan surgir durante el proceso de atención en salud, velando por el respeto a la dignidad, autonomía e intimidad de los pacientes y personal clínico. El Comité de Ética no

tiene la competencia ni responsabilidad de recibir ni gestionar reclamos; véase en ese caso la sección Procedimientos para la gestión de sugerencias, solicitudes, felicitaciones y reclamos.

Su funcionamiento se rige por las Normas Técnicas y Administrativas para Comités de Ética Asistencial del Ministerio de Salud. Este comité tiene una composición interdisciplinaria, asegurando una mirada plural e informada, y es de carácter consultivo y no vinculante.

Las consultas al Comité de Ética Clínica pueden provenir del Consejo de Dirección de la Clínica, alguna jefatura, un profesional de la Clínica, un alumno, o bien de pacientes o sus familiares, con ocasión de alguna situación que genere un dilema ético. Se puede acceder al Comité a través de correo electrónico a comitedeetica@clinicauandes.cl, al cual se le puede solicitar una reunión para explicar el caso o hacer la consulta directamente.

I. Atención espiritual

Clínica Universidad de los Andes cuenta con una unidad de Voluntarios de Capellanía. El objetivo de la Capellanía es contribuir, desde su campo, al bienestar de los pacientes y sus familias; y también atender las necesidades de acompañamiento espiritual de quienes trabajan en la Clínica. Con este fin siempre habrá un sacerdote católico disponible para administrar los sacramentos y acompañar a quien lo necesite.

Que la Universidad de los Andes –y por lo tanto esta Clínica– tenga inspiración católica, no limita la libertad de un paciente para ser atendido según sus propias convicciones. Sin perjuicio de lo anterior, todo paciente que se encuentre dentro del establecimiento debe cuidar los símbolos e imágenes religiosas, así como cualquier otro mobiliario o equipo presentes en la Clínica.

La Capellanía se apoya en el trabajo de un grupo de voluntarias que visitan a los pacientes para acompañarlos, facilitarles la información oportuna y comunicar al sacerdote cualquier petición de ayuda espiritual.

En el piso 4 se encuentra la Capilla, lugar de recogimiento y oración para el paciente y su familia. Ahí se encuentran publicados horarios y modos de contacto. También puede ver <https://www.clinicauandes.cl/quienes-somos/capellania>.

Cualquier funcionario que lo estime conveniente, puede pedir que el sacerdote acuda en ayuda de un paciente o su familia.

J. Identificación del personal

Toda persona que trabaja en la Clínica velará por el cumplimiento de los derechos de las personas en su atención de salud, de acuerdo a lo previsto por la Ley N° 20.584, incluyendo en este sentido la correcta identificación, para lo cual cada integrante de la Clínica portará una credencial en un lugar visible, la cual incluye fotografía, nombre completo y cargo.

K. Procedimientos para la gestión de sugerencias, solicitudes, felicitaciones y reclamos

Clínica Universidad de los Andes, dispone de un procedimiento formal para la gestión de sugerencias, solicitudes, felicitaciones y reclamos, coordinado por la Unidad de Servicio al Paciente.

Estos requerimientos pueden ser presentados por el propio paciente, por un familiar responsable o por su representante legal. El ingreso debe realizarse a través de Servicio al Paciente mediante los canales digitales habilitados por la Clínica. El paciente también puede expresar su reclamo verbalmente ante el servicio, pero para formalizarlo tiene el deber de dejarlo por escrito en los mismos canales digitales anteriormente mencionados.

Para una adecuada gestión del requerimiento, el paciente o su representante deberá proporcionar los siguientes datos: nombre completo, RUT, correo electrónico y número de teléfono. Estos datos permiten generar una constancia de recepción y garantizar el debido seguimiento del caso. No se dará curso a aquellos reclamos que contengan lenguaje ofensivo o contenido inapropiado.

De acuerdo con lo establecido en la Ley N°20.584, el plazo máximo para responder un reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el primer día hábil siguiente a su recepción. En caso de no recibir respuesta dentro del plazo estipulado, o si esta no resulta satisfactoria, el paciente o su representante podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud dentro de un plazo de 5 días hábiles, contados desde la notificación de la respuesta o desde el vencimiento del plazo legal.

L. Información de aranceles: prestaciones, medicamentos e insumos

Clínica Universidad de los Andes cuenta con un listado actualizado sobre aranceles que incluyen exámenes, procedimientos e intervenciones, entre otras. Para acceder a esta información se debe revisar a través de sitio web www.clinicauandes.cl.

M. Emisión de presupuestos

Clínica Universidad de los Andes cuenta con la Unidad de Presupuesto, que entre sus objetivos está el entregar información respecto a los valores estimados de las prestaciones que los pacientes soliciten. Se entregarán los siguientes tipos de presupuestos:

1. Ambulatorios:

Los presupuestos de procedimientos o servicios ambulatorios serán entregados forma presencial y/o digital desde la Unidad de Presupuestos o Servicio correspondiente.

2. Hospitalizados:

El personal de la Unidad de Admisión y Presupuesto hará entrega de los presupuestos hospitalarios para cirugías, procedimientos y/o tratamientos que requieran hospitalización.

Los valores de las prestaciones a entregar corresponden a los montos que la Clínica ha pactado con las distintas aseguradoras y se encuentran detallados en el Arancel de la Clínica.

El presupuesto corresponde a la valorización de las prestaciones otorgadas por la Clínica, el que debe ser presentado en su Isapre o aseguradora para recibir la información respecto a la cobertura del plan de salud contratado.

Cabe hacer presente que los valores de los ítems de Medicamentos y Materiales presentados

en el presupuesto corresponden a una estimación relativa y aproximada de acuerdo con el diagnóstico/procedimiento señalado.

Para efectos de la cuenta definitiva del paciente, siempre primarán los códigos correspondientes a las intervenciones y/o procedimientos efectivamente practicados durante su estadía, independientemente de las que hayan presupuestado o previamente informado por el médico tratante en la orden médica.

La Clínica cuenta con valores de cirugías paquetizadas o precio conocido. Al momento de la entrega del presupuesto se señalarán las inclusiones o exclusiones de este.

En el caso de cuentas de cirugías paquetizadas, el precio a cobrar será el indicado en el presupuesto, siempre que no se requieran prestaciones adicionales a las señaladas en la Orden médica, que la cirugía sea de carácter electivo o que el valor de la cuenta final no supere en cierto porcentaje de tolerancia o riesgo del valor presupuestado. El porcentaje de tolerancia o riesgo será informado en cada presupuesto.

N. Vías de evacuación

Ante una emergencia, se debe reaccionar de manera organizada, siguiendo las instrucciones del personal de la Clínica, quienes le entregarán la ayuda que sea necesaria. En la eventualidad de que haya que evacuar la Clínica, deben seguirse las instrucciones de los Líderes de Emergencias, que se encontrarán en cada una de las Unidades de la Clínica. Complementariamente, la Clínica dispone de señalética de seguridad en cada piso, que indica las vías de evacuación y salidas de emergencia.

O. Seguridad

1. Cuidado de objetos personales

Se recomienda no ingresar joyas, dinero, documentos u objetos de valor, ya que durante la permanencia en la Clínica el paciente sólo necesitará artículos de aseo personal. Sin perjuicio de lo anterior, las habitaciones cuentan con una caja de seguridad ubicada dentro del clóset. Los pacientes que por decisión propia ingresan con objetos de valor son de su exclusiva responsabilidad y deben cumplir el resguardo en la caja de seguridad dispuesta. Las Unidades Críticas no cuentan con cajas de seguridad. Clínica Universidad de los Andes no se hará responsable de la pérdida o sustracción de bienes de los pacientes o de sus acompañantes de no cumplir con lo anterior.

En ningún caso se deben dejar objetos de valor sobre el velador, cama, mesa de alimentación, lavatorios y/o repisas de baño.

En caso de que el paciente ingrese solo, ya sea a hospitalización o Servicio de Urgencia, o que no desee guardar sus pertenencias de valor en la caja fuerte, se debe activar el Protocolo de Recepción y entrega de especies de valor junto con el equipo de Seguridad. El equipo clínico en cuestión debe comunicarse con Seguridad para hacer efectiva el Acta de recepción de

especies valoradas del mismo protocolo. En caso de que el paciente ingrese acompañado, se sugiere que éste se haga cargo de las especies de valor.

Se debe prestar especial atención a las indicaciones del personal de la Clínica respecto del porte de objetos que puedan representar un peligro de cualquier naturaleza en la realización de exámenes y otros procedimientos en la Clínica, a fin de que los mismos queden depositados con la seguridad necesaria.

2. Control de armas y/o consumo de sustancias

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

3. Mascotas

Los usuarios, acompañantes, familiares y visitas no podrán circular por las dependencias de la Clínica con ningún tipo de animal o mascota. Se exceptúan los perros guías, de señal, de servicio y de respuesta consignados en la Ley N° 19.284 y su respectivo reglamento.

Conforme a lo anterior, el ingreso de mascotas y perros guías para paciente hospitalizado debe ajustarse al protocolo establecido de la Clínica conforme a la Ley N° 19.284, cuya ejecución se encuentra a cargo de la oficina de Seguridad.

P. Estacionamiento

Clínica Universidad de los Andes cuenta con estacionamientos disponibles tanto en subterráneo como superficie, cuyas tarifas se encuentran informadas al ingreso. Se encarece a los pacientes y acompañantes no dejar artículos de valor dentro de los vehículos, prestar atención a las señaléticas dentro de los estacionamientos y procurar el cuidado de las instalaciones y de otros vehículos.

