

# REGLAMENTO INTERNO PACIENTES AMBULATORIOS



Dirección Médica  
Clínica Andes Salud Puerto Montt  
V1, Abril 2021

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. GENERALIDADES .....	3
3. DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES.....	3
Derechos de los pacientes.....	3
Sobre los deberes de los pacientes.....	4
4. ATENCIONES DEL PACIENTE .....	5
Servicios ambulatorios.....	5
Horario de atención.....	5
La consulta o procedimiento ambulatorio.....	5
Solicitud de Hora para su atención.....	5
Hora de llegada y hora de atención a la consulta o procedimiento.....	6
El pago de la consulta o procedimiento.....	6
Al retirarse de la consulta o del procedimiento.....	6
Equipo asistencial docente.....	6
Las urgencias dentro del hospital.....	7
Comité de ética.....	7
Respeto por la confidencialidad.....	8
Entrega de información clínica.....	8
Sobre la presentación de reclamos.....	9
Procedimientos y vías de evacuación en casos de emergencia.....	9

## 1. INTRODUCCIÓN

Clínica Andes Salud Puerto Montt, en cumplimiento con su deber de informar, presenta el reglamento interno que deben conocer los pacientes y acompañantes que ingresen para ser atendidos en esta clínica.

En este documento se les explica las principales condiciones bajo las cuales se realiza el proceso de atención y que es importante que Ud. conozca, para asegurar una relación fluida y armónica entre Ud. y el personal de la Clínica.

## 2. GENERALIDADES

Este reglamento tiene por objetivo definir la normativa interna que deben cumplir los pacientes y sus acompañantes al ingreso y durante su permanencia en las dependencias de la institución, así como las condiciones de entrega de las atenciones por parte de Clínica Andes Salud Puerto Montt, de conformidad con los Derechos y Deberes establecidos en la Ley 20.584 y las políticas institucionales.

Todos los pacientes que soliciten atención deben tomar conocimiento del Reglamento y cumplir las disposiciones contenidas en él.

El presente reglamento está disponible para consulta de todos los pacientes en el sitio web de Clínica [www.andessaludpuertomontt.cl](http://www.andessaludpuertomontt.cl) y de ejemplares impresos en todas las recepciones de consultas. Los servicios adicionales se publicarán en el sitio web, en folletería, y podrán ser consultados al personal de la Clínica.

## 3. DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES.

De acuerdo con la ley 20.584 sobre los deberes y derechos de los pacientes en la atención de salud todos los pacientes tienen derechos y deberes que se presentan a continuación.

### **Derechos de los pacientes.**

Los pacientes al atenderse en Clínica Andes Salud Puerto Montt tienen los siguientes derechos:

- A recibir Información clara y oportuna sobre su estado de salud
- A una atención oportuna. De acuerdo con la urgencia y necesidad
- A Seguridad y protección durante su permanencia en el establecimiento
- A recibir un trato digno por parte de todo el personal de salud
- A compañía y asistencia espiritual de ser requerida

- A recibir un informe médico al alta
- Acceder a un informe financiero en cualquier momento de su atención
- Al resguardo de su ficha clínica para mantener la confidencialidad
- Ud. puede aceptar o rechazar un tratamiento que se le proponga.
- Aceptar o rechazar ser parte de una investigación científica.
- Respeto a la interculturalidad.
- Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar donde vive la madre o el padre y no sólo en el lugar en donde se produjo el parto.
- A una atención preferente y oportuna si es mayor de 60 años, como también si tiene una situación de discapacidad.

### **Sobre los deberes de los pacientes.**

Por otro lado, los pacientes deben cumplir con los siguientes Deberes:

- Entregar información veraz acerca de su identidad, dirección y enfermedad y colaborar con el equipo de salud que lo atiende en el proceso de atención.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento de la Clínica y asumir las responsabilidades pecuniarias y legales que deriven de eventuales perjuicios materiales
- Mantener, Ud. sus acompañantes y visitas, un trato respetuoso a los integrantes del equipo de salud. En este sentido, Clínica Andes Salud Puerto Montt está facultada por ley para requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades. Asimismo, Clínica Andes Salud Puerto Montt puede exigir la salida del recinto de pacientes o familiares que incurran en maltrato o en actos de violencia en el interior de la Institución o hacia el personal u otros pacientes.
- Respetar con el presente reglamento interno del establecimiento
- Informarse acerca de los horarios de funcionamiento, de las modalidades de atención y formas de pago.
- Informarse acerca de los procedimientos de reclamos y consultas establecidas descritas en este documento

#### **4. ATENCIONES DEL PACIENTE**

##### **Servicios ambulatorios.**

Las prestaciones de salud ambulatorias servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico que se otorgan son los siguientes:

- Consultas Médicas Ambulatorias
- Salas de procedimientos
- Vacunatorio
- Unidad de kinesiología
- Exámenes cardiológicos, función pulmonar, oftalmológicos y ginecológicos.
- Exámenes imagenológicos y de laboratorio.
- Atención de urgencia
- Endoscopia
- Toma de Muestra

##### **Horario de atención.**

El horario de atención en las áreas de consultas y procedimientos ambulatorios se extiende desde las 08:30 a 19:00 hrs de lunes a viernes y los sábados de 09 a 13 horas. El Servicio de Urgencia presta atención continuada las 24 hrs del día.

##### **La consulta o procedimiento ambulatorio.**

Todos los pacientes son bienvenidos en Clínica Andes Salud Puerto Montt, pero debe efectuar, para efectos de las leyes que nos rigen, el cumplimiento de ciertos procedimientos administrativos que se detallan a continuación:

##### **Solicitud de Hora para su atención.**

Todo paciente que requiera de una consulta o un procedimiento ambulatorio debe solicitar la hora con anticipación. El agendamiento de horas para consultas ambulatorias se realiza a través del call center (N° 600 401 2600), o por el sistema de reserva de horas en línea disponible en la página Web. La confirmación de las horas se realiza entre 24 y 48 horas antes de la citación, por la misma vía.

Esta consulta o procedimiento debe siempre ser agendada a nombre de la persona que recibirá la

atención y nunca a nombre de una tercera persona. Si eso ocurriese el profesional negará la consulta.

### **Hora de llegada y hora de atención a la consulta o procedimiento.**

Se le recomienda llegar con al menos 10 minutos de antelación a la consulta o procedimiento con el objeto de realizar los trámites administrativos antes de ingresar al box de atención.

La hora de entrada al box está supeditado a la atención médica del paciente que está siendo atendido antes de Ud. y es posible que en ocasiones esta atención se vea retrasada y Ud. deba esperar para ser atendido.

Al llegar debe presentar la siguiente documentación:

- Cédula de identidad o pasaporte en caso de ser extranjero.
- Orden médica si corresponde.

### **El pago de la consulta o procedimiento.**

Clínica Andes Salud Puerto Montt mantiene convenios con las diferentes ISAPRES. (Infórmese de convenios vigentes [www.andessaludpuertomontt.cl](http://www.andessaludpuertomontt.cl) cuyas coberturas son diferentes para cada plan por lo que es de responsabilidad del paciente conocer su plan de Isapre y coberturas para la atención que solicite en la Institución.

El pago de la consulta o procedimiento se hará previo al ingreso a ella y siempre a nombre de la persona que recibirá la atención médica. Esta se hará de acuerdo con el convenio vigente que tenga con su seguro de salud. Si Ud. necesita del llenado de un informe para un seguro, es el momento de solicitarlo al médico a cargo de su atención.

### **Al retirarse de la consulta o del procedimiento.**

Debe asegurarse de llevar sus indicaciones por escrito, ya sea ordenes de exámenes y/o medicamentos y de cumplir con las indicaciones médicas.

### **Equipo asistencial docente.**

Clínica Andes Salud Puerto Montt es una institución que mantiene convenios docente-asistenciales formales, con centros de formación reconocidos por el Estado. Por ende recibe alumnos. Los alumnos que asisten a la institución portan identificación que permita reconocerlos como tales los que son permanentemente supervisados de acuerdo con su carrera y nivel de

formación por profesionales de la Clínica.

Si el paciente no manifiesta expresamente dicha voluntad, se entenderá que acepta la participación de los alumnos.

Clínica Andes Salud Puerto Montt existe la posibilidad que sus profesionales hagan investigación las que se rigen por normas establecidas. Cada vez que un profesional considere importante invitarlo a participar de una investigación, le solicitará que firme la autorización expresa. Ud. es libre de aceptar o rechazar, sin que esto vulnere ninguno de sus derechos como paciente.

### **Las urgencias dentro del hospital.**

Frente a situaciones médicas de emergencia o urgencia con riesgo vital que requiera de atención impostergable Clínica Andes Salud Puerto Montt actuará en beneficio de la vida y pronóstico funcional del paciente, de no ser posible obtener el Consentimiento, se actuará sin la autorización del propio paciente o su representante o cuidador si fuese necesario, para no dilatar la atención.

### **Comité de ética.**

Clínica Andes Salud Puerto Montt dispone de un Comité de Ética para asesorar en temas de carácter asistencial. Está compuesto por un equipo multidisciplinario, cuya función principal es asesorar a quienes se ven enfrentados a dilemas éticos de difícil solución, tales como la toma de decisiones derivadas del pronóstico de un paciente, de los objetivos del tratamiento, del uso de la tecnología, de los deseos del paciente y de los recursos disponibles como, por ejemplo, decidir formas o necesidad de limitación del esfuerzo terapéutico en pacientes con enfermedad terminal. Esta asesoría es no vinculante.

Al Comité de Ética de Clínica Andes Salud Puerto Montt no le compete opinar sobre situaciones tales como:

1. Juzgar negligencia o errores del personal.
2. Enjuiciar la calidad moral de las personas.
3. Exonerar de responsabilidad de la toma de decisión al solicitante.
4. Inducir acciones judiciales de ningún tipo y bajo ninguna circunstancia

Al Comité de Ética pueden acceder tanto los pacientes o los profesionales del área médica, para cuyo efecto se debe enviar una carta a la Dirección Médica de Clínica Andes Salud Puerto Montt exponiendo el caso y solicitando expresamente la participación del comité de ética. Las conclusiones del informe del Comité le serán informada a través de carta. Estas recomendaciones tienen un exclusivo carácter asesor, por lo que no determinan conducta y son no vinculante.

### **Respeto por la confidencialidad.**

Clínica Andes Salud Puerto Montt por el respeto a la confidencialidad y resguardo de los datos contenidos en la ficha clínica de sus pacientes.

Cuando un procedimiento implique la obtención de fotografías o filmaciones, o éstas se realicen en el contexto de una investigación, ello será advertido en los consentimientos informados respectivos.

La toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios, la puede solicitar personal del equipo de comunicaciones de la clínica, y se realizará solamente previa autorización escrita del paciente o de su representante legal en un formato ad-hoc.

### **Entrega de información clínica.**

Clínica Andes Salud Puerto Montt solamente entregará información de la ficha clínica al paciente o su representante legal o convencional:

1. En caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
2. El heredero del paciente fallecido también puede autorizar a un tercero para gestionar.
3. A los tribunales de justicia, siempre que la información contenida en la ficha clínica se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
4. A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tengan a su cargo.
5. Las instituciones aseguradoras, para efectos de la determinación u otorgamiento de beneficios de salud y del cobro de las prestaciones realizadas.
6. La Superintendencia de Salud, en casos autorizados.
7. El Ministerio de Salud, Servicios de Salud, hospitales dependientes, u otras entidades, cuando se trate de datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud.



Estas solicitudes se harán en un formulario ad-hoc en que se encuentra disponible en la secretaría de Gerencia.

Los informes y resultados de exámenes y procedimientos ambulatorios sólo serán entregados al paciente personalmente, o a través de la solicitud de Ficha clínica o parte de ella.

### **Sobre la presentación de reclamos.**

Todo paciente o familiar tiene derecho a presentar reclamos, sugerencias, así como agradecimientos o felicitaciones relacionados con su atención a cualquier hora del día, a través de los formularios dispuestos para ello y dejados en los buzones habilitados en cada área de la Clínica, mediante carta o a través del sitio web institucional [www.andessaludpuertomontt.cl](http://www.andessaludpuertomontt.cl)

Todo reclamo debe indicar el nombre, cédula de identidad y domicilio del reclamante o de su apoderado, o su autorización para ser notificado a través del correo electrónico que indique, la fecha y la descripción de los hechos que fundamentan el reclamo, sus peticiones concretas y su firma.

Departamento de Calidad de Clínica Andes Salud Puerto Montt contactará al usuario en caso de presentar dudas en relación con lo notificado en formulario de Reclamos/Sugerencias/Felicitaciones

### **Procedimientos y vías de evacuación en casos de emergencia.**

Clínica Andes Salud Puerto Montt tiene procedimientos y vías de evacuación establecidos en casos de emergencias. Frente a la activación de alguna clave de emergencia, los pacientes y acompañantes deben permanecer en su lugar y esperar instrucciones del personal del piso y no actuar precipitadamente.

**La oportunidad y forma de evacuación (caminando, asistido, en silla de ruedas o camilla) será la indicada por el personal de la Clínica,** de acuerdo con el tipo de emergencia y las condiciones del paciente.

La orden de evacuación no implica necesariamente que los pacientes o acompañantes deban salir del recinto de la Clínica, sino que puede limitarse a un desplazamiento dentro del mismo piso o hacia otro piso.

Al evacuar a los pacientes se cumplirán las siguientes indicaciones:

- Se utilizará las escaleras de emergencia, NUNCA los ascensores.
- No se debe correr ni formar aglomeraciones en los pasillos y escaleras.
- No se debe regresar al área afectada a menos que el personal de la Clínica se lo indique.

Si la evacuación es por fuego:

- Dejar CERRADAS las puertas a su paso, sin seguro. Esto bloquea el avance de las llamas y del humo de un lugar a otro.
- Si hay humo, gatear, tratando de cubrir la boca y nariz con un paño húmedo.
- Antes de abrir una puerta, palpar su temperatura, y si está caliente buscar otra vía de evacuación.