

## REGLAMENTO INTERNO PACIENTES HOSPITALIZADOS



Dirección Médica  
Clínica Andes Salud Puerto Montt  
V1, Abril 2021

**Tabla de contenido**

|  |    |
|--|----|
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....  | 4  |
| <b>GENERALIDADES</b> .....   | 4  |
| <b>TÍTULO I</b> .....  | 4  |
| <b>SOBRE LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES</b> .....                     | 4  |
| Derechos de los pacientes.....   | 4  |
| Sobre los deberes de los pacientes .....                                       | 5  |
| <b>TITULO II:</b> .....  | 5  |
| <b>ATENCIONES DE SALUD Y CÓMO ACCEDER A ELLAS</b> .....                        | 5  |
| El ingreso .....   | 5  |
| <b>TÍTULO III:</b> .....   | 7  |
| <b>CONDICIONES DURANTE LA HOSPITALIZACION</b> .....                            | 7  |
| Sobre el equipo a cargo de su cuidado .....                                    | 7  |
| Sobre la seguridad y Uso de las habitaciones (paciente y acompañantes).....    | 7  |
| Su alimentación .....  | 8  |
| Las visitas a pacientes hospitalizados .....                                   | 8  |
| El acompañamiento a pacientes hospitalizados .....                             | 9  |
| Cirugía ambulatoria .....  | 10 |
| Unidades de Paciente Crítico: .....  | 10 |
| <b>TÍTULO IV:</b> .....  | 10 |
| <b>SOBRE LAS ACTIVIDADES DOCENTES Y DE INVESTIGACIÓN</b> .....                 | 10 |
| <b>TÍTULO V:</b> .....   | 11 |
| <b>SOBRE LA SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN</b> .....                                 | 11 |
| Identificación: .....  | 11 |
| Riesgo de caídas.....  | 11 |
| Sus medicamentos.....  | 12 |
| Ocurrencia eventos adversos.....   | 12 |
| Aislamiento .....  | 12 |
| Prevención de eventos de cirugía .....   | 13 |
| Otros programas de Prevención. ....  | 13 |
| Las urgencias dentro del establecimiento. ....                                 | 13 |
| <b>TÍTULO VI</b> .....   | 13 |
| <b>ARANCELES Y PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE LAS PRESTACIONES REALIZADAS</b> .... | 13 |
| <b>TÍTULO VII</b> .....  | 14 |
| <b>SOBRE EL COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA</b> .....                | 14 |

|   |           |
|---|-----------|
| Funciones del comité de ética.....  | 14        |
| Como acceder al comité de ética .....   | 15        |
| <b>TÍTULO VIII: .....</b>   | <b>15</b> |
| <b>SOBRE EL RESPETO A LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE.....</b>                        | <b>15</b> |
| Derecho a rechazar terapia.....   | 15        |
| <b>TÍTULO IX:.....</b>  | <b>16</b> |
| <b>SOBRE EL RESPETO A LA CONFIDENCIALIDAD Y LA ENTREGA DE INFORMACIÓN .....</b> | <b>16</b> |
| Respeto por la confidencialidad.....  | 16        |
| Entrega de información clínica.....   | 16        |
| Entrega de la información clínica al paciente.....                              | 17        |
| <b>TÍTULO X:.....</b>   | <b>18</b> |
| <b>SOBRE EL TRASLADO DE PACIENTES A OTROS ESTABLECIMIENTOS .....</b>            | <b>18</b> |
| <b>TÍTULO XI:.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>SOBRE EL ALTA DEL PACIENTE HOSPITALIZADO .....</b>                           | <b>19</b> |
| <b>TÍTULO XII:.....</b>   | <b>19</b> |
| <b>SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS .....</b>                                  | <b>19</b> |
| <b>TÍTULO XIII: .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>PROCEDIMIENTOS Y VÍAS DE EVACUACIÓN EN CASOS DE EMERGENCIA.....</b>          | <b>20</b> |

## 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 nuestro establecimiento.

En este documento se les explica las principales condiciones bajo las cuales se realiza el proceso de atención del paciente Hospitalizado y que es importante que Ud. y sus acompañantes conozcan con el objeto de asegurar una relación fluida y armónica entre Ud. y el personal de la Clínica.

## 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 los servicios de hospitalización, servicio de Urgencia y Admisión.

Los servicios adicionales a este reglamento se publicarán en el sitio web, en folletería, y podrán ser consultados al personal de la Clínica.

## TÍTULO I

### **SOBRE LOS 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 ANDES
- 
- 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 el alta disciplinaria de pacientes 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

## **TITULO II:**

### **ATENCIONES DE SALUD Y CÓMO ACCEDER A ELLAS**

#### **El ingreso**

Todos los pacientes son bienvenidos en Clínica Andes Salud Puerto Montt, pero debe efectuar; para efectos del cumplimiento de las leyes que nos rigen cumplir ciertos procedimientos administrativos que se detallas a continuación.

Todo paciente que requiera de una hospitalización electiva con o sin cirugía debe solicitar presupuesto previo. Para ello lo puede realizar presencialmente en nuestra admisión o vía on line en [www.andessaludpuertomontt.cl](http://www.andessaludpuertomontt.cl) (información a pacientes) y debe presentar la siguiente documentación:

- Orden de hospitalización o presupuesto del médico tratante, Si es por una cirugía debe contener el o los códigos(s) de la cirugía.
- De ser necesario; detalle de insumos, medicamentos, equipamiento específico.
- Días de hospitalización estimados y tipo de habitación requerida

Todo paciente que solicite hospitalización en Clínica Andes Salud Puerto Montt debe, además

- Presentar Cédula de identidad vigente o pasaporte en caso de ser extranjero.
- Presentar Orden de hospitalización del médico tratante.
- Suscribir garantía: pagaré, salvo ingreso por ley de urgencia.
- Si es paciente derivado por patología GES deben además presentar la orden de derivación de la Isapre, indicando esa condición.
- Cumplir con las políticas de ingreso.

Clínica Andes Salud Puerto Montt, puede denegar el ingreso y la atención de un paciente moroso, siempre que su condición de salud no sea de emergencia o esté en una condición de riesgo vital.

Cuando los pacientes sean trasladados desde otra institución a Clínica Andes Salud Puerto Montt, los familiares deberán cumplir con el requisito de preadmisión, igual que los descritos en el párrafo anterior y el paciente debe ser evaluado en el servicio de urgencia.

Todo paciente pediátrico que ingrese por urgencia médica ( no quirúrgica), deberá hospitalizarse en servicio de UTI/UPC para un mayor cuidado de su cuadro de salud.

Todo paciente pediátrico que ingrese a cirugía programada por servicio de admisión ingresará a hospitalización de acuerdo con habitación presupuestada o disponibilidad de cama.

De ser necesario, al ingreso, solicite a su médico tratante su licencia médica.

### **TÍTULO III:**

#### **CONDICIONES DURANTE LA HOSPITALIZACION**

##### **Sobre el equipo a cargo de su cuidado**

Todos los pacientes reciben una visita médica diaria la que es realizada en el curso del día por el médico tratante. En las Unidades de Pacientes Críticos los pacientes se encuentran bajo el cuidado de los médicos residentes de cada unidad, por lo que el paciente podrá ser atendido por distintos profesionales durante su hospitalización. A los pacientes que ingresan a través del Servicio de Urgencia la Clínica, al salir de la unidad de cuidados intensivos o intermedios, les asigna un médico tratante a través de un sistema de turnos.

Adicionalmente, si su condición lo amerita, Clínica Andes Salud Puerto Montt, cuenta con médicos residentes del Servicio de pacientes críticos, para atender emergencias ocurridas en los pisos de hospitalización que no cuenten con médico residente en el momento. Por último, también se dispone de médicos Interconsultores en varias especialidades y subespecialidades, que pueden ser requeridos en caso de que la condición clínica del paciente lo amerite.

La gestión de cuidados de enfermería se realiza en forma permanente las 24 hrs. del día a todos los pacientes hospitalizados.

##### **Sobre la seguridad y Uso de las habitaciones (paciente y acompañantes).**

- El personal de Clínica Andes Salud Puerto Montt, porta identificación visible que incluye su nombre y la función que desempeña en la institución, mediante una tarjeta, credencial o estampado en la ropa de trabajo. Si se observa a alguien en el interior de su habitación sin identificación, Ud. o su acompañante debe informar inmediatamente a la enfermera o matrona de turno.
- Las habitaciones NO cuentan con caja de seguridad, por tanto, se solicita al paciente no ingrese con objetos de valor al momento del llamado de preingreso o a su ingreso, por lo que Clínica Andes Salud Puerto Montt no se hace responsable ante sus pérdidas.
- Los pacientes y acompañantes deben evitar dejar objetos de valor sobre el velador, cama, lavamanos y otros.
- En el ingreso se debe declarar los elementos de uso personal, como lentes ópticos, de contacto, audífonos, prótesis u otros, estos deben ser entregados a la enfermera/matrona para su custodia.
- Antes de retirarse de la Clínica, el paciente o familiar responsable debe revisar el interior del clóset y baño.

- En caso de traslado desde hospitalización a Unidad de Pacientes Críticos según indicación médica se deberá desocupar la habitación asignada.

Los pacientes o sus acompañantes no podrán realizar grabaciones de audio o imágenes al personal de la Clínica ni a otros pacientes sin su consentimiento.

### **Su alimentación**

Nutricionistas calificados, visitarán diariamente al paciente para desarrollar en conjunto la prescripción dietética indicada por su médico tratante, acordar la alimentación que recibirá durante su hospitalización, encuestarlo sobre sus preferencias y educarlo sobre el régimen que recibirá en la Clínica y el que deberá seguir al alta.

Durante su hospitalización recibirá 4 comidas: desayuno (07:30 – 08:30 hrs.); almuerzo (12:00 a 12:30 hrs.); once (16:00 a 16:30 hrs.); Cena (18:30 a 19:30 hrs.).

Recibirá además hidratación en horario de mañana (10:00 horas) y tarde (17:00 horas).

Según indicación médica o nutricional se entregan colaciones de refuerzo a las 10:00 y 21:00 horas.

Son deberes del paciente comunicar en la primera visita del nutricionista, alergias o intolerancias alimentarias existentes y consumir exclusivamente alimentos entregados por el servicio de alimentación de la Clínica o Servicio dietético de leche. En todas las unidades de hospitalización está prohibido trasvasijar alimentos o preparar fórmula láctea al interior de la habitación.

Está estrictamente prohibido el ingreso de alimentos por parte de las visitas a la habitación.

La alimentación e hidratación del paciente son exclusivas para él, por lo que no debe ser compartida con familiares y/o acompañantes.

Los familiares y visitas tendrán a su disposición una cafetería y máquinas expendedoras de hidratación y snacks en el primer piso de clínica.

### **Las visitas a pacientes hospitalizados**

Las visitas se deben las indicaciones de lavado de manos y otras medidas especiales que entregue enfermería, de acuerdo al diagnóstico del paciente.

Se recomienda que las visitas sean reguladas en número y duración, siendo coordinadas entre la familia y los amigos. El horario de visita a pacientes



hospitalizados se extiende desde las 9:00 a 20:00 hrs. En las Unidades de Paciente Crítico el horario de visitas será establecido en dichas unidades.

No se recomienda visitas de menores de 12 años de edad, excepto en situaciones extremas como riesgo vital, o neonato de larga estadía, previa autorización de enfermería, en cuyo caso serán los padres los responsables de vigilar la aplicación de las medidas de protección.

### **El acompañamiento a pacientes hospitalizados**

Las habitaciones individuales están acondicionadas para que el paciente pueda estar con un acompañante, lo cual tiene un costo adicional sólo en el caso de pernoctar, a excepción de Pediatría.

Las personas menores de 18 años no podrán permanecer como acompañantes durante la noche.

En el evento en que un familiar se quede durante la noche en la Clínica, deberá levantarse a más tardar a las 7:00 hrs. para facilitar los procedimientos y la rutina del servicio.

Los acompañantes podrán solicitar las 4 comidas de acuerdo con el menú establecido. Estas deben ser solicitadas antes de las 10:00 hrs. para el almuerzo y once, y antes de las 14:30 hrs. para la cena. La entrega de bandeja se realizará en el mismo horario que el del paciente.

Las comidas de los acompañantes no están incluidas en el día de hospitalización y deben ser canceladas al momento de la entrega.

En Pediatría, el acompañante del paciente que pernocta en la habitación tiene derecho a desayuno, sin costo adicional al día cama.

Las visitas y acompañantes de pacientes hospitalizados en unidades de alta complejidad (Servicio de Neonatología, Unidades de Pacientes Críticos) o pacientes en áreas de hospitalización general que requieran según su patología una medida de precaución de contacto o gotitas, deberán cumplir las siguientes normas:

- Higiene de manos antes de tomar contacto directo con el paciente.
- Uso de barreras de protección si la situación lo requiere.
- No se admitirá el acceso de niños menores de 12 años.

Las salas de espera de cada piso son áreas exclusivas de permanencia transitorias. No está autorizado pernoctar en ellas ni ocuparlas como comedor.

### **Cirugía ambulatoria**

Condiciones específicas sobre la atención de pacientes con cirugía mayor ambulatoria:

- Durante la cirugía, de preferencia la familia debe esperar al paciente en la habitación.
- Médico tratante le entregará información al término de la cirugía.
- El acceso a la unidad de recuperación es restringido. Sin embargo, todo paciente pediátrico o pacientes con necesidades especiales, tienen que estar acompañado por uno de sus padres o familiar responsable.

### **Unidades de Paciente Crítico:**

Estas Unidades tienen condiciones específicas sobre la atención

las habitaciones de cuidados intermedios e intensivos los pacientes se encontrarán monitorizados con equipamiento médico especializado y con cámara de circuito cerrado las 24 horas del día, para asegurar su permanente vigilancia médica y de enfermería.

Las visitas en estas unidades deben ser restringidas . Los horarios habilitados se mantendrán visibles. Idealmente no deben reunirse más de dos familiares a la vez, en lapsos de 15 minutos.

El estado de los pacientes de esta unidad puede ser consultado directamente en el servicio de Paciente Crítico. Por respeto a la privacidad del paciente, la información telefónica se ajustará estrechamente a lo general. Los detalles precisos serán comunicados por el médico de turno de la Unidad a un familiar designado como representante por el paciente o la familia.

En estas unidades no puede haber acompañantes, sólo visitas en los horarios establecidos.

## **TÍTULO IV:**

### **SOBRE LAS ACTIVIDADES DOCENTES Y DE INVESTIGACIÓN**

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 y son permanentemente supervisados de acuerdo con su carrera y nivel de formación por profesionales de la Clínica.

Al ingreso de la Atención de urgencia y hospitalización se hace entrega de un consentimiento de docencia que el paciente puede aceptar o rechazar. Independiente de lo anterior, en cualquier momento, puede rechazar la presencia de alumnos durante su proceso de atención, lo que deberá informar al personal que lo atiende para adoptar las medidas del caso. 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.

## **TÍTULO V:**

### **SOBRE LA SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN**

Clínica Andes Salud Puerto Montt aplica diversas medidas de carácter institucional para la prevención de eventos adversos, cuya aplicación es de carácter obligatorio, salvo autorización expresa de la Dirección Médica en acuerdo con el médico tratante.

#### **Identificación:**

Todos los pacientes recibirán un brazalete de identificación, el que deberá mantenerse instalado durante toda su hospitalización. El brazalete registrará el nombre completo y apellidos del paciente y su R.U.T.

Si el paciente es alérgico a alguna sustancia, se le instalará un segundo brazalete de color rojo, en el que se indicará el nombre de la sustancia a la cual es alérgico. Este será colocado al lado del brazalete de identificación.

#### **Riesgo de caídas**

Cada paciente será evaluado mediante una escala que mide el riesgo de caídas. De acuerdo al riesgo detectado, se aplicarán las medidas de prevención definidas en el protocolo institucional, las que deben contar con la colaboración del paciente y sus acompañantes. Estas medidas incluyen:

- Uso permanente de las barandas de la cama en alto.
- Disposición de la cama en el nivel más bajo.
- Mantener el timbre de llamado al alcance del paciente, y solicitar ayuda al personal de la Clínica cada vez que necesite levantarse.

Si la evaluación diera un puntaje alto de riesgo de caída, deberá estar protegido por una de las siguientes medidas:

- Estar acompañado en todo momento por un adulto (cuidadora o familiar).
- Si no es posible la medida anterior, se deberá utilizar una faja a nivel del tórax o en las extremidades según sea el caso.

### **Sus medicamentos**

Por razones de seguridad y control, la Clínica proporcionará solamente los medicamentos que sean prescritos por el médico y en dosis unitaria o por cajas. Los medicamentos que el paciente tome en forma crónica deben ser informados al ingreso al médico tratante para su prescripción y será la unidad de Enfermería la responsable de la administración de éstos. Los pacientes no pueden auto medicarse.

### **Ocurrencia eventos adversos.**

A pesar de los esfuerzos que realizamos en la prevención, existe la posibilidad de ocurrencia de un evento adverso; de ocurrir; Clínica Andes Salud Puerto Montt , lo notificará al Ud. como pacientes o sus representantes sobre la ocurrencia de eventos adversos Clínica Andes Salud Puerto Montt, posee un sistema interno de vigilancia y notificación de los eventos adversos producidos en la institución, cuyo objetivo es introducir mejoras y medidas preventivas dirigidas a evitar su ocurrencia.

### **Aislamiento**

Los pacientes y acompañantes deben respetar estrictamente las condiciones de aislamiento y protecciones especiales en los casos de enfermedades infectocontagiosas, en los casos que lo ameriten de acuerdo con las indicaciones del médico tratante, el comité de infecciones asociadas a la atención de salud de la Clínica, o por disposición de la autoridad sanitaria.

Clínica Andes Salud Puerto Montt, en cumplimiento de la normativa de “Prevención de Infecciones Asociadas a la Atención Sanitaria”, define la toma de muestra de cultivos de vigilancia activa para la detección de microorganismos multirresistentes, a través de muestras respiratorias o hisopados rectales según corresponda, en aquellos pacientes que ingresen con factores de riesgo para tal condición.

### **Prevención de eventos de cirugía**

Respecto de los pacientes que van a ser sometidos a cirugía, la Clínica aplica un conjunto de medidas de prevención de eventos adversos asociados a la cirugía, recomendados internacionalmente y por el Ministerio de Salud, a saber: la lista de chequeo para la seguridad de la cirugía, el análisis de Re-operaciones quirúrgicas no programadas, y las medidas de prevención de enfermedad tromboembólica.

### **Otros programas de Prevención.**

A lo anterior se suma un conjunto de medidas de prevención de úlceras o lesiones por presión (UPP) en pacientes hospitalizados, y el análisis sistemático de las indicaciones de transfusión, para evitar transfusiones innecesarias.

### **Las urgencias dentro del establecimiento.**

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 actuara sin la autorización del propio paciente o su representante o cuidador. si fuese necesario, para no dilatar la atención.

## **TÍTULO VI**

### **ARANCELES Y PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE LAS PRESTACIONES REALIZADAS**

Clínica Andes Salud Puerto Montt, mantiene convenios con las diferentes ISAPRES. (Infórmese de convenios vigente [www.andessaludpuertomontt.cl](http://www.andessaludpuertomontt.cl)) cuyas coberturas son diferente 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.

Previo a su ingreso a hospitalización , el paciente debe informarse de los valores de las prestaciones que otorga Clínica Andes Salud Puerto Montt , para ello la Institución mantiene disponible para la consulta de sus pacientes en su sitio web, en términos de arancel particular, los precios de sus prestaciones, los insumos y los medicamentos, y en formato impreso directamente en las dependencias de la Clínica,

además de un Departamento de Admisión y Presupuestos, para emisión de presupuestos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas y procedimientos diagnóstico/terapéuticos.

Clínica Andes Salud Puerto Montt, dispone de información sobre mecanismos de financiamiento de su cuenta en su página web o directamente en el Departamento de Cuentas Clínicas.

Clínica Andes Salud Puerto Montt, dispone de un Departamento de Cuentas Clínicas con atención a público de lunes a viernes, desde las 08:00 hasta las 18:00 hrs., en horario continuado y por orden de llegada (no atiende público los días festivos y horario puede variar en víspera de festivos). En este departamento el paciente podrá solicitar información sobre su cuenta hospitalaria antes, durante o después del alta y efectuar los pagos de cuenta y/o de boletas de honorarios médicos cobradas por la hospitalización.

Toda consulta o solicitud de detalles de cuenta, plazos para el pago de las prestaciones, medicamentos e insumos utilizados, así como de los cargos por intereses u otros conceptos debe ser realizada directa y personalmente en Cuentas Clínicas por el paciente o su representante legal acreditado.

Los recargos por atenciones en horario inhábil se aplicarán los días lunes a viernes de 20:00 a 07:59 hrs., sábados desde las 13:00 hrs. en adelante, domingos y festivos, excluyendo día cama y tratamientos programados, conforme a la normativa FONASA vigente.

Respecto de los aranceles, cobertura de medicamentos y de prestaciones por patologías GES, éstas deben ser consultadas por el paciente directamente en la Isapre correspondiente. Todas las prestaciones no incorporadas en la canasta GES, serán cobradas a valor plan de salud libre elección.

## **TÍTULO VII**

### **SOBRE EL COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA**

#### **Funciones del 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

### **Como acceder al comité de ética**

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 certificada. Estas recomendaciones tienen un exclusivo carácter asesor, por lo que no determinan conducta y son no vinculante.

## **TÍTULO VIII:**

### **SOBRE EL RESPETO A LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE**

#### **Derecho a rechazar terapia**

El paciente tiene derecho a rechazar, sin expresión de causa, tratamientos y procedimientos indicados por el médico tratante. Si el médico tratante difiere de la decisión manifestada por el paciente o su representante, podrá declarar su voluntad de no continuar como responsable del tratamiento, en cuyo caso [www.andessaludpuertomontt.cl](http://www.andessaludpuertomontt.cl) , informará al paciente sobre otros especialistas que puedan asumir la continuación de su atención.

Sin perjuicio de lo anterior, si a juicio del médico tratante las decisiones del paciente o sus representantes constituyen un riesgo grave para su salud, el profesional deberá poner en conocimiento de la situación al Comité de Ética de la Clínica. El Comité de Ética analizará el caso, recogerá la opinión del equipo tratante y del paciente o sus representantes, y comunicará sus conclusiones al paciente, al médico tratante, y a la Dirección Médica de la institución.

Si el Director Médico de la Clínica concluye que la decisión del paciente constituye un

riesgo para su salud, y el paciente mantuviere su voluntad de no ser tratado, interrumpir el tratamiento o se negase a cumplir las prescripciones médicas, se le solicitará la alta voluntaria. En última instancia, a propuesta del profesional tratante y tras nueva consulta al Comité de Ética, podrá decretarse su alta forzosa.

Tratándose de procedimientos, exámenes e intervenciones que posean riesgos relevantes, el paciente deberá manifestar por escrito mediante su firma, su consentimiento para la ejecución de estos.

El médico que ejecuta el procedimiento o uno de perfil equivalente a éste informará verbalmente al paciente sobre las características del procedimiento, sus riesgos principales, alternativas disponibles y el curso previsible de éste y solicitará la firma del consentimiento al paciente o representante legal.

## **TÍTULO IX:**

### **SOBRE EL RESPETO A LA CONFIDENCIALIDAD Y LA ENTREGA DE INFORMACIÓN**

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

Clínica Andes Salud Puerto Montt, velará 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 área 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.

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.

Como norma general, en todas las ocasiones en que se puedan exponer antecedentes personales sensibles del paciente, como es durante la anamnesis que realiza el médico, durante la aplicación de cuestionarios por parte de enfermería u otros profesionales de salud, cuando se le consulta por los tratamientos recibidos, o en cualquier otra instancia de diálogo con el personal de la Institución, se solicitará a los acompañantes del paciente que se retiren momentáneamente para que el diálogo se realice privadamente (a menos que el paciente expresamente autorice la presencia de los familiares), y con la debida discreción, tanto respecto de los acompañantes como del personal de la Clínica.

Para este efecto se consideran particularmente sensibles los datos relacionados con hábitos (tabaquismo, uso de drogas, consumo de alcohol), conductas o antecedentes de la esfera sexual y reproductiva, y del ámbito psicológico y de salud mental.

### **Entrega de la información clínica al paciente**

Clínica Andes Salud Puerto Montt, a través del médico u otro profesional tratante, entregará al paciente cada vez que le sea requerido, información oportuna y comprensible, acerca de su estado de salud, tratamientos, pronóstico y riesgos.

Cuando la condición del paciente no le permita recibirla directamente, porque padezca

de dificultades de entendimiento o se encuentre con alteración de conciencia, la información será dada a su representante legal, o en su defecto, a la persona bajo cuyo cuidado se encuentre.

El médico tratante definirá la entrega de información regular a la familia, apoderados, cuidadores o acompañantes.

Adicionalmente, los pacientes pueden solicitar, en cualquier momento de su tratamiento, un informe impreso que señale la duración de éste, el diagnóstico y los procedimientos aplicados, así como un certificado que acredite su estado de salud, firmado por el profesional tratante.

Para facilitar el proceso de visitas, Clínica Andes Salud Puerto Montt, entrega información sobre la ubicación de los pacientes hospitalizados a los visitantes y familiares. Si el paciente solicita reserva de esta información, debe indicarlo a su ingreso a la ejecutiva de admisión.

## **TÍTULO X:**

### **SOBRE EL TRASLADO DE PACIENTES A OTROS ESTABLECIMIENTOS**

Se puede dar el caso que tanto Ud. como su aseguradora **solicite** que **Ud.** sea **trasladado** a otro centro asistencial

La definición del Centro Asistencial al que se deriva al paciente dependerá de la definición de su aseguradora o del lugar que decida Ud. mismo o su familiar responsable. Si el paciente es de riesgo vital y se encuentra en el Servicio de Urgencias se aplica lo definido por la Ley de Urgencia para estos efectos.

Si el traslado se solicita estando Ud. hospitalizado; o estando en el servicio de urgencia; El Médico Residente que evaluó al paciente, una vez definida la institución que se trasladará, se comunicará con el médico de turno de esa Institución para informar los antecedentes de éste, completará la hoja de interconsulta respectiva, la ficha de derivación de pacientes se entregará a éste o al familiar responsable, para los tramites respectivos, ya sea en su seguro de salud o en la institución que lo reciba.

El Médico Residente, según las condiciones de su evaluación definirá el medio de transporte más seguro para el paciente, ya sea en ambulancia de baja, mediana o alta complejidad.

El paciente o familiar responsable será informado del tipo de transporte que será utilizado en su traslado y los gastos serán agregados a la cuenta.

## **TÍTULO XI:**

### **SOBRE EL ALTA DEL PACIENTE HOSPITALIZADO**

Para dejar las dependencias de la Clínica, el paciente debe contar con el alta firmada por el médico tratante. En Maternidad, además del alta firmada por el gineco-obstetra, debe contar con el alta del recién nacido firmada por el neonatólogo.

El paciente deberá dejar libre la habitación antes de las 12:00 hrs., en caso contrario se cobrará día adicional.

Al retirarse de la habitación el paciente debe asegurarse de llevar todos sus objetos personales. La ropa de baño, cama y demás artículos o insumos, que no sean expresamente entregados al paciente por el personal de enfermería, son propiedad de Clínica Andes Salud Puerto Montt y no pueden ser sacados de la habitación.

Por su seguridad, el paciente debe salir de la habitación en silla de ruedas. Si el paciente o su representante rechaza esta asistencia será responsable de los posibles efectos adversos derivados de caídas o accidentes durante la deambulaci3n dentro de la Clínica.

Todos los pacientes hospitalizados recibirán, al momento del alta, una epicrisis consistente en un informe en el que consten los diagn3sticos, su médico tratante principal, las fechas de ingreso y alta, los resultados más relevantes de exámenes, procedimientos y cirugías realizados, su evoluci3n, y las indicaciones a seguir. Si no lo recibe, debe solicitarlo a su médico tratante.

## **TÍTULO XII:**

### **SOBRE LA PRESENTACI3N DE RECLAMOS**

Todo paciente o familiar puede presentar reclamos, sugerencias, así como agradecimientos o felicitaciones, relacionados con su atenci3n, a cualquier hora del día, a través de 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, y su autorizaci3n para ser notificado a través del correo electrónico que indique, fecha, la descripci3n de los hechos que fundamentan el reclamo y la petici3n concreta.

## TÍTULO XIII:

### 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. No actúe por propia iniciativa.

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.