

REGLAMENTO INTERNO
PARA LA ATENCIÓN DE SALUD
LEY N° 20.584

Decreto N° 40 – MINSAL - 26 de noviembre de 2012

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

TITULO I	DISPOSICIONES GENERALES	Artículo 1° al Artículo 4°
TITULO II	DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS	
A.- De la Solicitud de Admisión para el Ingreso Hospitalario.		Artículo 5° al Artículo 11°
B.- De los Trámites para el Ingreso Hospitalario.		Artículo 12° al Artículo 17°
C.- De los Derechos del Paciente en relación a su Asegurador de Salud.		Artículo 18° al Artículo 21°
D.- De lo Relativo a la Cuenta Paciente.		Artículo 22° al Artículo 25°
TITULO III	DISPOSICIONES MÉDICO-ASISTENCIALES.	
A.- De las Normas Básicas para el Proceso de Hospitalización.		Artículo 26° al Artículo 33°
B.- De la Información y Decisión Informada del Paciente.		Artículo 34° al Artículo 38°
C.- De la Gestión de Cuidados y Atención en el Proceso de Hospitalización.		Artículo 39° al Artículo 43°
TITULO IV	DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y BIENESTAR.	
A.- De las Visitas.		Artículo 44° al Artículo 47°
B.- Del Egreso del Proceso de Hospitalización – Modalidades de Alta.		Artículo 48° al Artículo 51°
C.- De las Normas Internas y de Seguridad.		Artículo 52° al Artículo 61°
TITULO V	DISPOSICIONES ORGÁNICAS.	
A.- Del Procedimiento de Reclamos y Sugerencias.		Artículo 62° al Artículo 65°
B.- Del Comité de Ética.		Artículo 66° al Artículo 69°
C.- De los Registros Clínicos		Artículo 70° al Artículo 74°

TITULO VI DISPOSICIONES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AMBULATORIA

- | | |
|--|------------------------------|
| A.- Del Sistema de Horario y Funcionamiento. | Artículo 75° al Artículo 81° |
| B.- De las Normas para la Atención. | Artículo 82° al Artículo 87° |
| C.- Del Pago de las Prestaciones. | Artículo 88° al Artículo 90° |

TITULO VII DISPOSICIONES DEL SERVICIO DE URGENCIA.

- | | |
|--|-------------------------------|
| A.- De las Disposiciones Administrativas. | Artículo 91° al Artículo 93° |
| B.- De las Disposiciones Médico-Asistenciales. | Artículo 94° al Artículo 102° |

TÍTULO VIII DISPOSICIONES DE VIGENCIA Y OTROS	Artículo 103° al Artículo 105°
---	---------------------------------------

INTRODUCCIÓN

CLÍNICA HOSPITAL DEL PROFESOR, es un prestador institucional privado de salud de atención abierta y cerrada, de alta complejidad.

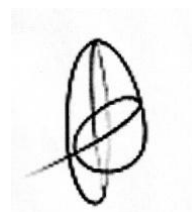
En tal condición, y de conformidad a lo establecido en el artículo 33 de la Ley N° 20.584 que Regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación con Acciones Vinculadas a su Atención de Salud, y sus reglamentos y demás normas complementarias, nuestra Institución establece el presente **Reglamento Interno**, con el fin de proporcionar a los usuarios, Pacientes, familiares y terceros; toda la información y disposiciones relativas a los procedimientos asociados al funcionamiento interno del establecimiento, tanto para el área administrativa como clínica asistencial.

El presente Reglamento también proporciona a los usuarios conocimientos sobre los procesos relacionados con el ingreso, estadía, visitas, alta y egresos de los pacientes, así como promover y velar por cumplimiento de los derechos y obligaciones que los rigen.

El Reglamento Interno de Clínica Hospital del profesor, se encuentra permanentemente a disposición de los usuarios que soliciten atención en nuestra institución, en la unidad de Atención al Cliente, en los servicios de Admisión y en el sitio web www.chp.cl.



Sergio Mura Cordero
Gerente General
Clínica Hospital del Profesor



Dra. Gladys Bórquez Stefó
Directora Médica
Clínica Hospital del Profesor

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º. Definiciones. Para los efectos de la aplicación e interpretación del presente Reglamento, se entenderá por:

- a) **Clínica Hospital del Profesor:** es una Institución destinada a otorgar prestaciones de salud, en modalidad de atención cerrada y abierta, de alta complejidad.
- b) **Equipo de Salud:** es el grupo o conjunto de personas que siendo parte de la Clínica, que tiene la función de realizar algún tipo de atención o prestación de salud. Lo anterior incluye a profesionales y no profesionales, tanto del área de la salud como de otras áreas, que también tengan entre sus tareas velar por la calidad, confort, bienestar y seguridad de la atención del Paciente, o colaborar directa o indirectamente en ello.
- c) **Atención Cerrada:** es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, o de apoyo diagnóstico o terapéutico, que se otorga a las personas usuarios, en régimen de internación u hospitalización en la Clínica.
- d) **Paciente Hospitalizado:** es toda persona que concurriendo a la Clínica por una atención de salud y por razones de diagnóstico o tratamiento, hace uso de una cama de hospitalización.
- e) **Atención Abierta:** es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de salud, o de apoyo diagnóstico o terapéutico, que se otorga a las personas naturales, en forma ambulatoria en las dependencias de la Clínica.
- f) **Paciente Ambulatorio:** es toda persona que concurre a la Clínica por una atención de salud, por razones de diagnóstico o tratamiento, sin hacer uso de una cama de hospitalización.
- g) **Condición de Emergencia Vital:** es aquella condición clínica que, de no ser atendida de forma inmediata e impostergable, puede causar la muerte o dejar secuelas funcionales graves. El Médico Residente del Servicio de Urgencia será el encargado de calificar esta condición.

Artículo 2º. De la Observancia del Reglamento Interno. Los usuarios de la Clínica tienen el deber de respetar y hacer respetar el presente Reglamento Interno. Asimismo, tiene el deber de informarse acerca del funcionamiento de la Institución, para los fines de la prestación que requiere, especialmente, respecto de las condiciones y trámites de admisión e ingreso, sistemas arancelarios, convenios y precios; horarios y modalidades de atención y todo otro aspecto relacionado a la atención que haya de requerir. Igualmente, deberán informarse acerca de los procedimientos de consulta, recepción de felicitaciones y reclamos establecidos.

Por el sólo hecho que los Usuarios y Pacientes requieran su atención en la Clínica, se presume que han tomado conocimiento del presente Reglamento, sin perjuicio de las medidas de publicidad que la Gerencia y la Dirección del establecimiento disponga al efecto.

El equipo de salud y todas aquellas personas jurídicas o naturales que sean parte de la actividad de la Clínica, en el desempeño de sus funciones, labores o servicios, tienen el deber de respetar y hacer cumplir el presente Reglamento Interno, comunicándole a su Jefatura Directa o a la Referente Institucional sobre las inobservancias a las normas que hayan advertido.

Artículo 3°. Del Respeto a los funcionarios y entre los Usuarios. Los Usuarios y Pacientes de la Clínica, deberán mantener durante todo el tiempo que permanezcan dentro de las dependencias e instalaciones del establecimiento, y en toda circunstancia, un trato respetuoso y digno hacia todos y cada uno de las personas que forman parte del equipo humano de la Clínica, así como respecto de los demás Usuarios y Pacientes. También deberán cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, debiendo conservar la higiene y aseo del lugar.

De acuerdo a lo que indica la Ley N° 20.584, en el caso que el Paciente, sus familiares o visitas, incurran en mal trato, violencia verbal o física, amenazas, agresiones, comportamientos temerarios, ya sea en contra de uno cualquiera de los miembros del Equipo Humano de la Clínica, de las demás personas atendidas o de otras personas, la autoridad presente de la Clínica podrá requerir el alta disciplinaria inmediata del Paciente, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o salud; así también se podrá prohibir o restringir el ingreso de sus familiares o acompañantes.

Sin perjuicio de lo anterior, y si la situación así lo amerita, la Clínica solicitará la concurrencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades que en él se desarrollan; todo ello, sin desmedro del derecho que tiene la Institución a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

Artículo 4°. Del Deber de Colaboración de los Usuarios. Todos los usuarios y Pacientes que soliciten atención en la Institución, como sus familiares, Apoderados o representantes legales, deberán colaborar con todos los miembros el Equipo de la Clínica, informando de manera veraz respecto a todos los antecedentes necesarios para su debida atención.

TÍTULO II **DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS**

A.- DE LA SOLICITUD DE ADMISIÓN PARA EL INGRESO HOSPITALARIO – CIRUGÍAS PROGRAMADAS

Artículo 5°. Proceso de Solicitud de Admisión Central para Hospitalización. El Paciente que desee ingresar a la Clínica para su atención hospitalaria en modalidad cerrada, debe concurrir al Servicio de Admisión Central, presentando los siguientes documentos básicos:

- a. Cédula de Identidad o Pasaporte en caso de Pacientes extranjeros.
- b. Certificado de Nacimiento en menores de edad.
- c. Orden de hospitalización extendida por el médico tratante, en que se debe señalar claramente su nombre y especialidad, códigos de la intervención quirúrgica a realizar, fecha de la cirugía y diagnóstico.
- d. Orden escrita con las indicaciones médicas, si ello procediera.
- e. Consentimiento informado con la fecha, firma y nombre del médico tratante.
- f. Documento de Prevención de ETE entregada por cirujano tratante.
- g. Acreditación del Paciente de su condición de afiliado o beneficiario de un sistema de seguro de salud (Fonasa o Isapre).
- h. Carta de Resguardo del Empleador o Empresa en Convenio, si procediere.
- i. En caso de ser Cirugía o Atención GES, el Bono respectivo extendido por el Asegurador.
- j. En caso de ser Cirugía PAD FONASA, el Bono respectivo extendido por el Asegurador, junto a la Evaluación Médica Interna realizada en Clínica Hospital del Profesor.

Al momento de formular la Solicitud en el Servicio de Admisión Central, y teniendo la documentación anterior completa, deberá entregar la información necesaria para su debida identificación y asistencia en salud, esto es:

- 1. Nombre completo.
- 2. Número de RUT o Pasaporte.
- 3. Fecha de Nacimiento.
- 4. Sexo.
- 5. Domicilio actualizado.
- 6. Al menos 2 números de teléfonos de contacto.
- 7. Correo Electrónico de Contacto.
- 8. Sistema Previsional.

Artículo 6°. Proceso de Admisión para Hospitalización. De conformidad a la normativa vigente, una vez cursada la solicitud de admisión para ingreso hospitalario, se deberá presentar a la Clínica la propuesta de suscripción de un Pagaré y su respectivo Mandato a favor de Clínica Hospital del Profesor, como garantía del pago por las prestaciones que recibirán el Paciente, y el Recién Nacido, en caso de atención Obstétrica.

El pagaré sea suscrito por el Paciente o por un Tercero como deudor principal, siempre deberá contar con la firma de un Aval – Codeudor Solidario. Tanto el Deudor Principal como el Aval-Codeudor Solidario, deberá concurrir al momento del trámite de solicitud de ingreso debiendo entregar toda la información de identificación aludida en el artículo 5° precedente y, además:

- a. Cédula de Identidad o Pasaporte en caso de Pacientes extranjeros.
- b. Documento que permita acreditar su domicilio particular.
- c. Respaldo de renta (trabajador dependiente: 3 últimas liquidaciones de sueldo; trabajadores independientes: 3 últimos pagos de IVA).

La Clínica en conformidad a lo establecido en la normativa vigente, y tratándose de hospitalizaciones que no corresponden a Urgencia Vital, se reserva el derecho a calificar la suficiencia de la garantía propuesta como respaldo a la Solicitud de Admisión.

Restricción de acceso por morosidad. En caso de que un paciente, su representante legal, el responsable de una atención o suscriptor del pagaré a que hace referencia el artículo 6, no pague oportunamente las prestaciones de salud otorgadas en Clínica Hospital del Profesor, facultará a ésta a rechazarles nuevas atenciones en su establecimiento, tanto ambulatorias como hospitalarias, hasta el pago íntegro de la deuda. Esta facultad no aplicará en caso de que el paciente requiera atención de urgencia por encontrarse en riesgo vital o de secuela funcional grave.

Artículo 7°. Cartas de Resguardo. En el caso que, para la atención del Paciente, éste contare a su favor con Carta de Resguardo como garantía de pago de las prestaciones de salud que requiere, ésta se recibirá por la Clínica conjuntamente con el Pagaré a que se alude en el artículo 6° de este Reglamento.

Artículo 8°. Del derecho a pagar voluntariamente en forma de abono una cuenta de gastos de atención en salud. De conformidad a la normativa vigente, y ante la solicitud de admisión de ingreso, cuando el paciente o su apoderado, habiendo sido informado por el personal médico o administrativo acerca de criterios tales como: el riesgo clínico del paciente asociado a posibles complicaciones, complejidad del procedimiento, costos asociados y garantías propuestas; podrá dejar voluntariamente en forma conjunta con la entrega del pagaré en garantía referido en el artículo 6 precedente, una suma de dinero de pago al contado, únicamente como abono a la cuenta final de gastos del paciente, sin que esto constituya garantía.

El pago del abono que el paciente o su apoderado decida entregar se podrá realizar en: efectivo, vale vista, transferencia electrónica, o a través de tarjeta de crédito/débito bancaria o comercial. En este caso, se extenderá la correspondiente factura o boleta de recaudación, con la glosa abono a cuenta, señalándolo a través de su respectivo número de folio. Dicho pago voluntario constará por escrito por declaración institucional para el resguardo de la voluntad del paciente u apoderado.

Una vez concluido el proceso de hospitalización que generó el ingreso solicitado, y se tenga establecido el Detalle Definitivo de la Cuenta-Paciente se re-liquidara la cuenta aplicando el pago del abono efectuado.

Artículo 9°. Solicitud de Admisión para Atención en Cirugía Plástica: De conformidad a la normativa vigente, el Paciente que desee internarse en Clínica Hospital del Profesor para efecto de realizarse procedimientos de Cirugía Plástica deberá cumplir con la entrega de información y antecedentes que contempla el artículo 5° de este Reglamento; como así también con la presentación y entrega de Pagaré y Mandato que contempla el artículo 6° precedente, para efecto de garantizar el pago de las prestaciones que se otorguen y que no se encuentren pagadas de conformidad con la exigencia establecida en el párrafo siguiente.

Artículo 10°. Deber del Usuario de Informarse sobre Modalidades y Plazos de pago: Todo usuario y Paciente o su Apoderado o Representante Legal, en el evento que sea aceptada su Solicitud de Admisión por la Institución, antes de proceder a formalizar el trámite de ingreso tiene el deber de informarse sobre aranceles, precios, convenios, formas, modalidades y plazos establecidos para el pago de las prestaciones otorgadas por la Clínica, cuya información se encuentra disponible en el Sitio WEB Institucional, en todos los Centros de Admisión, así como también pueden ser consultados en ese mismo momento al personal de la Unidad.

Artículo 11°. Solicitud de Admisión en Pacientes Derivados por el Servicio de Urgencia o desde Consultas Ambulatorias. En el evento que un Paciente que haya consultado en el Servicio de Urgencia tenga indicación de hospitalización, la Solicitud de Admisión deberá realizarse en la Unidad de Admisión de Urgencia, que para estos efectos se encuentra habilitada en la sala de espera de dicha unidad.

B.- DE LOS TRÁMITES PARA EL INGRESO HOSPITALARIO.

Artículo 12°. Ingreso por Urgencia. En caso de que la indicación de hospitalización se haya originado con ocasión de una atención brindada en el Servicio de Urgencia o desde las consultas ambulatorias, al momento de efectuarse el trámite de ingreso, el Paciente, su Apoderado o Representante Legal, o la persona a cuyo cuidado se encuentre en ese momento, será informado del nombre del médico tratante asignado de su staff. La designación de médico tratante también podrá variar si el cuadro clínico lo requiere. Todo paciente tendrá un médico

tratante, quien es el responsable de la atención de salud durante su estadía en el establecimiento.

En las Unidades de Cuidados Críticos y de Cuidados Intermedios, el médico tratante será el Residente de Turno.

Artículo 13°. Determinación de la Habitación. En el trámite de Ingreso se le informará al Paciente, a su Apoderado y/o a su Representante Legal, cuales de las categorías de habitaciones que tiene la Clínica, diferenciando sus características y asociándolas a los aranceles ya informados, los cuales se encuentran disponibles a ese momento, a fin de que pueda seleccionar de entre éstas, conforme a su preferencia y/o cobertura de Aseguradora. Lo anterior, dependerá de la disponibilidad real al momento que se concrete el ingreso hospitalario.

Artículo 14°. Determinación Médico-Clínica de Habitación. En casos específicos, por factores y definiciones de orden médico, el Paciente debe cursar su hospitalización en: pieza individual, unidades de mayor complejidad o con aislamientos especiales; y ello debe ocurrir aún cuando hubiera disponibilidad de otras alternativas de habitación. En tales casos, los cobros por día cama se efectuarán conforme al valor del tipo de habitación efectivamente utilizada e indicada por el médico.

Artículo 15°. Imposibilidad de Reserva de Habitaciones. Dada la naturaleza de la actividad de la Clínica no se efectúan reserva de habitaciones; los trámites de Solicitud de Admisión y Pre-Ingresos efectuados por el Paciente, no constituye reserva de habitaciones.

El cobro se realiza de acuerdo con la habitación utilizada, independientemente del plan de salud que tenga el Paciente.

Para efecto de traslado entre Unidades, y el cobro del Día Cama asociado, prevalece el mayor número de horas de permanencia en el servicio, siendo las 23:59 horas el corte para iniciar el cobro de un nuevo día.

Artículo 16°. Valor del Día Cama. El valor del Día Cama está determinado de acuerdo con la Norma Técnica de Fonasa, en base a los cuidados médicos y de enfermería o matronería requeridos por el paciente, según la evaluación riesgo-dependencia que se realiza a diario y el tiempo de permanencia en horas de dicha instalación hospitalaria.

Los tipos de Día Camas son:

Día Cama de Hospitalización Integral de Observación-Ambulatoria: permanencia del paciente como máximo 12 horas y sin pernoctar en el establecimiento.

Día Cama de Hospitalización Integral Cuidados Básicos: pacientes de riesgo bajo y dependencia parcial o autosuficiencia, procedimientos básicos de tipo médico y/o quirúrgico (intervenciones menores).

Día Cama de Hospitalización Integral Cuidados Medios: pacientes de mediano riesgo y alta dependencia. Se asocian a fase aguda de la enfermedad. Pacientes que ingresan desde servicio de urgencia o son trasladados de unidades críticas (UCI-UTI). Pacientes con alta demanda de cuidados de Enfermería o Matronería.

Día Cama de Hospitalización Integral en Unidad de Tratamiento Intermedio (U.T.I) Paciente crítico adulto, pediátrico o neonatal. Pacientes de alto riesgo y alta dependencia.

Día Cama de Hospitalización Integral en Unidad de Cuidado Intensivo (U.C.I) Paciente crítico adulto, pediátrico o neonatal. Brinda cuidados de alta complejidad. Pacientes de máximo riesgo y total dependencia.

Cualquiera sea la complejidad de la cama, su uso comprende la estadía del Paciente hasta las 12 horas del día siguiente de iniciado su uso efectivo.

Conforme a lo anterior, una vez determinada el alta de hospitalización del Paciente, se recomienda que ésta sea tramitada antes de las 12:00 horas de ese mismo día, a fin de hacer entrega de la habitación, ya que, de mantenerse ocupada, las horas siguientes serán cargadas en la cuenta por el valor adicional proporcional, servicios que no tiene cobertura por parte del asegurador.

Artículo 17°. Acceso a la Información de Precios de Medicamentos e Insumos. La Clínica cuenta con sistemas de acceso a la información relativa a los aranceles y de precios de servicios, procedimientos, medicamentos e insumos, a través de su Sitio Web, así como en los siguientes servicios al interior de la Clínica: Urgencia, Cuentas Paciente y Admisión Central. Para consultas sobre valores de procedimientos y exámenes se debe acudir a Centro de Enlace.

C.- DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE EN RELACIÓN CON SU ASEGURADOR EN SALUD.

Artículo 18°. Actividad de la Clínica como Prestador Institucional de Salud. Clínica Hospital del Profesor es una Institución destinada a otorgar prestaciones de salud, por ende, 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 este último y su asegurador, ya sea, en calidad de afiliado y/o beneficiario.

Se recomienda que el paciente consulte con su sistema asegurador las valoraciones entregadas por las prestaciones médicas a realizar, con el fin de conocer el copago final, principalmente en cirugías de alto costo (uso de material especial).

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 el responsable de su hospitalización. Todo ello independiente de la orientación que Clínica otorga al respecto.

Artículo 19°. Patologías GES. Si durante la atención en la Clínica, el médico tratante sospecha y/o realiza el diagnóstico de alguna patología incorporada como GES, este será notificada inmediatamente al Paciente, a su Apoderado o a su Representante Legal de esta circunstancia, a través de la entrega del correspondiente Formulario, el que deberán presentar en la Institución Aseguradora de Salud correspondiente, a fin de acceder a los beneficios que ello implica.

El Formulario de Notificación GES debe contener la firma del médico que notifica la patología y la del Paciente o de su Apoderado o Representante Legal.

Es el Asegurador de Salud del paciente quien determina el establecimiento de salud a cargo de la entrega de las prestaciones incluidas en la canasta para cada Patología GES. En caso de que la Clínica no sea el prestador designado por el asegurador, el Paciente deberá utilizar el prestador asignado para ser cubierto por el GES.

Información sobre las prestaciones que están cubiertas por las Garantías Explícitas en Salud y modalidad de su ejercicio por parte de los usuarios, se encuentran publicadas en el Sitio WEB de la Superintendencia de Salud www.superdesalud.cl.

Artículo 20°. GES en Pacientes FONASA. En los casos de Pacientes afiliados a FONASA, la Clínica notificará la patología GES, en caso de sospecha o diagnóstico de ésta, conforme se establezca en las normas técnicas correspondientes.

Es de responsabilidad del Paciente, de su Apoderado y de su Representante Legal, informarse de la Red de Prestadores Públicos de Salud, en la cual puede hacer uso de sus derechos y garantías.

Artículo 21°. Enfermedades Catastróficas. En aquellos casos de Pacientes afiliados a alguna Isapre, y en los cuales se sospecha que su patología corresponde a una enfermedad catastrófica, ya sea por su diagnóstico y/o por su prolongada hospitalización; es de responsabilidad del Paciente o de su Apoderado o Representante Legal la activación de la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC), beneficio que se debe solicitar directamente ante su Isapre, dentro de las primeras 48 horas desde que se detecte una patología catastrófica.

El Asegurador gestiona internamente cada caso, y determina el prestador en que se hará efectiva la cobertura CAEC en beneficio del Paciente.

En caso de que la Clínica no sea el prestador designado por la Isapre, para que el Paciente acceda a los beneficios CEAC durante su hospitalización, es el Asegurador quien diligenciará en conjunto con el establecimiento designado, su traslado y cupo en la unidad de hospitalización correspondiente.

Para efecto del traslado, el Médico Tratante de la Clínica, realizará un Informe respecto a la condición clínica del paciente, su capacidad de traslado y en caso de que éste fuera posible las condiciones en que este debiera ser realizado. Dicho informe será entregado al Apoderado o Representante Legal del Paciente para que éste sea presentado directamente a la Isapre.

Es de responsabilidad del Paciente, de su Apoderado y de su Representante Legal, informarse de los derechos, beneficios y coberturas que le otorga su Asegurador, así como de los plazos, trámites y gestiones que debe hacer para hacer uso de ellos.

D.- DE LO RELATIVO A LA CUENTA PACIENTE.

Artículo 22°. Unidad de Presupuesto. La Clínica ofrece a sus pacientes y usuarios una Unidad de Presupuestos que forma parte de la Unidad de Admisión central, en la que se entrega información sobre los valores estimados de las prestaciones quirúrgicas que los pacientes soliciten.

Los presupuestos se pueden solicitar en forma presencial o vía web.

El presupuesto indica el valor de las prestaciones descritas en la orden médica. Los valores establecidos en él de medicamentos, insumos o materiales son referenciales, siendo sólo una estimación y corresponde a la causa estándar de la hospitalización señalada y corresponden a valores promedio de pacientes hospitalizados por la misma causa. Para la valorización de la cuenta definitiva del paciente siempre prevalecerán los códigos correspondientes a las intervenciones y/o procedimientos efectivamente realizados durante la atención, independiente de los que estén contenidos en el presupuesto o informado por el médico tratante en la orden médica.

Esta Unidad tiene la capacidad de entregar la información del precio establecido por la Clínica para un determinado Servicio o Prestación; sin embargo, no es factible que se pueda informar a las personas el valor que a ellas les corresponda co-pagar respecto de cada ítem específico, pues ello dependerá del sistema asegurador de salud al cual se encuentre adscrito y los beneficios que éste le otorgue.

Artículo 23°. Solicitud de Confección de Presupuesto. Las personas podrán solicitar que se les efectúe un Presupuesto para una Atención de Salud quirúrgica determinada, la cual se confeccionará de acuerdo con la orden médica que aporte el paciente, teniendo por limitación el que sólo se puede incluir una valorización estimada y aproximada de los ítems que son susceptibles de avaluar anticipadamente, y valores unitarios de algunos servicios; no siendo factible anticipar el valor total que involucrará el proceso de atención del Paciente.

Por lo anterior, y por regla general, existen diferencias importantes en los valores que se pudieron haber estimado en los Formulario de Presupuestos y la Cuenta- Paciente Definitiva, lo que se deriva de los siguientes factores:

- a. El Presupuesto no incluye estudios de biopsias, procedimientos, exámenes, ni banco de sangre.
- b. El valor de los honorarios médicos se entrega en hoja adicional a los gastos de la Clínica.
- c. Los valores Día Cama que se incluyen en el Presupuesto, son unitarios, por lo que, el costo final dependerá de los días de hospitalización ocurridos y el tipo de cama que efectivamente haya utilizado el Paciente. Los valores referenciales que se consignan en el Presupuesto en sus distintos ítems: Farmacia en Pabellón, Día cama, Recuperación,

- Medicamentos e insumos, Material en consignación, Derecho a Pabellón, Honorarios médicos; corresponden sólo a una estimación relativa y aproximada, pues la valorización definitiva que se haga de ellos en la Cuenta-Paciente estará determinada por las variables específicas que hayan ocurrido durante el proceso de atención de salud del Paciente.
- d. Para efecto de la valorización de la cuenta definitiva del paciente siempre primarán los códigos correspondientes a las intervenciones y procedimientos efectivamente practicados durante su estadía, independiente de las que se hayan Presupuestado conforme a la Orden Médica del Tratante.
 - e. En el Presupuesto no es factible efectuar una valorización referencial de todos los ítems que incluirá la cuenta definitiva del paciente, pues no es posible anticipar los requerimientos que tendrá cada persona durante su proceso de atención.
 - f. La valorización que se efectúa en el Presupuesto es sobre precios en horario hábil. El horario inhábil es de lunes a viernes desde las 20:00 horas. hasta las 08:00 AM. El sábado desde las 14:00 horas, domingo y festivos todo el día. En el horario inhábil se recarga el 50% en pabellón y en los honorarios médicos.
 - g. Los valores de órtesis, prótesis, consignaciones y materiales externos, tales como: Lentes, tornillos, placas, mallas, kit, entre otros, estimados en el presupuesto, corresponden a valores promedio de cuentas de Pacientes hospitalizados por la misma causa, por lo que se sugiere consultar y/o validar con su médico tratante los códigos de dichas consignaciones, esto dado que pueden presentar amplias variaciones dependiendo del tipo específico que se requiera y de la disponibilidad del proveedor al momento de la valorización.
 - h. No es factible incluir en el Presupuesto los requerimientos de transfusiones de sangre. En estos casos, se sugiere que se hagan llegar al Banco de Sangre los dadores antes del alta del Paciente, de lo contrario los procesos de laboratorio asociados a la sangre transfundida serán con cargo a la Cuenta-Paciente.

Artículo 24°. Cuentas de Cirugías Paquetizadas. La Clínica tiene a disposición programas de atención en la modalidad de Cuentas de Cirugías Paquetizadas, es decir que el monto total de la prestación, incluido honorarios médicos, es conocido previamente.

La condición de Cirugía Paquetizada, se pierde cuando el Paciente requiere de una prestación adicional dentro de la misma intervención y/o cuando el Paciente ingresa a través del Servicio de Urgencia.

Artículo 25°. Cuenta Final de Pacientes Hospitalizados. Una vez que el Paciente es dado de alta, se emitirá la cuenta actualizada y detallada de los gastos incurridos durante el proceso de hospitalización en la Clínica. No obstante, si el Paciente lo desea durante la hospitalización, puede solicitar un Estado provisorio o parcial de su cuenta, en la Unidad de Cuentas Pacientes.

No obstante lo anterior, la Clínica se reserva el derecho de efectuar liquidaciones parciales de las cuentas, tratándose de hospitalizaciones prolongadas o cuando éstas impliquen tramos que superen los \$3.000.000.- (tres millones de pesos), para lo cual se contactará a los responsables de la cuenta (firmantes del pagaré) desde la unidad de cuenta paciente.

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

1. Para las Isapres que están en convenio con la Clínica: **Banmédica – Vida Tres – Colmena Cruz Blanca – Fundación – Nueva Mas Vida).**
 - La cuenta será enviada en forma interna por la Clínica a la Isapre correspondiente. El plazo que toma la Isapre en bonificar la cuenta es de aproximadamente **45 a 60** días hábiles, contados desde que la Clínica entrega la cuenta.
 - Una vez bonificada la cuenta por la Isapre, la Clínica contactará al Paciente, ya sea telefónicamente, por correo o vía correo electrónico, para informar el monto adeudado a la Clínica por concepto de co-pago.
 - Una vez contactado por la Clínica, el Paciente dispone de cinco días hábiles para concurrir a la Unidad de Cuentas Pacientes, para pagar los montos no bonificados por la Isapre.
2. Para otras Isapres que están en convenio con la Clínica: **Consalud**
La cuenta será enviada en forma interna por la Clínica a la Isapre correspondiente. Pasado el tiempo de 60 días, el área de Cuentas Pacientes se contactará con paciente para indicarle que debe asistir a su Isapre a co-pagar cuenta y luego presentarlos en la Clínica.
3. Para otras Isapres y FONASA: En estos casos, aproximadamente al 10° o 15° día hábil después de producida el alta, el paciente será contactado desde la Clínica telefónicamente, por correo o vía correo electrónico, y se le indicará que la Cuenta e Información de respaldo

se encuentra disponible en la Unidad de Cuentas Pacientes, para su retiro y presentación a trámite de bonificación en la Isapre.

Una vez retirada la cuenta, el Paciente dispondrá de un plazo de cinco días hábiles para traer los bonos y hacer pago de los montos no bonificados por la Isapre o FONASA en la Unidad de Cuentas Pacientes de la Clínica.

4. Tratándose de Paciente Particular: Después de transcurridos cinco días hábiles desde producida el alta, éste será contactado telefónicamente, por correo o vía correo electrónico, por la Clínica, para indicar que la cuenta e información de respaldo se encuentra disponible en la Unidad de Cuentas Pacientes para proceder a su pago.

Una vez retirada la cuenta, dispondrá de un plazo de cinco días hábiles adicionales para proceder a su pago.

5. En caso de que el paciente solicite una revisión de su cuenta hospitalaria, a través del formulario para tal efecto, el proceso de cobranza mantiene su flujo establecido, realizándose los ajustes correspondientes si fuere el caso, en forma posterior.

En todo caso, es responsabilidad del Paciente informarse del estado de su cuenta a través de la Unidad de Cuentas Paciente.

La Clínica cuenta con las siguientes formas de pago:

- a. Dinero en efectivo
- b. Tarjeta de débito
- c. Tarjeta de crédito bancaria y de casas comerciales
- d. Pago online Webpay

Una vez que la cuenta se encuentre totalmente pagada se hará devolución inmediata del Pagaré que se haya entregado como Garantía de Pago de las prestaciones otorgadas por la Clínica, a quien lo haya suscrito.

TÍTULO III DISPOSICIONES MÉDICO-ASISTENCIALES

A.- DE LAS NORMAS BÁSICAS PARA EL PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN

Artículo 26°. Apoderado para el Proceso de Hospitalización: Todo Paciente, al momento de ingresar, deberá señalar el nombre de su Apoderado para la Hospitalización, entendiéndose por éste: la persona que se le debe entregar la información asociada al estado de salud del Paciente; el responsable de la hospitalización y el que represente su voluntad, para el caso que se encuentre imposibilitado de tomar conocimiento de su condición y de adoptar las decisiones médicas, clínicas, y administrativas que fueren pertinentes y necesarias en este proceso.

En el caso del Paciente menor de 18 años, al momento de su ingreso, se deberá señalar el nombre de su Representante Legal o Apoderado de Hospitalización; entendiéndose por éste, a la persona responsable de su hospitalización y que será quien represente su voluntad para tomar conocimiento de su condición y de adoptar las decisiones médicas, clínicas y administrativas que fueren pertinentes y necesarias durante este Proceso.

Para el evento que el Paciente, al momento de su ingreso estuviere privado de razón o sentido por cualquier causa, se deberá consignar por quien efectúe este trámite quien asume la responsabilidad de ser informado respecto a la condición y estado del Paciente y de adoptar las decisiones médicas, clínicas y administrativas que fueren pertinentes y necesarias. Una vez que el Paciente esté en condición de manifestar su voluntad de manera consciente, deberá nominar directamente a su Apoderado de Hospitalización conforme a lo establecido en el inciso 1° de este artículo.

En el caso de que existiese una modificación en el responsable, tutor o apoderado designado al momento del ingreso, familiar deberá acercarse al servicio de admisión para realizar el cambio respectivo.

Artículo 27°. Uso Obligatorio de Brazaletes de Identificación. Al momento del Ingreso del Paciente para su hospitalización, ya sea, que esto se realice a través de la Unidad de Admisión Central o a través del Servicio de Urgencia, se le identificará inmediatamente con un brazalete, el que deberá mantener puesto permanentemente durante todo el período de hospitalización. En caso de que el brazalete se desprendiera, sea retirado de forma accidental, se encontrara ilegible o con errores en los datos, se debe informar inmediatamente a personal clínico para que realice el cambio por uno nuevo.

Artículo 28°. Adulto Acompañante de Pacientes Niño, niña o adolescentes (NNA) se deberá velar que durante toda la hospitalización el paciente NNA permanezca acompañado de forma ininterrumpida por sus progenitores, tutor legal o adulto responsable y de confianza, quien complementará su vigilancia y cuidados generales.

Durante la noche, sólo puede permanecer un acompañante en la habitación. Para tal efecto, cada habitación cuenta con sofá tipo Berger o silla para favorecer el acompañamiento. El baño

de las habitaciones es de uso exclusivo de pacientes. Acompañantes y visitas deberán usar los sanitarios ubicados en salas de espera.

La alimentación del acompañante no se encuentra incluida en los costos de hospitalización. No se permite ingresar alimentos externos a las habitaciones.

Al momento del ingreso a las áreas de hospitalización pediátricas, el acompañante designado deberá firmar “Declaración toma de conocimiento normas internas del Servicio de Pediatría y de Información de Acompañantes”.

En cuanto a los Recién Nacidos y al Servicio de Neonatología y Puerperio, todo RN sano puede permanecer en habitación conjunta junto a su madre las 24 horas del día, de esta manera fomentar el apego y la lactancia materna. Esto se puede ver interrumpido por condiciones de salud maternas y/o del RN o también puede ser interrumpido por un periodo de tiempo a solicitud de la madre. En cuanto a los RN que requieren hospitalización en la unidad de Neonatología, por condiciones físicas de la unidad, la madre y/o padre del RN no pueden pernoctar dentro de la unidad, sin embargo, mientras la madre se encuentre hospitalizada en la unidad de maternidad, podrá visitar a su hijo cuando ella quiera.

Una vez que la madre es dada de alta, la madre o el padre podrán acompañar a su hijo las 24 horas del día, si así lo desean y en caso de que uno de ellos quisiera pernoctar en la institución, Clínica Hospital del Profesor dispone de sala “Ley Mila”, la cual cuenta con el equipamiento necesario para que uno de los dos progenitores pueda pernoctar, acompañar y visitar a su hijo cuando lo estime conveniente.

Artículo 29°. Acompañamiento de Pacientes Hospitalizados - Personas Mayores o en situación de dependencia funcional y/o discapacidad, se velará por el acompañamiento permanente durante toda la hospitalización.

En la Unidad de Médico Quirúrgico, el Paciente que se encuentre hospitalizado en una Habitación Individual o Doble, podrá solicitar que una persona de su confianza le asista de acompañante durante toda la hospitalización. Esta alternativa podría verse limitada por razones de índole médico. Las habitaciones cuentan con el mobiliario necesario para este fin. Se recomienda que esta persona sea mayor de edad y que se encuentre en condiciones físicas y de salud óptimas para realizar el acompañamiento.

En la unidad de Cuidados Intermedios/Crítico, aquellos pacientes con condiciones especiales, menores de 18 años o mayores de 60 años pueden ser acompañados por un familiar durante toda la hospitalización.

Pacientes que se encuentren con cuidados de fin de vida en cualquier unidad o servicio de Clínica Hospital del Profesor podrán estar permanentemente acompañados, dando las facilidades para que ingrese su grupo familiar.

En el Servicio de Hospitalización Gineco-Obstétrica se permitirá el acompañamiento permanente para personas gestantes en trabajo de parto, parto y puerperio. El acompañante significativo será elegido voluntariamente por la persona gestante.

Para aquellas gestantes menores de edad (menos de 18 años) se permitirá el acompañamiento permanente por uno de los padres, tutor legal o familiar cercano, además de la persona significativa elegida por la paciente, tanto en el área de parto y al interior de pabellón.

En aquellos casos de pacientes o grupos familiares que viven una muerte gestacional (independiente de las semanas de gestación), se favorecerá el acompañamiento permanente durante todo el proceso, en un ambiente de privacidad e intimidad.

Artículo 30°. Asistencia de Cuidadores para Pacientes Hospitalizados - Adultos. De conformidad a criterios médicos-asistenciales, de seguridad y, considerando la condición clínica del Paciente hospitalizado, el Equipo de Salud Tratante/Médico Tratante determinará como indicación médica, la necesaria asistencia de un cuidador o familiar como medida de prevención de incidentes y/o caídas. En las unidades de cuidados intermedios y críticos no es necesaria la asistencia de cuidador.

En el evento que el Paciente, su Apoderado o Representante Legal decida que esta Asistencia de Cuidado sea asumida por un Familiar, éste deberá quedar a cargo de un adulto responsable de su confianza, el que tendrá la obligación de acompañar al enfermo de manera ininterrumpida, complementando su cuidado y vigilancia.

Si el Paciente, su Apoderado, o su Representante Legal, optaren por la atención de una Cuidadora Particular, deberán considerar lo establecido en el artículo 31° del presente Reglamento.

Artículo 31°. Servicio de Asistencia de Cuidadores. Para aquellos Pacientes que requieran los Servicios de un Cuidador Especial, la Clínica, por razones de seguridad, sólo autoriza el servicio de cuidadores particulares pertenecientes a las Empresas de Servicios Externas que se encuentran debidamente acreditadas y en convenio con el establecimiento

El Servicio que se contrate es de total y absoluta responsabilidad de la empresa elegida por el Paciente, su Apoderado o Representante Legal. La obligación de pago por ese servicio es de cargo directo del Paciente, generándose una cuenta de gastos y obligaciones absolutamente independientes de la Clínica

También, como segunda alternativa, se puede contar con el servicio otorgado por técnicos paramédicos de CHP los cuales establecen un trato directo con la familia y el pago es directamente con quien preste el servicio.

El médico tratante está facultado para dejar como indicación médica la asistencia de un cuidador o familiar como medida de prevención de incidentes, en pacientes que por su condición lo requieran. Esto se da en casos particulares que le serán informados al paciente y su familia.

Artículo 32°. Medicamentos e Insumos. Los medicamentos que le sean indicados al Paciente durante el período de hospitalización serán proporcionados exclusivamente por la Clínica y le serán administrados conforme al plan terapéutico establecido por su Equipo Médico Tratante.

En el caso que el Paciente en forma previa a su ingreso esté en tratamiento, en virtud del cual deban administrársele medicamentos, el Paciente o su Apoderado o su Representante Legal, deberán informar de esta circunstancia al Médico Tratante para que éste incorpore las indicaciones y prescripciones que fueren necesarias al plan terapéutico, que se cumplirá durante el período de hospitalización.

En caso de que el propio paciente traiga los medicamentos de uso habitual (tratamiento patologías crónicas), ellos deben ser entregados a la enfermera a cargo. Sólo se recibirán medicamentos orales en su envase original y en buen estado. Se excluyen los medicamentos controlados. No se permite el uso de pastilleros ni se autoriza mantener medicamentos en la habitación.

Está estrictamente prohibido que el Paciente consuma medicamentos por cuenta propia, como así también el ingreso de fármacos desde el exterior sin previa autorización.

El no cumplimiento de esta condición constituye causal del Alta Disciplinaria establecida en el artículo 52° de este Reglamento, que podrá ser determinada por la Dirección Médica a requerimiento del Médico Tratante.

Artículo 33°. Implantes, Prótesis y Lentes. Los implantes, prótesis y lentes que se requieran utilizar en procedimientos intervencionistas y/o quirúrgicos forman parte de las prestaciones otorgadas por la Clínica. Por seguridad del Paciente, no se aceptará el ingreso de elementos traídos directamente por Pacientes o familiares de éstos, así como tampoco de elementos comprados en forma directa al proveedor y enviados desde éstos a la Clínica.

B.- DE LA INFORMACIÓN Y LA DECISIÓN INFORMADA DEL PACIENTE.

Artículo 34°. Del Derecho a la Autonomía de la Voluntad. Todo Paciente, por sí mismo o a través de otros, tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud.

Este derecho debe ser ejercido por el Paciente, o en nombre del Paciente, en forma libre, voluntaria, expresa e informada, y para ello el Médico Tratante deberá informar al Paciente, a su Apoderado, o a su Represente Legal, o a la persona a cuyo cuidado se encuentre respecto de:

- 1) Estado de salud del Paciente y/o su condición clínica.
- 2) Planteamientos Diagnósticos.
- 3) Alternativas Terapéuticas disponibles, sus riesgos, beneficios, complicaciones y ventajas.
- 4) Pronóstico esperado y/o previsible.
- 5) Proceso previsible del postoperatorio.

Artículo 35°. Consentimiento Informado. Las acciones de salud respecto de un Paciente se sustentan en el otorgamiento de su consentimiento informado para ese fin; el que, por regla general, corresponde a un proceso voluntario, verbal, dinámico e interactivo entre Médico y Paciente, por lo que, se presume concedido ante la ausencia de una negativa o rechazo expreso y manifiesto por parte del Paciente, o de su Apoderado, o de su Represente Legal o de la persona a cuyo cuidado se encuentre.

Por excepción, el Consentimiento Informado deberá constar por escrito en los siguientes casos:

- a. Intervenciones quirúrgicas.
- b. Procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos.
- c. En general para la aplicación de procedimientos que conllevan un riesgo relevante y conocido para la salud del Paciente.
- d. En aquellos casos que la Dirección Médica estime necesario y prudente.

Así también, deberá dejarse constancia escrita en la Ficha Clínica y en documento "Consentimiento Informado: declaración de rechazo de examen, procedimiento y/o hospitalización (Alta Voluntaria)", de las expresiones de voluntad de negativa o rechazo a las prescripciones, indicaciones y/o recomendaciones médicas, que manifieste el Paciente, su Apoderado, o su Represente Legal o la persona a cuyo cuidado se encuentre.

Se presume que la persona ha recibido toda la información pertinente, se han aclarado todas sus dudas y se ha respondido a todas las interrogantes que ha considerado necesarias para la manifestación libre e informada de su Consentimiento, cuando hay constancia de su firma en un Documento Explicativo del Procedimiento o Tratamiento propuesto y al cual deba someterse.

El Paciente puede retirar dicho consentimiento cuando lo estime oportuno, antes de la realización del procedimiento.

El Paciente tiene el derecho a hacer las consultas que crea necesarias y la obligación de seguir los consejos del médico antes, durante y después de su atención de salud.

Artículo 36°. De las Excepciones al Consentimiento Informado. Por excepción, y de conformidad a lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente, no se requerirá la manifestación de voluntad del Paciente, ni de su Apoderado o Represente Legal, o de la persona a cuyo cuidado se encuentre, en los siguientes casos:

- a. Que la falta de aplicación de los procedimientos, tratamientos o intervenciones propuestas por el Médico Tratante suponga un riesgo para la salud pública, de conformidad a lo establecido en la Ley, de lo cual se dejará constancia en la Ficha Clínica.
- b. Que el Paciente se encuentre en incapacidad de manifestar su voluntad y no es posible obtenerla de su Representante Legal, por no existir o no ser habido. En este caso, se adoptarán las medidas apropiadas en orden a garantizar la protección de la vida.
- c. Aquellos contemplados en el artículo 94° de este Reglamento.

Artículo 37°. Deber de Información del Paciente. En caso de que el Paciente presente algún tipo de alergia, de cualquier tipo, tales como: a los alimentos, medicamentos, medios contrastes, materiales, entre otros; es de exclusiva responsabilidad del Paciente, de su Apoderado y de su Representante Legal que el equipo de salud esté en conocimiento de esta situación, para que se adopten las medidas pertinentes. Esta información debe quedar registrada en la ficha clínica del paciente, por el profesional que tomó conocimiento de esta situación particular.

Así también es deber ineludible del Paciente aportar toda la información relativa a su historia y antecedentes de salud, cualquiera sea su pertinencia, y aun cuando no sea interrogado directamente sobre el punto; a fin de aportar al mejor trabajo que debe desarrollar el Equipo de Salud que le atiende.

Artículo 38°. Información sobre el Estado de Salud de los Pacientes Hospitalizados. Será el Médico Tratante el encargado de informar diaria y directamente al Paciente sobre su evolución, las prestaciones que haya recibido durante el transcurso del día, así como el plan de estudio diagnóstico y tratamiento y la definición de su Alta Hospitalaria; en caso de que el Paciente no esté en condiciones de recibir dicha información, le será entregada a su Apoderado o a su Representante Legal o a la persona a cuyo cuidado se encuentre.

En los servicios de Médico Quirúrgico, Pediatría, Neonatología y Gineco-Obstetricia, la entrega de información por parte del médico tratante a familiares puede ser realizada desde las 07:00 a las 19:00 horas, horario continuado. Será responsabilidad del Médico Tratante dejar consignado en ficha clínica la entrega de información y familiar a quien se comunica.

En Unidad de Paciente Crítico (UTI/UCI) los horarios de entrega de información serán los siguientes:

- UTI: lunes a domingo de 14:00 a 15:00 horas.
- UCI: lunes a domingo de 15:00 a 16:00 horas.

La entrega de información será realizada en Sala de información habilitada para este efecto en las diferentes unidades clínicas, asegurando y resguardando la privacidad y confidencialidad de los antecedentes médicos del paciente.

C.- DE LA GESTIÓN DE CUIDADOS Y ATENCIÓN EN EL PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN.

Artículo 39°. Asistencia y Cuidados del Paciente Hospitalizado. Los cuidados relacionados con la higiene y confort del Paciente son realizados por el personal técnico de enfermería, de acuerdo con Normas de Calidad y Seguridad y Protocolos establecidos en la Clínica. Los acompañantes podrán ayudar en la realización de los cuidados básicos siendo en todo momento supervisados por el personal clínico.

La administración de medicamentos es programada por el profesional de enfermería de acuerdo con las indicaciones terapéuticas que el Médico Tratante establezca para el Paciente.

El control de signos vitales del Paciente se realiza en horarios preestablecidos, conforme a la programación que tenga establecido el Servicio correspondiente; sin embargo, si el Médico Tratante así lo prescribe, se realizará un control especial de signos vitales.

El Paciente no debe salir de su habitación ni fuera de la Clínica sin tener el Alta Médica correspondiente; salvo que por excepción haya autorización expresa y escrita del Médico Tratante, en que se establezcan claramente las condiciones del permiso.

Artículo 40°. Prevención de Caídas. Durante la hospitalización se evaluarán los factores de riesgo de caídas para cada Paciente y de acuerdo con ello se programarán e informarán las medidas de seguridad y de prevención que se requieran, las que serán informadas al Paciente o a su Apoderado o a su Representante Legal, según correspondiere; quienes deberán cumplir con ellas.

A modo de ejemplo, entre las indicaciones de seguridad y/o prevención se contemplan: la Asistencia de Cuidadora que se alude en el artículo 32° de este Reglamento; la contención física con sistemas de fijación, de acuerdo con las necesidades de cada paciente.

Al ingreso de los pacientes a las unidades de hospitalización, enfermera/o o matrona/ón de turno, hará entrega de “Constancia Informativa” disponible en ficha clínica electrónica, donde se señalan las medidas de prevención de caídas a implementar durante la estadía hospitalaria.

En el caso de pacientes pediátricos, la compañía 24 horas durante su estadía y la vigilancia y educación continua por parte del personal de enfermería.

Artículo 41°. Visita de Médico Tratante e Interconsultas de Especialistas. La visita del Médico tratante y/o Médico Residente tiene por objetivo especial: determinar la gestión de cuidados cotidianos; establecer régimen de alimentación; determinar la condición clínica y evolución del Paciente; revisar resultados de exámenes solicitados y realizados; evaluar la necesidad de indicar interconsultas, exámenes y procedimientos; definir plan terapéutico.

Las interconsultas con Médicos Especialistas son gestionadas por el Servicio Clínico donde esté ocurriendo la hospitalización del Paciente y será tramitado en horario hábil desde el Servicio Clínico con secretaria del Centro Médico. Si existe disponibilidad de médico especialista el día de la solicitud, se tramitará con prioridad para concretar la visita del especialista al paciente en la unidad de hospitalización. De no contar con la especialidad requerida por el paciente el día de la solicitud, se informará a la unidad de hospitalización para que el paciente y su familia sean informados de los plazos para que se realice la interconsulta. El costo de la interconsulta será cargado a la Cuenta-Paciente.

Artículo 42°. Realización de Estudios o Procedimientos fuera de la Clínica, durante la Hospitalización. Si durante la hospitalización se indica al Paciente la realización de Exámenes, Estudio o Procedimientos que la clínica no realiza, se deberá gestionar el cumplimiento de tal prescripción médica. En este caso rigen las siguientes normas:

- a. Se informará al Médico Tratante que, para la realización del examen indicado, el Paciente debe ser trasladado a otra Institución, a fin de que el profesional ratifique su indicación y consigne las medidas de cuidado que estime necesarias para efectuar el traslado.
- b. Los costos de los estudios indicados deben ser abonados a la cuenta de hospitalización primeramente antes de ser gestionados.
- c. La Clínica sólo puede derivar a los pacientes a centros en convenio.
- d. El traslado se realizará en ambulancia o en el medio de transporte que la Clínica determine conforme a las indicaciones médicas de cuidado prescritas, incorporándose los costos de este Servicio a la cuenta de hospitalización.

En aquellos casos que el paciente o su familiar/representante legal, solicite el traslado a otro centro hospitalario (público o privado), será asistido por los profesionales de la Unidad de Gestión Clínica en horario hábil, quien dará la orientación de las gestiones necesarias para concretar un traslado. Este traslado será considerado voluntario y por lo tanto, es el representante legal del paciente el responsable de realizar las gestiones que procedan, eximiendo a Clínica Hospital del Profesor, de los resultados de dicha solicitud con los centros hospitalarios.

Artículo 43°. Alimentación. Durante el período de hospitalización, la Clínica será la encargada de brindar la alimentación requerida por el Paciente, de acuerdo con el régimen e indicaciones que determine su Médico Tratante. Para tal efecto, el Paciente será visitado diariamente por una nutricionista, quien planificará su alimentación con alternativas de menú que se ajusten al régimen indicado. La nutricionista estará disponible para que el Paciente plantee sus dudas o sugerencias.

Se prohíbe estrictamente ingresar y proveer alimentos y bebidas de cualquier tipo al Paciente, así como también ingresarlas a la habitación para el consumo personal de las visitas y /o familiares, para este efecto, existen lugares especialmente acondicionados en el recinto del establecimiento, tales como, los servicios de cafetería.

En el caso de los pacientes pediátricos, durante la estadía, solo el acompañante del paciente hospitalizado podrá ingerir alimentos dentro de la unidad del paciente, el resto de las visitas no pueden consumir alimentos en la unidad.

En el caso de pacientes hospitalizados en el servicio de neonatología, los acompañantes podrán ingerir alimentos en sala Ley Mila, habitación habilitada para el descanso y/o pernoctación.

En aquellos pacientes que presenten alguna imposibilidad de alimentarse por sí mismos, el médico tratante durante su evaluación indicará Alimentación Asistida, permitiendo que algún miembro de la red de apoyo del paciente asista en esta función. Se autorizará y facilitará el ingreso de la persona designada en los horarios de comida a los servicios de hospitalización. Al ingreso a la unidad de hospitalizados, la enfermera/o o matrona/ón entregará información y hará entrega de "Formulario de Autorización de Alimentación asistida". Documento en que quedará consignado que miembro de la familia realizará esta función.

Puede realizar esta función cualquier familiar o miembro de la red de apoyo del paciente que sea mayor de edad y que cuente con un estado de salud que le permita realizar esta función.

Se considerará un tiempo de 60 minutos para realizar esta función en los siguientes horarios:

- Desayuno : de 08:30 a 09:30 hrs.
- Almuerzo : de 12:30 a 13:30 hrs.
- Once : de 16:00 a 17:00 hrs.
- Cena : de 18:45 a 19:45 hrs.

TÍTULO IV DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y BIENESTAR

A.- DE LAS VISITAS

Artículo 44°. Sistema de Horarios y Limitaciones. Durante el proceso de hospitalización del Paciente éste podrá recibir visitas de sus familiares y personas más cercanas, los que deberán respetar el presente Reglamento.

Cada Servicio tiene establecido los horarios y condiciones para asistencia de visitas, siendo deber de los familiares, acompañantes y visitas en general, informarse al respecto.

El Sistema de Horario de Visitas, así como las condiciones de estas, pueden ser modificados temporal o provisoriamente, por consideraciones de carácter médico-clínico relativas al Paciente, o por razones de carácter médico-asistencial vinculada a la atención y cuidado de otros pacientes o del funcionamiento del Servicio. Por razones del funcionamiento del Servicio o por restricciones de causa sanitaria (pandemias o epidemias), según disponga la autoridad sanitaria.

En todo caso, al momento que el Paciente sea atendido por el equipo de salud, las visitas deberán abandonar la habitación para el resguardo de la dignidad e intimidad del Paciente y para facilitar el trabajo del personal. En el caso de pacientes pediátricos, el acompañante significativo puede permanecer en la unidad durante la atención y de esta manera disminuir el estrés que puede causar la separación en el paciente.

Artículo 45°. De los Horarios. En consideración de la organización de las actividades relacionadas con los cuidados, atención y descanso de los Pacientes, los horarios de visitas que se encuentran actualmente establecidos son los que se detallan:

Unidades de Hospitalización: de lunes a domingo, sólo dos acompañantes por paciente a la vez en cada habitación, se recomienda visitas de personas adultas y sin cuadros agudos respiratorios.

1.- Servicio Médico Quirúrgico

10:00 a 19:00 horas continuado.

2.- Unidades de Pacientes Críticos Adultos: considerando la complejidad inherente al trabajo que se desarrolla en este Servicio, las visitas serán reguladas caso a caso, encontrándose establecido la posibilidad de asistencia de visitas para todos los días, en los siguientes módulos:

Unidad de Cuidados Intensivos:	13:00 a 17:00 horas
Unidad de Tratamientos Intermedios	13:00 a 17:00 horas

3-. Servicios de Hospitalización Pediátrica y Neonatal

a) **Servicio de Pediatría e Intermedio Pediátrico**

Padre o Madre: 09:00 a 21:00 hrs

Familiares: 13:00 a 18:00 hrs

a) **Servicio de Puerperio**

Padre o acompañante significativo permanente durante toda la hospitalización.

Familiares: 10:00 a 19:00 horas.

b) **Servicio de Neonatología**

Acompañamiento permanente durante el día para ambos padres.

En la noche sólo podrá pernoctar uno de los progenitores en sala Ley Mila.

Otras visitas: 14:00 a 16:00 horas.

4-. Servicio de Hospitalización Gineco-Obstetricia

Acompañamiento permanente por parte de la persona significativa designada por la paciente.
10:00 a 19:00 horas.

5-. En las unidades de Pabellón Central y Pabellón de Maternidad.

Dichas dependencias son restringidas en su acceso, sólo se permite la permanencia en sala de espera de dos familiares por paciente.

Artículo 46°. Comportamiento de Visitas. Todo Paciente, así como también sus familiares y visitantes, deben mantener siempre una conducta adecuada y un trato respetuoso, a fin de no entorpecer o afectar el bienestar y descanso de los demás enfermos, y el trabajo que desarrolla el personal del equipo de Salud.

Los familiares, visitas y acompañantes de Pacientes de habitaciones con dos camas tienen prohibido utilizar dicha cama si ésta se encuentra desocupada.

Con el objetivo de resguardar el bienestar y la recuperación de los pacientes hospitalizados, se establece que todas las visitas deben mantener un comportamiento respetuoso que contribuya a un ambiente tranquilo y silencioso dentro del recinto hospitalario.

1. **Silencio Obligatorio:** Se solicita a todas las visitas hablar en un tono de voz moderado. No se permite hablar en voz alta ni realizar conversaciones que puedan perturbar el descanso de los pacientes.
2. **Uso de Dispositivos Electrónicos:** El uso de teléfonos móviles u otros dispositivos electrónicos debe realizarse en modo silencioso. Si se desea escuchar música o contenido multimedia, es obligatorio el uso de audífonos.
3. **Intervención del Personal de Seguridad:** En caso de incumplimiento de estas normas, el personal de seguridad del recinto estará autorizado para acercarse a la persona responsable y solicitarle que modere su conducta o guarde silencio. De persistir la falta, se podrá solicitar su retiro del lugar.

Se recuerda que el entorno hospitalario requiere un clima de respeto y tranquilidad para favorecer la recuperación de los pacientes. Agradecemos su colaboración y comprensión.

Artículo 47°. De la Conducta y Resguardo de los Menores de Edad. En el caso que dentro de las visitas acudan menores de 14 años, éstos deberán estar siempre al cuidado de una persona adulta que será el responsable de su conducta y resguardo.

B.- DEL EGRESO DEL PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN - MODALIDADES DE ALTA.

Artículo 48°. Alta Médica. Se entiende por Alta Hospitalaria el término del proceso de hospitalización y su indicación de egreso, determinada por el Profesional Tratante bajo consideraciones de orden médico.

El Alta Médica debe ser firmada por el Médico Tratante asignado e identificado para el proceso de hospitalización del que se está haciendo egreso.

Todo paciente o sus familiares deben recibir un informe médico completo, firmado por médico, que detalle periodo de hospitalización, diagnósticos de ingreso y egreso, exámenes más relevantes, procedimientos realizados, tratamientos otorgados y duración de estos (epicrisis).

Al momento que se produce el alta, el Paciente, su Apoderado o Representante Legal deben revisar la documentación que se le hace entrega, sus pertenencias, y dar su conformidad a este proceso, firmando el correspondiente formulario de entrega de información al alta.

Artículo 49°. Alta Voluntaria. Todo Paciente, su Apoderado o Representante Legal, tiene el derecho a negar su voluntad y consentimiento para la aceptación y cumplimiento de una indicación médica, ya sea, de índole diagnóstica y/o terapéutica y/o destinada a la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud; en consecuencia, también tiene el derecho a rechazar la indicación de hospitalización, como a suspender o interrumpir la ya iniciada; en tal caso, el egreso hospitalario del Paciente se produce por Alta Voluntaria.

En el caso que el Paciente, su Apoderado o Representante Legal, decida el Alta Voluntaria debe expresarlo así por escrito en los Registros Clínicos, asumiendo la responsabilidad por las implicancias, consecuencias o impacto que su decisión pueda tener en su salud y seguridad.

Se debe realizar firma de consentimiento informado: Declaración de rechazo de examen, procedimiento y/o hospitalización (Alta voluntaria).

Artículo 50°. Alta Forzosa. La Dirección Médica de la Clínica, a proposición del profesional tratante y previa consulta al Comité de Ética, podrá decretar el alta Forzosa de un Paciente, en situaciones que así lo ameriten

Artículo 51°. Alta Disciplinaria. La Dirección Médica de la Clínica podrá determinar el Alta Disciplinaria o Administrativa de un Paciente, en el caso de infracción a los deberes establecidos en el Artículo 3° del presente Reglamento.

C.- DE LAS NORMAS INTERNAS Y DE SEGURIDAD

Artículo 52°. Identificación del Personal. Todo el Equipo de Salud de la Clínica, así como las demás personas que desarrollan y llevan a cabo la actividad de la Clínica para dar las prestaciones de salud, portan una identificación visible en la que figura su nombre y ambos apellidos, y la función o rol que desempeñan.

Artículo 53°. Recinto Libre de Tabaco. Por disposición del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la Ley N° 20.660 está estrictamente prohibido a toda persona fumar en los recintos de la Clínica. Así también está estrictamente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas en los recintos y dependencias de la Clínica.

Artículo 54°. Asistencia Espiritual. Durante su atención de salud, los pacientes podrán recibir asistencia espiritual o religiosa, conforme con su credo o religión. Para estos efectos y previa coordinación con personal de enfermería y en la medida que las condiciones sanitarias lo permitan, podrán recibir visitas y realizar ejercicios o prácticas espirituales, siempre y cuando éstos respeten la privacidad y creencias de los demás pacientes y las normas sobre seguridad contenidas en el presente Reglamento. No obstante, en caso de pandemia u otra situación instruida por la Autoridad Sanitaria, se podrán establecer limitaciones a las visitas a pacientes.

Artículo 55°. De la Protección de la Lactancia Materna y su Ejercicio. Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N°21.155, Clínica Hospital del Profesor cuenta con una sala de lactancia para ser utilizada de forma libre y voluntaria por pacientes y funcionarios que la requieran. Se podrá hacer uso de este espacio las 24 horas del día, sin impedimento de amamantar en el lugar que se estime necesario.

Artículo 56°. de Objetos Personales o de Valor. La Clínica no se responsabiliza de forma alguna por pérdida de objetos, cualquiera sea su valor, y que puedan afectar al Paciente, sus acompañantes y/o visitas. Por lo anterior, los Pacientes deberán abstenerse de ingresar a la Clínica con joyas, dinero, documentos u objetos de valor, y deberán preocuparse por el debido resguardo de sus efectos personales.

Si el Paciente tiene algún tipo de prótesis, como dentadura, audífono, lentes, etc., las debe mantener en un lugar seguro y controlado, para evitar su deterioro y extravío, situaciones respecto de las cuales la Clínica no se hará responsable.

Todas las habitaciones cuentan con armarios, los cuales están habilitados para el uso con cerrojo y llave, siendo de responsabilidad del Paciente, su Apoderado o Representante Legal, el resguardo y correcto uso de esta.

Al momento del alta, el Paciente hace entrega de la habitación y de las llaves de armario asignado, debiendo retirar en forma inmediata todas sus pertenencias y objetos personales de la habitación, para cuyo efecto firma el Formulario señalado en el artículo 49° de este Reglamento.

En el caso de los Pacientes que consultan a través del Servicio de Urgencia y porta consigo objetos de valor, su acompañante, Apoderado o Representante Legal deberá hacerse cargo de sus pertenencias y objetos de valor, la Clínica no cuenta con mecanismos de custodia ni resguardo para esos fines.

Artículo 57°. Del Departamento de Seguridad de la Clínica. En caso de que alguna persona encuentre algún objeto olvidado o extraviado debe entregarlo en la Unidad de Servicio al Cliente o directamente en el Departamento de Seguridad de la Clínica, el que mantendrá en custodia estos objetos, y a disposición para que sean reclamados por su dueño, quien deberá dar debida cuenta de su pertenencia para proceder a su entrega.

El Departamento de Seguridad evaluará la frecuencia de una reducción de los objetos que se encuentren en su custodia, siendo el periodo mínimo de 6 meses de permanencia.

Por razones de seguridad y privacidad, la Clínica mantiene un control de acceso a las áreas de hospitalizados. Las visitas deberán presentarse con el personal de seguridad para ingresar en los horarios previamente establecidos por este reglamento.

Está prohibido cualquier acto de violencia, amenaza, agresión física o verbal hacia el personal, pacientes u otros usuarios. La Clínica se reserva el derecho de solicitar la intervención de la autoridad competente según corresponda.

Artículo 58°. Uso de Celulares. Está estrictamente prohibido el uso de celulares en la Unidad de Pabellones Quirúrgicos, Pabellones de parto, Unidades de Pre-Parto y Recuperación Inmediata.

Artículo 59°. Prohibición de Fotografías, Grabaciones, Filmaciones y/o cualquier otro mecanismo de Registro Audiovisual. En protección del respeto a la vida privada y a la honra de todas y cada una de las personas usuarias y Pacientes de la Clínica, está prohibido tanto a los Pacientes, sus familiares o cualquier persona, captar, interceptar, grabar, reproducir conversaciones, filmar o fotografiar imágenes u obtener de cualquier modo registros audiovisuales en las dependencias de la Clínica, cualquiera sea el motivo o finalidad de esa acción.

La inobservancia a esta prohibición autorizará a la Clínica para poner los antecedentes a disposición de la autoridad jurisdiccional que corresponda, a fin de hacer efectiva las responsabilidades penales y civiles que procedieren.

En el caso que se requiriese tomar fotografías o hacer grabaciones o filmaciones, con fines periodísticos, publicitarios y/o científicos, se deberá solicitar la autorización previa de la Dirección Médica, y habiéndose obtenida esta, sólo se podrá llevar a cabo si se cuenta con la autorización y el consentimiento escrito del Paciente o de su Representante Legal.

Artículo 60°. Estacionamientos. La Clínica brinda servicio de estacionamiento de vehículos para pacientes. Para esos efectos está disponible un Área de Estacionamientos subterráneos gestionado y administrado por la propia Clínica, la cual tiene sus tarifas informadas y a la vista del público en los siguientes lugares:

- Entrada vehicular principal
- Salida de ascensores
- A un costado de tótems de pago

En virtud del artículo 15B del DFL 3 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, se informa a los pacientes que no se realizará cobro alguno por los servicios de estacionamiento cuando éstos sean utilizados con ocasión de servicios de urgencia o emergencia, y durante el tiempo que duren éstas, los pacientes atendidos en urgencia deben solicitar un "**ticket de liberación**" en las cajas de urgencia para evitar el pago, adicionalmente a lo anterior no se realizará cobro alguno para pacientes que presenten dificultad física permanente o transitoria para su desplazamiento, circunstancia que deberá ser acreditada por el profesional a cargo del tratamiento o atención de salud o con credencial de discapacidad, la liberación se realizará a través de "**ticket de liberación**" que debe ser solicitado a guardia de seguridad ubicado en urgencias.

Se informa que es deber y responsabilidad exclusiva del usuario del vehículo estacionado no dejar especies, bienes o cualquier tipo de objetos de valor a la vista al interior de este. El presente servicio de estacionamiento no constituye un servicio de bodegaje o custodia de pertenencias, limitándose únicamente al resguardo del vehículo en el espacio físico asignado.

Artículo 61°. Vías de Evacuación. La Clínica tiene información y señalización disponible en cada piso sobre las vías de evacuación que existen y que deben ser utilizadas en caso de emergencia".

Todo usuario, Paciente, familiar, visita que se encuentre en los recintos de la Clínica, en caso de emergencia siga en todo momento las instrucciones del personal de la Clínica.

TÍTULO V DISPOSICIONES ORGÁNICAS

A.- DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIA

Clínica Hospital del Profesor en la labor que ejerce día a día, propende a brindar prestaciones de salud de alta calidad técnica, con transparencia en la entrega de información, todo ello a fin de obtener el reconocimiento, lealtad, confianza y satisfacción de nuestras pacientes y usuarios. Es en ese contexto, que se ha elaborado un procedimiento para conocer de todos los reclamos, sugerencias y felicitaciones que nuestros paciente y usuarios de forma activa definan presentar a la Institución; asimismo, se han elaborado y se trabaja continuamente en encuestas de satisfacción usuaria que nos permiten conocer su experiencia en Clínica Hospital del Profesor y saber su opinión.

A.1.- DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Artículo 62°. Mecanismos de comunicación del Usuario con la Clínica. Todo Usuario o Paciente que se sienta disconforme con el servicio entregado durante su proceso de atención, tiene el derecho a expresarlo y a presentar un reclamo y/o sugerencia ante la Institución; así también, si se desean manifestar agradecimientos o felicitaciones.

Los Reclamos o Sugerencias o Felicitaciones o Agradecimientos deberán ser presentadas por escrito, existiendo como vías oficiales de comunicación: Documento institucional (disponible en buzones) y Página Web de la Clínica.

En todas las Unidades y Servicios de la Clínica se encuentran disponibles para los usuarios, formularios foliados y buzones de Reclamos o Sugerencias o Felicitaciones o Agradecimientos.

Artículo 63°. Formulario de Reclamo. Para la presentación de un Reclamo deberá ser completada la información que más adelante se indica, para la debida identificación y precisión del caso, y comprensión de la situación o hechos que han causado la disconformidad o insatisfacción.

La información es:

1. Fecha del reclamo.
2. Fecha de la atención
3. Unidad o Servicio en que se origina el reclamo
4. Nombre y RUT del Paciente y su Apoderado o Representante Legal.
5. Dirección y Teléfono del Paciente y su Apoderado o Representante Legal
6. Correo Electrónico, con declaración expresa que se acepta por el Paciente o su Apoderado o Representante Legal, como vía de contacto oficial.
7. Nombre y RUT del Reclamante
8. Dirección y Teléfono del Reclamante
9. Correo Electrónico, con declaración expresa que se acepta por el Paciente o su Apoderado o Representante Legal, como vía de contacto oficial.

10. Hechos que fundamenten el reclamo y la infracción a los derechos que contemple la Ley.
11. Peticiones concretas.
12. Firma del Paciente o su Apoderado o Representante Legal, o en su caso del Reclamante.

Artículo 64°. Procedimiento de Reclamos

Todo reclamo será ingresado a un Sistema de Registro Único de la Unidad de Servicio al Cliente de la Clínica, y será gestionado en conformidad al procedimiento que para el efecto establece el Reglamento que regula los Procedimientos de Reclamos de la Clínica.

Todo usuario, Paciente y su Apoderado o Representante Legal tienen el deber de informarse y conocer el Reglamento que Regula los Procedimientos de Reclamos de la Clínica, el que se encuentra a disposición en Servicio al Cliente y Pagina WEB institucional.

Artículo 65°. Respuesta y Cierre de Reclamos

Todo reclamo presentado en conformidad a lo dispuesto en los párrafos anteriores será cerrado mediante respuesta oficial escrita, dirigida al Paciente o a su Representante Legal.

La gestión, respuesta y cierre del reclamo se procurará gestionar dentro del plazo de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción; sin embargo, si la complejidad de la situación así lo amerita, se notificará de esta situación, así como también de la necesidad de la ampliación del plazo.

A.2.- DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIA.

Todo usuario de Clínica Hospital del Profesor, luego de finalizado su proceso hospitalario o una vez que haya recibido prestaciones en forma ambulatoria, podrá ser objeto de la realización de diferentes encuestas de percepción, referente a la calidad de la atención, satisfacción usuaria, trato recibido, ley de derechos y deberes o cualquier otra medición que tenga el fin de conocer su apreciación con relación a temas asociados a la atención recibido en Clínica Hospital del Profesor. Estas encuestas podrán ser solicitadas y realizadas de forma presencial, telefónica u otra plataforma de comunicación virtual, a través de los datos de contacto que cada paciente y/o usuario haya entregado previamente a la Institución.

Se informa que el paciente y/o usuario puede manifestar libremente su voluntad de no participar de la encuesta y declinar contestarla, y que en caso de acceder a contestar los consultas que se le realicen, se velará por el debido resguardo de los datos e información que se entreguen en la instancia se recaben.

B.- DEL COMITÉ DE ÉTICA.

Artículo 66°. Comité de Ética. El Comité Ético Asistencial es un órgano colegiado de deliberación de carácter consultivo e interdisciplinario, creado para analizar y asesorar sobre los conflictos éticos que se susciten como consecuencia de la atención de salud, para contribuir a mejorar la calidad de la atención y proteger los derechos de las personas en relación con ella.

El Paciente, su Apoderado o Representante Legal, puede acceder al Comité Ético Asistencial presentando una solicitud a través de su Médico tratante o del Médico jefe del Departamento o Servicio en que el Paciente esté siendo atendido, o directamente ante la Dirección Médica.

Artículo 67°. Materias en que se debe solicitar pronunciamiento del Comité de Ética. De conformidad a la Ley N° 20.584 y su Reglamento, debe solicitarse el pronunciamiento u opinión del Comité en los siguientes casos:

1. En caso de duda del profesional tratante acerca de la competencia de la persona para adoptar una decisión autónoma, en aquellos casos en los que considere que se encuentra expuesta a graves daños o riesgo de morir y siempre que previamente se haya realizado una evaluación clínica integral que no hubiese logrado aclarar dicha duda.
2. En el caso que se estime que la decisión autónoma manifestada por la persona o su Representante Legal la expone a graves daños a su salud o a riesgo de morir, que serían evitables prudencialmente siguiendo los tratamientos indicados y siempre que el profesional tratante haya agotado todas las instancias de información que hubiesen permitido a la persona o a su representante alcanzar una decisión autónoma.
3. En el caso de que la insistencia del profesional tratante, en la indicación de los tratamientos o la limitación del esfuerzo terapéutico hayan sido rechazadas por la persona o su representante legal y siempre que se hayan agotado todas las instancias de información que hubiesen permitido a la persona o a su representante alcanzar una decisión autónoma.
4. En el caso de una posible aplicación de Alta Forzosa por parte de la Dirección de la Clínica, a propuesta del profesional tratante, cuando la persona expresare su voluntad de no ser tratada, de interrumpir el tratamiento, o se negare a cumplir las prescripciones del profesional tratante.
5. En el caso de personas con discapacidad psíquica o intelectual, conforme a la reglamentación particular que regula la materia, que no se encuentran en condiciones de manifestar su voluntad, respecto de las cuales se analice la posible indicación y aplicación de tratamientos invasivos de carácter irreversibles.

En el caso que la consulta diga relación con la atención de menores de edad, el Comité deberá tener en cuenta especialmente el interés superior de estos, debiendo proteger su derecho a ser informado, a expresarse y a ser escuchado.

Artículo 68°. De los Informes y Acuerdos del Comité: Todos los informes y acuerdos emitidos por el Comité deberán formularse por escrito y no serán vinculantes para los usuarios ni para los prestadores.

El pronunciamiento del Comité tendrá solamente el carácter de recomendación y sus integrantes no tendrán responsabilidad civil o penal derivada de ello.

Artículo 69°. De los Procedimientos del Comité de Ética y su Reglamento. Los usuarios y Pacientes, así como sus Apoderados y representantes legales, tienen el deber de informarse y conocer del Reglamento del Comité de Ética y sus procedimientos que ha dispuesto Clínica Hospital del Profesor.

Para estos efectos la Clínica lo ha incorporado en el Sitio Web Institucional, así como también se encuentra disponible en los siguientes servicios al interior de la Clínica: Admisión Central, Hall Central, Centro Médico, Servicio al Cliente y Dirección Médica.

C.- DE LOS REGISTROS CLÍNICOS.

Artículo 70°. Confidencialidad de la Información de Salud. Nuestra normativa legal vigente, establece que toda la información médica y de salud de las personas es de carácter confidencial, reservada y está amparada por el secreto profesional; y será considerada como “Dato Sensible de conformidad a los establecido en la Ley N° 19.628.

La Dirección Médica es el encargado legal de la custodia y reserva de la Ficha y Registros Clínicos; en consecuencia, estos deben permanecer siempre en el establecimiento.

Artículo 71°. Ficha Clínica y Registros Clínicos: La Ficha Clínica es el instrumento obligatorio en que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de una persona, que cumple la finalidad de mantener integrada la información necesaria para el otorgamiento de atenciones de salud al Paciente.

El contenido de la Ficha Clínica se registrará por el profesional que efectúe la prestación de salud, en el acto de otorgarla o inmediatamente después de ello.

Por Registro Clínico, se entiende que es todo documento o antecedente que consigne datos y/o información de salud del Paciente, por lo que también tiene el carácter de dato sensible, y en su manejo se estará a las mismas disposiciones establecidas para la ficha clínica.

Artículo 72°. Entrega de Copia de la Ficha Clínica. Conforme a la normativa vigente, sólo es procedente la entrega de copia de Registros Clínicos, cuando ésta es solicitada por el Paciente, en forma personal y por escrito.

Por excepción extraordinaria, la información contenida en la Ficha o Registros Clínicos, o copia total o parcial de los mismo o parte, podrá ser entregada, en los casos, forma y condiciones que se pasan a señalar:

- a) Al Representante Legal del Paciente.
- b) En el caso de fallecimiento del Paciente, a sus herederos, condición está última que deberá ser acreditada mediante la documentación emanada de las entidades y autoridades competentes.
- c) A un tercero debidamente autorizado por el Paciente, mediante poder simple y especial para este efecto, otorgado ante Notario Público.
- d) A los Tribunales de Justicia, siempre que la información contenida en la Ficha o Registros Clínicos se relacione con las causas que estuviere conociendo.
- e) 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.
- f) Por solicitud de Fonasa e Isapre.
- g) Por solicitud de la Superintendencia de Salud.
- h) Al prestador individual y a los profesionales de salud que participen directamente en la atención de salud del paciente, para proporcionarles los datos que sean esenciales para garantizar la continuidad de su cuidado.

Para solicitar registros clínicos, tanto el Paciente, como en aquellos casos de la letra a), b) c); deberán concurrir personalmente a Contraloría Médica con la documentación adecuada, y hacer una solicitud escrita mediante los formularios establecidos para esos efectos, acreditando su identidad y aportando la documentación que les habilitaría para formular la petición. La entrega de la información requerida es de 10 días hábiles.

Artículo 73°. Del Archivo de la Ficha Clínica. En conformidad a la normativa legal establecida en la Ley N° 20.584, que entró en vigor el 1° de octubre de 2012, la Ficha Clínica se mantendrá en custodia y reserva durante el plazo mínimo de 15 años contados desde el último ingreso de atención que se registre.

Artículo 74°. De los Procedimientos relativos a la Ficha Clínica y su Reglamento. Los usuarios y Pacientes, así como sus Apoderados y representantes legales, tienen el deber de informarse y conocer del Reglamento relativo a la Ficha Clínica y sus procedimientos que ha dispuesto Clínica Hospital del Profesor.

TÍTULO VI DISPOSICIONES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AMBULATORIA

A.- DEL SISTEMA DE HORARIO Y FUNCIONAMIENTO.

Artículo 75°. De la Atención Abierta. Modalidad Ambulatoria. El Área Ambulatoria de la Clínica, comprende:

1. Consultas Médicas.
2. Unidad Toma de Muestras.
3. Unidad de Procedimientos Endoscópicos.
4. Unidad de Procedimientos Cardiológicos, Oftalmológicos, Otorrinolaringología, Neurológicos y Enfermería.
5. Vacunatorio
6. Servicio de Imagenología
7. Servicio de Urgencia
8. Farmacia ISL

Los horarios de atención son:

- **Consultas Médicas Adulto y Pediatría
(según agenda programada de profesionales)**
 - Lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas
 - Sábados de 08:00 a 13:30 horas
- **Unidad Toma de Muestras.**
 - Lunes y martes 07:30 a 18:00 horas
 - Miércoles y jueves 07:30 a 17:00 horas
 - Viernes 07:30 a 18:00 horas
 - Sábados de 07:30 a 13:00 horas
- **Centro de Enlace.**
 - Lunes y martes 08:00 a 18:30 horas
 - Miércoles a viernes 08:00 a 17:30 horas
 - Sábados de 08:00 a 13:00 horas
- **Entrega de Exámenes**
 - Lunes y martes 08:00 a 17:00 horas
 - Miércoles a viernes 08:00 a 16:00 horas
 - Sábados de 08:00 a 13:00 horas

- **Unidad de Procedimientos Endoscópicos.**
Procedimientos programados en agenda
 - Lunes a viernes de 08:00 a 20:00hrs
 - Sábados de 08:30 a 13:30 horas
- **Unidad de Procedimientos Cardiológicos:**
Procedimientos programados en agenda
 - Lunes a viernes de 08:00 a 20:00hrs
 - Sábados de 08:30 a 13:30 horas
- **Procedimientos Oftalmológicos**
Según disponibilidad de agenda médica
 - Lunes a viernes de 08:00 a 17:00hrs
 - Sábados de 08:30 a 13:30 horas
- **Procedimientos Otorrinolaringología**
Según disponibilidad de agenda médica.
 - Lunes a jueves de 09:00 a 17:30hrs
 - Viernes 09:00 a 17:00 hrs
- **Procedimientos Neurológicos**
Según disponibilidad de agenda médica
 - Lunes a viernes de 08:00 a 17:00hrs:
- **Procedimientos Enfermería**
Procedimientos agendados y espontáneos según complejidad
 - Lunes a miércoles de 08:00 a 20:00hrs
 - Jueves y Viernes de 08:00 a 19:00hrs
- **Vacunatorio:**
 - Lunes y Martes 09:00 a 17:00hrs
 - Miércoles a Viernes de 09:00 a 16:00hrs
- **Servicio de Urgencia**
 - Lunes a Domingo, las 24hrs. del día.
- **Farmacia ISL**
 - Lunes a Domingo, las 24hrs. del día.
- **Kinesiología**
 - Lunes a viernes 08:00 a 20:00 horas
 - Sábados 08:00 a 13:30 horas

- **Servicio de Imagenología**

Radiografía y Ecografía

Lunes a viernes 08:00–20:00 hrs.

Sábados 08:00–14:00 hrs.

Mamografía

Lunes a viernes 08:00–20:00 hrs.

Sábados 08:00–13:00 hrs.

Scanner

Lunes a viernes 08:00–20:00 hrs.

Sábados 08:00–20:00 hrs.

Domingos 09:00–20:00 hrs.

Resonancia Magnética

Lunes a viernes 08:00–20:00 hrs.

Sábados 08:00–20:00 hrs.

Domingos 09:00–20:00 hrs.

Artículo 76°. Deber de Informarse. Es responsabilidad del Paciente informarse de los horarios de funcionamiento, de las indicaciones previas a los procedimientos que requiera realizarse, de las modalidades de atención, aranceles, precios y forma de pago.

La Clínica cuenta con sistemas de acceso a la información relativas a las materias señaladas en el inciso precedente, en cuanto a horarios, aranceles, precios y formas de pago a través de su Sitio WEB, como en los siguientes servicios al interior de la Clínica: Servicios de Urgencia, Admisión Central, Centro Médico, Toma de Muestras, Servicios Ambulatorios, Servicio al Cliente y en el Centro de Enlace Pacientes.

Todo lo relativo a las indicaciones y condiciones especiales relacionadas a la preparación del paciente para exámenes y procedimientos ambulatorios se podrá acceder en el momento del agendamiento del procedimiento y/o examen, en la unidad donde se realizará el procedimiento y/o examen, en Centro de Enlace Pacientes y a través de llamado a Call Center de Clínica Hospital del Profesor.

Entrega de información según vía de agendamiento:

Agendamiento Call Center:

- Para exámenes y/o procedimientos ambulatorios al momento de realizar el agendamiento mediante Call Center, se entrega información de las indicaciones y/o preparación mediante correo electrónico entregado por paciente o el tutor que realiza el agendamiento.

Agendamiento presencial:

- Para exámenes y/o procedimientos ambulatorios agendados de forma presencial se entrega información sobre las indicaciones y/o preparación por escrito al paciente o tutor responsable.

Artículo 77°. Reserva de Horas para Consulta Médica. La solicitud de reserva de horas se puede realizar de manera presencial, a través del Sitio Web o Call Center de Clínica Hospital del Profesor.

Para toda atención de salud que requiera reserva de hora, el Paciente tiene la obligación de avisar con la debida antelación, la necesidad de anular su hora de reserva en caso de no poder asistir a ella. Los canales de comunicación para la anulación de horas de consulta médica son:

- Llamando a Call Center de Clínica Hospital del Profesor al N° telefónico 2 2299 6000
 - Lunes a viernes de 09:00 a 19:00hrs
 - Sábados de 09:00 a 13:00 horas
- Presencial con secretarías del Centro Médico:
 - Lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas
 - Sábados de 08:00 a 13:00 horas
- En el momento de recibir la solicitud de confirmar o anular asistencia a hora médica vía mail, WhatsApp y/o contacto telefónico.

En relación a la modalidad de agendamiento como “**sobrecupo**” se entiende como un tipo de agendamiento de cita médica excepcional que es exclusivamente autorizado por el médico con el cual el paciente está solicitando una atención. Como es una atención de excepción que se encuentra programada sin un horario exacto no existen tiempos establecidos para recibir la atención, sólo un horario estimativo que será informado por la administrativa/secretaría que realice el agendamiento presencial o por Secretaría del Centro médico de forma telefónica. Ejecutivas de Call Center no se encuentran autorizadas para agendar atenciones como sobrecupo.

Artículo 78°. Realización de Exámenes en Toma de Muestras de Laboratorio Clínico: Los exámenes realizados en toma de muestra no necesitan reserva de hora, ya que la atención es por orden de llegada.

Es responsabilidad del paciente informarse sobre la preparación para realización de exámenes de laboratorio, información debe ser obtenida previo a su realización a través del Call Center y/o directamente en la unidad de toma de muestras:

- Call Center de Clínica Hospital del Profesor:
 - Paciente o tutor podrá tomar contacto al N° telefónico 2 2299 6000 de Lunes a viernes de 09:00 a 19:00hrs y Sábados de 09:00 a 13:00 horas. En el llamado telefónico se entregará de forma verbal las indicaciones de preparación de los exámenes de laboratorio que paciente informa debe realizarse y además se comunicará sobre los horarios de atención.
- Toma de Muestras:
 - De forma presencial de Lunes a viernes de 07:30 a 18:00 horas y Sábados de 07:30 a 13:00 horas se informará sobre la preparación para realización de exámenes de laboratorio que paciente informa debe realizarse mediante orden médica.

Para exámenes que requieran preparación especial, se debe acudir directamente a la unidad de toma de muestras para solicitar indicaciones de preparación y/o entrega de insumos para toma de la muestra, dentro de estos casos tenemos:

- Hemorragias ocultas en deposiciones
- Sangre en heces
- Parasitológico seriado
- Coprocultivo
- Leucocitos fecales
- Helicobacter pilory en deposición
- Rotavirus en deposición
- Adenovirus en deposición
- Baciloscopia en orina
- Baciloscopia en expectoración
- PCR Mycobacterium en expectoración
- PCR Mycobacterium en orina
- Cultivo Koch en expectoración
- Cultivo Koch en orina
- Calprotectina en deposiciones
- Recolección de orina 24 hrs :
 - Clearance de creatinina

- Proteinuria
- Calcinuria
- Microalbuminuria
- Glucosuria
- PCR panel gastrointestinal
- PH en deposición
- Azúcares reductores en deposición
- Test de Graham
- Exámen directo al fresco deposiciones
- PCR Clostridium Difficile
- Test rápido Clostridium Difficile

El Paciente deberá hacer ingreso solo, no permitiéndose la presencia de acompañante; salvo en los casos de Paciente menor de 18 años o mayor de 18 años con necesidades especiales y adultos mayores que requieran asistencia adicional.

Artículo 79°. Reserva de Horas para realización de Exámenes en Toma de Muestras de Laboratorio Clínico:

Conforme a la dinámica del trabajo del Laboratorio Clínico, algunos estudios clínicos que se hayan incorporado o se vayan incorporando en su disponibilidad, y que requiera de técnicas o tiempos especiales, también por excepción puede ser necesario reserva de hora, cuestión que no es factible anticipar en este Reglamento, por lo cual, es deber del Paciente informarse al respecto por los canales de comunicación mencionados en el artículo 78°.

Artículo 80°. Reserva de Horas para realización de Exámenes en Imagenología y otros Procedimientos. Por regla general en Unidad de Imágenes, el Paciente necesita reservar hora, a excepción de las radiografías ya que la atención es por orden de llegada. La solicitud de reserva de horas para estos efectos debe ser realizados a través del Call Center, Centro de Enlace Pacientes, o en su caso, directamente en la Unidad de Imagenología, debido a la información, preparación o indicaciones que deban darse en forma previa al Paciente.

Los exámenes que requieren reserva de hora son:

- Mamografías.
- Ecotomografía.
- Scanner.
- Resonancia Nuclear Magnética
- Densitometría ósea.
- Endoscopia Digestiva Alta

- Colonoscopia.

Los exámenes y procedimientos que requieren agendamiento directamente en la unidad de imágenes son:

- Procedimientos intervencionales ambulatorios: biopsia Core, punción tiroidea e infiltraciones musculoesquelético.
- Procedimientos con sedación y anestesia ambulatoria en scanner y resonancia.

Artículo 81°. Reserva de Horas para realización de Exámenes enImagenología y otros Procedimientos pacientes con prioridad. Para las personas mayores de 60 años, con discapacidad, cuidadores o con enfermedad inflamatoria intestinal, la clínica dispone de un sistema de atención preferente que prioriza la asignación de horas vía web y Call center. En las recepciones de toda la clínica tanto de consultas, imágenes, laboratorio como en urgencia existe un selector que da prioridad a mayores de 60 años, embarazadas y personas con discapacidad, cuidadores o con enfermedad inflamatoria intestinal, mediante el otorgamiento de un número según la condición del paciente y la debida acreditación de su condición.

B.- DE LAS NORMAS PARA LA ATENCIÓN.

Artículo 82°. Hora de Llegada. A fin de otorgar una atención oportuna, el Paciente debe llegar con 15 minutos de anticipación a su hora de reserva. En caso de eventualidades y/o emergencias, se realizará el ingreso del Paciente con máximo de 15 minutos de atraso a la hora de reserva, posterior a este límite, el profesional autorizará el ingreso de acuerdo con la disponibilidad de su agenda; de no ser posible su atención, el Paciente deberá reagendar su cita.

La medida establecida en el presente artículo se establece por las dificultades que supone para la Institución, la estructuración de la agenda de atención, dada la naturaleza de la actividad de la Clínica, esto es, prestaciones de salud, que están afectan a múltiples variables imprevisibles e inevitables, que limitan el control de planificación en el horario de entrega del servicio.

Artículo 83°. Reprogramación de Reserva. En la eventualidad de que el profesional médico o la Unidad, se vea en la imposibilidad de brindar la atención de salud agendada previamente por el Paciente, la Clínica procurará contactarla en forma inmediata de conocida esta circunstancia, a fin de reprogramar dicha reserva.

Por lo anterior, es deber del Paciente mantener sus datos de contacto actualizados, para poder notificar estas situaciones.

Artículo 84°. Requisitos para la Consulta. El día de la atención, el Paciente debe presentarse con su Carnet de Identidad o Pasaporte en la Unidad de Caja respectiva para realizar su recepción y pagar la atención que está siendo requerida.

Artículo 85°. Requisitos para la Atención en un Examen o Procedimiento. El día de la atención, el Paciente debe presentarse en la Unidad de Cajas respectiva para realizar su recepción y pagar la prestación requerida, y en el caso de los procedimientos que así lo exijan, se deberá suscribir un Pagaré y Mandato correspondiente a favor de **Clínica Hospital del Profesor**, para garantizar el pago de prestaciones adicionales que suponga la ejecución del Estudio o Procedimiento a realizar. Sólo a modo de ejemplo: Biopsias.

Además, deben presentarse con:

1. Cédula de identidad o Pasaporte
2. Orden Médica correspondiente
3. Documento de Consentimiento Informado cuando corresponda.
4. Programa médico emitido en FONASA cuando corresponda.

Es responsabilidad del Paciente traer su Orden Médica escrita al momento del examen. La Clínica no podrá realizar el examen y/o procedimiento sin este documento. Excepcionalmente los pacientes podrán realizarse los exámenes sin orden médica consignados en la Ley N° 21.551.

Adicionalmente es deber del Paciente mantener sus datos de contacto actualizados, con la finalidad de notificar de forma oportuna situaciones de hallazgos clínicos que deban ser informados con prioridad alta según procedimiento y con tiempos establecidos, como mínimo se deberá contar con dos números telefónicos, correo electrónico y dirección.

Artículo 86°. Uso Obligatorio de Brazalete (Identificación) en Atención Ambulatoria.

Pacientes que en forma ambulatoria sean sometidos a procedimientos con sedación y/o anestesia, pacientes que tengan alteraciones cognitivas y/o dificultad de entendimiento que deban someterse a procedimientos invasivos ambulatorios y los pacientes que solicitan atención en el servicio de Urgencia.

En ambos casos se solicitará al paciente o apoderado acompañante, verificar que los datos que aparecen en dicho brazalete sean correctos. El brazalete de identificación debe mantenerse durante todo el procedimiento y ser retirado sólo al alta.

Artículo 87°. Acompañante durante la Realización de Exámenes o Procedimientos. El Paciente puede ingresar siempre acompañado cuando lo solicite. Obligatoria en los Paciente menor de 18 años o mayor de 18 años con necesidades especiales y adultos mayores que requieran asistencia adicional, deben ingresar con acompañante.

En caso de procedimientos realizados a Pacientes que tengan dificultades físicas o cognitivas que les impidan deambular o mantenerse de pie o los limiten de forma física o

psicológica, se permitirá la asistencia de un acompañante para el Paciente; esta situación será calificada por el médico o profesional a cargo del procedimiento.

C.- DEL PAGO DE LAS PRESTACIONES.

Artículo 88°. Servicio de Venta Bonos - IMED. En el Área Ambulatoria está disponible el Servicio que brinda la empresa IMED para venta de bono electrónico, cuya accesibilidad depende de sus capacidades propias operativas y de los contratos suscritos que esa entidad tiene con cada asegurador, ya que, son éstos últimos los que determinan que prestaciones serán bonificadas a través vía IMED.

Clínica Hospital del Profesor no tiene responsabilidad ni injerencia alguna en los convenios que los aseguradores suscriban con IMED, como tampoco en la operativa de esta última empresa.

Artículo 89°. Bonos para Prestaciones GES. Para el otorgamiento de prestaciones de salud GES, el Paciente debe traer los Bonos respectivos desde su Isapre o Asegurador y entregarlos en forma previa a su atención para el pago de esta.

El Servicio IMED no emite bonos para prestaciones GES.

Artículo 90°. Modalidades de Pago en Atención Ambulatoria. En la Atención Ambulatoria el Paciente debe presentarse en la Unidad de Admisión respectiva para realizar su recepción y efectuar el pago de la prestación requerida, en forma previa a su ingreso. Las modalidades de pago que se reciben son:

- a) Bono emitido por el asegurador respectivo.
- b) Programa Médico de FONASA cuando ello corresponda.
- c) Pago efectivo.

TÍTULO VII

DISPOSICIONES DEL SERVICIO DE URGENCIA

A.- DE LAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS.

Artículo 91°.

Paciente que solicita atención en Servicio de Urgencia. Es toda persona que concurre al Servicio de Urgencia de **Clínica Hospital del Profesor**, requiriendo una prestación de salud, por causa diversa y gravedad variable que genera en el Paciente que sufre o en su familia, la conciencia de una necesidad inminente de atención.

Artículo 92°. Solicitud de Atención. Todo Paciente que requiera atención en el Servicio de Urgencia, debe indicar el motivo de su consulta y presentar su Cédula de Identidad o pasaporte (extranjeros) y dar la información necesaria para su debida identificación que se señala en los numerales 1. al 8. del inciso 2° del artículo 5° del presente Reglamento. En caso de que el Paciente no se encuentre en condiciones de hacerlo, este trámite deberá ser efectuado por: el Apoderado, el Representante Legal o la persona a cuyo cuidado se encuentre a ese momento.

Artículo 93°. Trámites de Ingreso. Una vez efectuado la Solicitud de Atención, la categorización y la primera evaluación médica, de conformidad a la normativa jurídica vigente, se deberá suscribir a favor de **Clínica Hospital del Profesor** un Pagaré y un Mandato para el efecto correspondiente; todo ello en garantía del pago de las prestaciones que recibirá el Paciente y el Recién Nacido, en caso de atención Obstétrica.

En el caso que para la atención del Paciente, éste contare a su favor con Carta de Resguardo como garantía de pago de las prestaciones de salud señaladas en el párrafo anterior, ésta será recibida por la Clínica junto con el Pagaré.

En caso de que el médico residente del Servicio de Urgencia determine que el Paciente se encuentra en la condición definida en la letra g) del artículo 1° de este Reglamento, esto es, Emergencia Vital, Condición de Emergencia, lo certificará por escrito en el formulario diseñado para este fin; y en tal caso se aplicarán las normas correspondientes a la Ley de Urgencia, en cuyo caso no será aplicable la disposición del párrafo primero de este artículo y se procederá del pagaré a quien lo haya suscrito, si este fue firmado previamente.

En caso de que para el ingreso del Paciente se aplique Ley de Urgencia, ésta sólo cubrirá los gastos por la atención de salud hasta que se produzca la estabilización del Paciente, circunstancia que será calificada médicamente, y será notificada al Paciente o a su Apoderado o Representante Legal y al asegurador respectivo para que proceda al traslado del Paciente a su red de prestadores, siempre que ello sea factible desde un punto de vista médico.

En el evento que el Paciente, su Apoderado o su Representante Legal, una vez que le haya sido notificada la estabilización del Paciente, decida rechazar el traslado a la red de prestadores que designe su asegurador, y opte por la Modalidad Libre Elección deberá manifestarlo por escrito, y proceder a efectuar los trámites de Solicitud de Admisión que contempla el artículo 5° y siguientes de este Reglamento.

B.- DE LAS DISPOSICIONES MÉDICO-ASISTENCIALES.

Artículo 94°. Autorización para la Realización de Exámenes. Al iniciar el proceso de atención en el Servicio de Urgencia se le informará y consultará al Paciente, o a su Apoderado o a su Representante Legal o a la persona a cuyo cuidado se encuentre en ese momento, si autoriza al equipo de salud residente del Servicio de Urgencia a solicitar y efectuar todos los exámenes y procedimientos que sean necesarios para un adecuado estudio diagnóstico y definición terapéutica.

En caso de que el médico residente del Servicio de Urgencia determine que el Paciente se encuentra en la condición definida en la letra g) del artículo 1° de este Reglamento, esto es, Emergencia Vital, Condición de Emergencia, lo certificará por escrito en el formulario diseñado para este fin; y en tal caso se aplicarán las normas correspondientes a la Ley de Urgencia.

En caso de que el Paciente, su Apoderado o Representante Legal o la persona a cuyo cuidado se encuentre a ese momento, no autorice dichos exámenes, deberá firmar un documento de Rechazo, la No Aceptación de efectuar las indicaciones médicas libera a Clínica Hospital del Profesor de toda responsabilidad.

Artículo 95°. Atención Médica por Especialistas. En caso de que el equipo de salud del Servicio de Urgencia determine como necesario solicitar interconsulta con médicos especialistas para una adecuada valoración diagnóstica y definición terapéutica, le será informado al Paciente, o a su Apoderado o a su Representante Legal o a la persona a cuyo cuidado se encuentre a ese momento, para efecto que lo autorice.

En caso de que el Paciente, su Apoderado o Representante Legal o la persona a cuyo cuidado se encuentre a ese momento, no autorice dicha interconsulta, deberá firmar un documento de Rechazo, la No Aceptación de efectuar las indicaciones médicas libera a Clínica Hospital del Profesor de toda responsabilidad

Artículo 96°. Excepción Especial a la Necesidad del Consentimiento Informado. El equipo de salud deberá actuar en orden a garantizar la protección de la vida del Paciente, no requiriéndose manifestación de voluntad alguna, en aquellos casos que su condición de salud o cuadro clínico 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, de su Apoderado o de la persona a cuyo cuidado se encuentre.

Artículo 97°. Tiempo de Espera. Por normativa ministerial, la atención de urgencia cuenta con un sistema de priorización de atención, esto es, un sistema de Categorización que se sustenta en criterios técnicos y que supone un método de selección y clasificación de los Pacientes basados en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles. El objetivo principal de la categorización es Garantizar la seguridad del paciente que consulta en el servicio de Urgencia Clínica Hospital del Profesor dando atención expedita y oportuna según criterio, gravedad y recursos necesarios para resolver su problema en salud.

Artículo 98°. Acompañante en Atención en el Servicio de Urgencia. El Paciente que ingresa al Box del Servicio de Urgencia para su atención sólo podrá estar acompañado por una persona. Pacientes pediátricos podrán ser acompañados por padre y madre a la vez, o en su defecto, uno de los dos más otra persona significativa.

Todo paciente que no sea autovalente (niños, ancianos, pacientes con patologías psiquiátricas o pacientes con condición neurodivergente), deben estar acompañados en forma permanente por un familiar o tutor dentro del box de atención.

Esta persona será quien reciba la información sobre la condición del paciente entregada por el médico de Urgencia y, además, la encargada de transmitirla al resto de la familia.

No obstante, lo anterior se podrá restringir temporal o provisoriamente el acceso de acompañante por consideraciones de carácter médico-clínico relativas al Paciente, o de carácter médico-asistenciales relativas al funcionamiento del Servicio.

Artículo 99°. Disponibilidad de Camas de Hospitalización. En caso de que el Paciente requiera hospitalización y a ese momento la Clínica no tenga disponibilidad del tipo de camas que se necesite según su diagnóstico y condición clínica, se le informará de esta circunstancia al Paciente, o a su Apoderado o Representante Legal o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, y de la necesidad de efectuar el traslado a otro Centro de Salud.

Dicho traslado será gestionado por el Servicio de Urgencia de la Clínica en horario inhábil y por la unidad de gestión clínica en horario hábil, hacia los prestadores que indique el Paciente, su Apoderado o Representante Legal o la persona a cuyo cuidado se encuentre; y en su defecto al establecimiento que tenga disponibilidad del tipo de cama que se requiera.

El traslado a otro Centro Asistencial será realizado en el tipo de ambulancias que la complejidad del Paciente requiera, definición que debe registrar el médico a cargo del paciente, y su costo

será cancelado directamente a la empresa de traslado, sólo en casos excepcionales y previamente autorizado por la jefatura correspondiente, será incorporado en la Cuenta de Gastos del Paciente.

Artículo 100°. Alta de la Urgencia. Cuando el Paciente sea dado de alta del Servicio de Urgencia, le será entregado el informe de atención al alta junto con las indicaciones médicas respectivas.

Los informes de los estudios de Imagenología, que se hayan realizado durante el proceso de atención en el Servicio de Urgencia, deben ser retirados al día siguiente hábil en los servicios respectivos. Los resultados de exámenes de laboratorio e informe de electrocardiograma (ECG) serán entregados inmediatamente.

Las prestaciones de salud brindadas en el Servicio de Urgencia no reemplazan la atención de salud que el Paciente debe requerir a la brevedad en control con su médico tratante o el especialista que corresponda.

Artículo 101°. Trámites al Egreso del Servicio de Urgencia. Cuando el Paciente sea dado de alta del Servicio de Urgencia, debe concurrir al Área de Admisión de este para efectuar los trámites de pago de las prestaciones brindadas y la consecuente devolución del pagaré en caso de proceder.

Artículo 102°. Control en Servicio de Urgencia dentro de las 24 hrs. siguientes a la primera atención. En aquellos pacientes que quedan citados por médico residente de la unidad de urgencia a control o a la realización de algún examen en horario hábil, no se realizará cobro de la consulta. Queda excluido de esta liberación de cobro aquellas citaciones que correspondan a médicos especialistas, cuya atención se cursa mediante interconsulta.

TÍTULO VIII

VIGENCIA, MODIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL REGLAMENTO

Artículo 103°. Vigencia del reglamento

El presente Reglamento comienza a regir desde su publicación en Intranet de Clínica Hospital del Profesor y en el sitio web www.chp.cl, desde donde puede ser consultada la versión actualizada del mismo.

Artículo 104°. Modificaciones del reglamento

Clínica Hospital del Profesor se reserva el derecho de modificar el presente Reglamento en cualquier momento. Las modificaciones y sus fechas de entrada en vigencia serán informadas en Intranet y en el sitio web www.chp.cl.

Artículo 105°. Interpretación del reglamento

La interpretación del presente Reglamento y la aclaración de cualquier disconformidad que surja entre sus disposiciones y demás normas pertinentes será efectuada por la Directora Médica de Clínica Hospital del Profesor.