

2014



# [REGLAMENTO INTERNO CLÍNICA MAYOR.]

<p>Elaborado por: Comité de Calidad: Marzo 2014. Nº de paginas: 19</p>	<p>Aprobado por : Dirección Médica: Gerencia General: Junio 2014.</p>
<p>Revisado por: Director Medico: Gerente General: Abril 2014.</p>	<p>Próxima Revisión : 2017</p>

## TÍTULO I

### OBJETIVO

**Artículo 1:** El presente instrumento tiene por objeto proporcionar a los usuarios de Clínica Mayor, información acerca de los procedimientos asociados al funcionamiento de sus servicios, a las normas de ingreso, estadía, visitas y egresos de los mismos, así como promover y velar por el cumplimiento de los Deberes y Derechos de los usuarios.

En lo no previsto por este Reglamento regirán las disposiciones de la Ley 20.584 y sus disposiciones complementarias.

Un ejemplar del presente Reglamento se encuentra permanentemente a disposición de los usuarios en cada uno de los Servicios Clínicos de Clínica Mayor y en el sitio web [www.clinicamayor.cl](http://www.clinicamayor.cl)

## TÍTULO II

### DEFINICIONES

**Artículo 2:** Para efectos de este Reglamento se entenderá por:

- a) **Equipo de Salud:** Estará conformado por toda persona que tenga como función la realización de algún tipo de prestación o atención de salud o participación directa o indirecta en aquellas prestaciones.
- b) **Atención de Salud:** Es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud que se otorga en las personas naturales, sea en forma ambulatoria o bien en régimen continuado de atención. Queda comprometida en la atención de salud aquellas acciones que constituyen apoyo diagnóstico y terapéutico y que son proporcionadas por la Institución.
- c) **Alta Hospitalaria:** Es el término de la etapa de atención cerrada, ordenada por el quipo tratante, cuando las circunstancias que hicieron necesaria la hospitalización, permiten al paciente continuar su recuperación en otra Institución o en forma ambulatoria.
- d) **Alta por defunción:** Es aquella que se produce tras fallecer el paciente que recibía atención.
- e) **Alta Disciplinaria:** Es el término de la etapa de atención cerrada que se produce cuando el paciente incurre en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes o cualquier persona, o contra las instalaciones y equipamiento de la Institución. También procederá cuando el paciente no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno.

Esta medida podrá ser ordenada por el Médico Tratante previa autorización de Dirección Médica.

- f) **Alta por traslado:** Es aquella que procede cuando el paciente es derivado a otro centro asistencial.
- g) **Alta voluntaria:** Es aquella solicitada por el paciente, o su representante legal, con pleno conocimiento de las consecuencias que este acto pudiere originar, dejando el médico tratante, el paciente o representante legal constancia en Ficha Clínica de esta decisión.
- h) **Alta Forzosa:** Es aquella decretada por la Dirección del Establecimiento, en caso que el paciente y/o su representante legal rechace el alta indicada por el médico tratante.
- i) **Orden de Hospitalización:** documento que emite el prestador individual con el objetivo de hospitalizar a un paciente.
- j) **Convenio:** Acuerdo entre Clínica Mayor y personas jurídicas de derecho privado o derecho público, tales como empresas del sector público, servicios de salud y/o empresas privadas.
- k) **Recinto de Acceso Restringido:** Es aquel, que debidamente señalizado, sólo permite el acceso del personal autorizado de Clínica Mayor.
- l) **Medicamentos en stock o en arsenal de la Clínica Mayor:** Son aquellos definidos por el Comité de Farmacia como esenciales para el manejo de las principales necesidades de los pacientes.
- m) **Objetos de valor del paciente, acompañantes, familiares y/o visitas:** Son aquellos que Clínica Mayor ha definido como tales, como por ejemplo, joyas, relojes, equipos electrónicos, teléfonos celulares, cheques, tarjetas de crédito, dinero, documentos, entre otros.
- n) **Usuario:** Persona natural que recibe una atención de salud, su representante, sus familiares y demás personas que la acompañen o visiten

### TITULO III

#### ORGANIZACION y FUNCIONAMIENTO

**Artículo 3:** Clínica Mayor es una Institución privada de atención abierta y cerrada de salud.

El Horario General de Atención de Público es:

a.- Consultas: De lunes a viernes de 08:00 a 20:00, salvo días festivos.

b.- Hospitalización y Urgencias: Las 24 horas del día todos los días del año.

c.- Otros Servicios de atención ambulatoria: De lunes a sábado en horario diurno definido por cada Servicio.

**Artículo 4:** La Institución cuenta con una Unidad de Ingresos Clínicos y Presupuestos,

la cual funciona de lunes a viernes en el horario de 08:00 a 20:00 horas, sábados 08:00 a 12:00 horas., donde se podrá realizar consultas en relación a aranceles, modalidades de pago, convenios, condiciones previsionales requeridas, antecedentes que debe acompañar el usuario y las trámites que debe efectuar para obtener dicha atención.

**Artículo 5:** Los usuarios de la Institución que reciban atenciones abiertas y/o cerradas tendrán derecho a ser visitados o acompañados por sus familiares y/o personas significativas de su entorno vital, a menos que su comparecencia signifique un riesgo para su tratamiento, obstaculice el normal desarrollo de las acciones clínicas y administrativas.

Se prohíbe a los pacientes como a sus familiares y/o visitas cualquier comportamiento que contravenga el orden público, la moral y las buenas costumbres. Se prohíbe asimismo las actividades sexuales de cualquier tipo, consumo de drogas ilícitas, alcohol, tabaco, práctica de juegos de azar y cualquier actividad que atente contra la dignidad e integridad física y psicológica de otros usuarios y personal.

La contravención a este artículo por parte del paciente autorizará a decretar su alta disciplinaria o en el caso de sus familiares o visitas, dará derecho a decretar su salida forzosa del recinto o prohibir su ingreso al Establecimiento.

Los usuarios, familiares y visitas no podrán circular por las dependencias de la Institución con ningún tipo de animal-mascota.

**Artículo 6:** Podrán presentar la solicitud de copia de la Ficha Clínica las personas autorizadas por la ley, calidad que deberá ser acreditada por medios legales. Esta solicitud deberá ser presentada por escrito en Secretaría de Dirección Médica. La solicitud de copia de Ficha Clínica tendrá un costo.

**Artículo 7:** La Institución no cuenta con servicio de ambulancia. Los traslados tienen un costo para el usuario, ya que se trata de un servicio externo.

**Artículo 8:** Con la finalidad de contribuir al desarrollo del conocimiento médico en beneficio de la comunidad Clínica Mayor mantiene una Alianza Asistencial Docente con la Universidad Mayor y Centro de Formación Magno por tanto, en las prestaciones de salud podrán participar personas en formación de carreras del área de la salud, bajo la supervisión de un académico y/o profesional acreditado.

## TÍTULO IV

### DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

**Artículo 9:** Los usuarios de Clínica Mayor tienen derecho al cumplimiento de las obligaciones contempladas en la Ley N° 20.584, que Regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a su Atención de Salud, así como la obligación de cumplir con los deberes establecidos en la misma Ley, en los términos que se establecen en este Reglamento.

**Artículo 10:** Los pacientes tendrán derecho a que su médico tratante les entregue información respecto de la situación o condición de salud que los afecta, su posible diagnóstico, los tratamientos disponibles para su recuperación o para la mejor mantención de su vida, el pronóstico previsible, el proceso previsible de postoperatorio, cuando procediere, las posibles complicaciones o riesgos y costos que implican dichos tratamientos, sus posibilidades de mejoramiento y los eventuales riesgos que corre y, en general, toda situación que el paciente o el médico tratante consideren relevantes.

En el evento que el paciente, a juicio del médico tratante, no esté en condiciones de recibir directamente la información sobre su estado de salud, ésta deberá ser entregada a su representante legal y, a falta de éste, a la persona a cuyo cuidado se encuentre o a quien el propio paciente autorice expresamente para recibirla.

Con la información proporcionada por el médico tratante, el paciente podrá otorgar o denegar su consentimiento en forma verbal o escrita, según corresponda, respecto a someterse o recibir cualquier procedimiento o tratamiento propuesto vinculado a su atención de salud. En todo caso, el rechazo de un tratamiento no podrá nunca tener por objeto la aceleración artificial de su muerte, la realización de prácticas eutanasias o el auxilio al suicidio.

No se requerirá manifestación de voluntad de los pacientes para someterlos a determinadas intervenciones, procedimientos o tratamientos, en caso que su falta implique un riesgo para la salud pública.

En los casos en que un paciente se encuentre incapacitado de manifestar su voluntad y no sea posible obtenerla de su representante legal, por no existir o no ser habido, el médico tratante aplicará los tratamientos o procedimientos necesarios para garantizar la protección de su vida.

**Artículo 11:** Los pacientes tendrán derecho a retirar una copia de los exámenes realizados en la Clínica, en los plazos establecidos para cada examen, en forma personal o por terceros debidamente facultados, lo que les será informado al momento de la realización de los mismos.

En el caso de pacientes menores de edad entre 14 y 18 años, los exámenes serán entregados directamente al paciente, a sus padres o a su representante legal, o a un tercero debidamente autorizado por los padres o representante legal.

**Artículo 12:** 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, podrán recibir visitas y realizar 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.

**Artículo 13:** Todas las personas que soliciten o reciban atenciones de salud en la Clínica, así como sus familiares, representantes y visitas, tienen la obligación de cumplir con la totalidad de los deberes establecidos en la Ley N° 20.584 y toda otra normativa que les sea aplicable en cuanto a lo siguiente:

- 1) Respetar y cumplir las disposiciones del presente Reglamento Interno;
- 2) Informarse del funcionamiento del establecimiento, especialmente de los horarios y modalidades de atención de las prestaciones que requieran.
- 3) Informarse sobre los mecanismos de financiamiento existentes y los valores de las prestaciones en forma previa a su realización.
- 4) Informarse acerca de los procedimientos de reclamo establecidos.
- 5) Cuidar las instalaciones y equipamiento.
- 6) Tratar respetuosamente a todos los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos, administrativos o pasantes.
- 7) Entregar información de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud, identidad y domicilio;
- 8) Resguardar su información médica;

**Artículo 14:** En consecuencia, todas las personas que soliciten o reciban atenciones de salud en la Clínica, así como sus familiares, representantes y visitas deben cumplir con lo antedicho y, en especial, con lo siguiente:

- 1) Exponer en forma veraz y precisa sus necesidades y problemas de salud y responder de la misma forma a las consultas del personal de la Clínica.
- 2) Seguir estrictamente el plan de tratamiento y controles establecidos por el equipo de salud y manifestar expresa mente su comprensión o incomprensión de las indicaciones recibidas;

- 3) Informar al personal de salud a cargo de su tratamiento de la evolución de su cuadro clínico;
- 4) Firmar el alta voluntaria o el rechazo a la indicación médica en el caso de negarse a las atenciones médicas propuestas, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud del paciente;
- 5) Resguardar la confidencialidad de la información que reciban del equipo médico tratante;
- 6) Participar activamente en su atención de salud, incluyendo los planes indicados para el alta;
- 7) Acudir a sus consultas médicas, exámenes u otro tipo de atenciones programadas y, en caso de imposibilidad, dar aviso al Servicio correspondiente con la antelación debida.
- 8) Utilizar de manera responsable las instalaciones y los servicios de la Clínica.
- 9) Ejercer sus hábitos y costumbres de manera respetuosa y compatible con los demás pacientes y usuarios y los equipos médicos de la Clínica.
- 10) Tratar con respeto y consideración a todas las personas que intervienen en su atención, a los demás pacientes o usuarios y a sus acompañantes;
- 11) Respetar la privacidad y los derechos de los demás pacientes, familiares y personal de la Clínica;
- 12) Respetar y acatar la prohibición de fumar en todo el establecimiento, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.660.
- 13) Respetar y acatar la prohibición de filmar, fotografiar o grabar las instalaciones, los procedimientos, los pacientes, usuarios, visitas, así como el personal que se desempeña en la Clínica.
- 14) Respetar y acatar la restricción de uso de celulares en áreas de pacientes críticos u otras áreas definidas por la Clínica.
- 15) Guardar silencio, en especial en las áreas de pacientes hospitalizados, tanto en las salas de espera como en los pasillos
- 16) No ocasionar ruidos molestos;
- 17) Respetar y acatar los límites en el número de visitantes y de acompañantes permitido en cada Unidad.
- 18) Reponer los bienes de otros pacientes o usuarios y de la Clínica en casos de pérdida o daño ocasionados con su accionar o el de sus acompañantes, representantes o visitas; y

19) Respetar y acatar las medidas de prevención y seguridad dispuestas por la Clínica.

**Artículo 15:** En casos de trato irrespetuoso y de conductas de violencia verbal o física en contra del personal del establecimiento o de cualquiera persona que allí se encuentre, la Clínica Mayor solicitará, de ser necesario, el apoyo de la fuerza pública para enfrentar estas conductas y para restringir el acceso al establecimiento de quienes participen en ello y de quienes afecten su normal funcionamiento, sin perjuicio de su derecho a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

En los casos en que un paciente incurra en conductas de maltrato o violencia verbal o física durante su estadía en el establecimiento, la Clínica podrá disponer su alta disciplinaria con el consiguiente cese de la entrega de prestaciones. El paciente y sus acompañantes deberán abandonar el establecimiento.

En casos que un paciente o sus acompañantes hayan tenido conductas inapropiadas en el establecimiento, Clínica Mayor podrá rechazar requerimientos de prestaciones futuras.

**Artículo 16:** Los usuarios declaran estar en conocimiento que dentro de sus deberes se encuentra el pago de las prestaciones, ocasionadas con motivo de la atención en salud que recibe por parte de la Institución, las que constarán en la respectiva cuenta, factura o boleta de servicios.

**Artículo 17:** Las acciones de los menores de edad, dentro de las dependencias de Clínica Mayor, son de responsabilidad de sus padres o representantes, debiendo velar para que mantengan en todo momento un comportamiento acorde con una Institución de salud. Clínica Mayor recomienda evitar, en la medida de lo posible, la concurrencia en calidad de visita y/o acompañante, de niños menores de 7 años y de menores de edad convalecientes de una enfermedad.

**Artículo 18:** Clínica Mayor respeta y protege la vida privada y confidencialidad de las personas durante su atención de salud. No obstante lo anterior, durante la atención de salud, podría obtenerse imágenes para difusión médica, científica o docente, así como para fines periodísticos o publicitarios, previa autorización por escrito del paciente y/o representante legal.

Con la misma finalidad señalada en los incisos precedentes, Clínica Mayor no entregará información telefónica referente tanto al estado del paciente como a atenciones de salud y/o hospitalizaciones anteriores.

**Artículo 19:** El presente reglamento se entenderá conocido y aceptado por el personal de la Clínica y por los usuarios, representantes, familiares y acompañantes que acceden a las prestaciones o ingresen a las instalaciones.



## TÍTULO V

### DE LAS ATENCIONES ABIERTAS (AMBULATORIAS)

#### Párrafo I: Generalidades

**Artículo 20:** La atención ambulatoria de la Institución se realiza en nuestro Centro Médico, que cuenta con consultas médicas generales y de especialidades, Laboratorio Clínico, Servicio de Imagenología, Procedimientos Endoscópicos, Unidad de Vacunatorio, Toma de exámenes cardiológicos, Box de procedimientos.

**Artículo 21:** Para acceder a la atención ambulatoria, los usuarios deberán acreditar su identidad, mediante la exhibición de su cédula de identidad, incluyendo a los menores de edad. No se practicará exámenes u otros procedimientos sin la presentación de la orden médica en original.

Asimismo, el usuario deberá dar cumplimiento a la preparación previa y exigida para la realización de exámenes o procedimientos específicos.

Será requisito para hacer retiro de resultados de exámenes en todos los Servicios de la Institución, la exhibición de la cédula de identidad del paciente.

**Artículo 22:** La solicitud de horas para consultas o procedimientos ambulatorios deberá efectuarse por los medios de contacto con que dispone la Institución (telefónico, página web, correo electrónico o presencial según corresponda).

Es responsabilidad de los usuarios dar datos veraces y un medio de contacto que permita confirmar las horas solicitadas o informar de cambios en las mismas.

Es responsabilidad exclusiva del usuario o su representante dar aviso oportuno de la imposibilidad de asistir a la hora agendada previamente.

El usuario deberá llegar con la anticipación previamente indicada al momento de solicitar su hora. Por respeto al resto de los usuarios y para no afectar su atención oportuna, el servicio podrá decidir no atender a quienes lleguen con retraso y no cumplan con las reglas de puntualidad requeridas. En este caso, el servicio podrá ofrecer alternativas de atención según disponibilidad.

Si por motivo fortuito o fuerza mayor, no se pudiera llevar a cabo las consultas o procedimientos agendados, la Institución a través del Call center o secretaria de la unidad correspondiente coordinará con el usuario una nueva hora.

**Artículo 23:** El usuario podrá ser acompañado durante la consulta por una persona adulta, siempre que esto no perjudique la seguridad, calidad y confidencialidad de la atención.

Los menores de 18 años deben concurrir a consulta y/o procedimiento acompañados por un adulto responsable, salvo las excepciones calificadas que se le indicarán cuando corresponda en cada servicio.

**Artículo 24:** Durante el proceso de atención, es deber del paciente efectuar las consultas y preguntas que sean pertinentes para una adecuada comprensión respecto de su diagnóstico, tratamiento y otras indicaciones.

Los usuarios deberán llevar los documentos, tales como recetas, exámenes y seguros complementarios al momento de su atención para ser presentados por el usuario directamente a su médico tratante.

**Artículo 25:** Toda consulta médica, sea ésta la primera o control, debe ser pagada de acuerdo a los aranceles, planes y seguros de salud que corresponda. Sólo mediante autorización médica escrita en formulario existente para tal efecto, el profesional tratante podrá autorizar al no cobro de una consulta.

Los controles post operatorios efectuados por el cirujano y/o equipo de cirugía dentro de los primeros 15 días desde la intervención no tendrán costo.

Los presupuestos, que por su naturaleza tienen el carácter de estimativos y preliminares, podrán ser objeto de modificaciones de acuerdo con la evolución de los tratamientos respectivos, condiciones que son conocidas y aceptadas por los usuarios.

**Artículo 26:** Clínica Mayor no se hace responsable por pérdidas y hurtos de objetos personales que sean ingresados por los usuarios al momento de su atención.

**Artículo 27:** Está estrictamente prohibido fumar en las dependencias de la Clínica Mayor.

### **Párrafo 2: Laboratorio y Servicio de Imagenología**

**Artículo 28:** Los usuarios que accedan a estos servicios deberán presentar la solicitud emitida por su médico tratante, realizar los procesos administrativos y de pago correspondientes, cumplir con los requisitos de preparación específicos y presentarse a la hora exigida y debidamente informada al momento de solicitar la atención.

**Artículo 29:** Con el objetivo de garantizar la seguridad e integridad del usuario, una vez realizados determinados exámenes, Clínica Mayor exigirá la presencia de un acompañante mayor de 18 años, quien deberá responsablemente cuidar del usuario una vez finalizada la atención de salud.

Lo anterior también se aplicará en el evento que el usuario sea menor de edad.

**Artículo 30:** Para dar cumplimiento al principio de la confidencialidad y las normas contenidas en la Ley 16.628 y en la Ley 20.575, la entrega de los resultados de los exámenes, se hará exclusivamente al usuario o a su representante legal, debidamente acreditado, presentando la cédula de identidad del paciente.

Clínica Mayor no tiene responsabilidad alguna de las consecuencias derivadas de las interpretaciones que los pacientes hagan de los resultados de los exámenes, los que deberán ser revisados e interpretados por un médico.

### **Párrafo 3: Atenciones en Servicio de Urgencia**

**Artículo 31:** La Clínica cuenta con un sistema de categorización de atención de acuerdo al nivel de urgencia de su patología, llamado *priorización de pacientes para la atención de urgencia*. En razón de lo señalado, la atención médica en este Servicio no es por orden de llegada. Además el paciente en espera puede ser reevaluado.

**Artículo 32:** El paciente podrá ingresar al box de atención acompañado por un familiar, quien deberá retirarse ante la realización de uno o varios procedimientos.

**Artículo 33:** Se prohíbe estrictamente a los usuarios grabar, filmar y/o registrar las instalaciones, los equipos, otros usuarios y al personal administrativo y sanitario del Servicio de Urgencia, así como la realización de los procedimientos. Sólo se permitirá el ingreso de teléfonos celulares y aparatos electrónicos en modalidad de silencio dentro de las áreas de atención médica.

**Artículo 34:** Es deber del paciente o de su representante pagar la consulta de urgencia y los exámenes y procedimientos asociados a ella.

Es deber del paciente o su representante informarse de los costos de atención, consultando el arancel. Asimismo es su deber consultar con su Isapre o Fonasa la cobertura correspondiente.

**Artículo 35:** El paciente deberá hacer abandono del recinto de urgencia una vez obtenida su alta médica.

**Artículo 36:** Si el paciente, sus familiares y/o visitas tienen comportamientos que perturben, denigren o amenacen a otros usuarios, al personal administrativo y/o a los miembros del equipo de salud, la Supervisora del Servicio o Jefe de turno según corresponda estará facultado para pedir el auxilio de la fuerza pública con el objetivo de restablecer el orden y solicitar el abandono inmediato del recinto.

**Artículo 37:** El Servicio de Urgencia de Clínica Mayor no cuenta con la disponibilidad permanente de especialidades médicas, circunstancia que le será oportunamente informada al usuario.

**Artículo 38:** Los pacientes que presenten una deuda activa con la Clínica Mayor, serán informados de esta situación al momento de consultar por atención en el Servicio y no serán atendidos. Se exime de lo anterior a los pacientes que se acojan a la Ley de Urgencias.

## TÍTULO VI

### DE LAS ATENCIONES CERRADAS (HOSPITALIZADOS)

#### Párrafo 1: De la Admisión

**Artículo 39:** Para efectos de las prestaciones de atenciones cerradas, el paciente podrá acceder a ellas por:

- a) Admisión del Servicio de Urgencia: Es aquella en la que el paciente es derivado desde el Servicio de Urgencia.
- b) Admisión paciente programada: Es aquella en la que el paciente ingresa a la Clínica Mayor con el objeto de recibir una atención cerrada de salud. El paciente deberá presentar la orden de hospitalización extendida por su médico y acompañar con su Cédula de Identidad. Esta admisión estará sujeta a disponibilidad de camas, lo que será evaluado e informado por el personal pertinente de la Institución.

El paciente deberá nombrar un representante, para los efectos de facilitar la comunicación con el equipo de salud tratante y eventualmente otorgar los consentimientos que pudieren ser necesarios siempre y cuando el paciente se encontrase imposibilitado de manifestarlo en los términos previstos en el ordenamiento jurídico chileno vigente. El paciente deberá proporcionar datos e información suficientes que permitan tomar contacto oportuno con su representante.

El paciente, o su representante, deberán firmar los documentos de respaldo financiero que garantizan el pago de las prestaciones de salud otorgadas por la Institución y de los honorarios médicos.

**Artículo 40:** Los pacientes, sus familiares, acompañantes y/o visitas deben evitar traer, portar y mantener dentro de las habitaciones y dependencias de la Clínica Mayor objetos de valor.

**Artículo 41:** Al completar su admisión, se le hará entrega al paciente, familiar y/o representante, del “Instructivo de Ingreso”, documento que contiene entre otras informaciones, los horarios de visita y sus condiciones, situaciones de visitas restringidas o reguladas por medidas internas, condiciones de alimentación y nutrición del paciente.

Ni el paciente ni sus familiares y/o visitas podrán alegar desconocimiento de ella. Esta guía deberá ser firmada por el paciente o su representante.

**Párrafo 2: De la forma de identificación de los usuarios y de las personas que integran el equipo de salud**

**Artículo 42:** Una vez completado el trámite de admisión, el paciente recibirá un medio de identificación a través de un brazalete que contenga nombre, dos apellidos y Rut. Solo será retirado una vez que el paciente sea dado de alta y haga abandono del recinto

**Artículo 43:** Todas las personas que integran el equipo de salud deberán portar la credencial de identificación que entrega recursos humanos de la Clínica, que contempla nombre completo, profesión o cargo.

Los alumnos de las diferentes instituciones en formación que se relacionen en forma directa con los pacientes y usuarios, siempre en compañía de su tutor, deberán presentarse correctamente identificados.

**Párrafo 3: De la Estadía, supervigilancia médica de rutina, de la gestión de cuidados cotidianos y alimentación del paciente**

**Artículo 44:** Clínica Mayor hace presente que la asignación de la habitación del paciente de acuerdo a su preferencia y disponibilidad al momento del ingreso.

En el evento en que las condiciones de hospitalización lo permitan, y sólo en las habitaciones individuales, el paciente podrá ser acompañado durante la noche por una persona mayor de 18 años.

Los niños menores de 15 años deben estar acompañados durante toda su estadía por un adulto responsable.

**Artículo 45:** La entrega de información del estado de salud del paciente se realizará directamente a éste, a su representante, o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, por el médico tratante.

**Artículo 46:** EL paciente será evaluado periódicamente por el equipo de salud tratante, según la complejidad y su estado lo requieran.

**Artículo 47:** Para disminuir al máximo los riesgos de caídas del paciente, éste, su cuidador, sus familiares y/o visitas deberán cumplir estrictamente las medidas de seguridad que el equipo de salud les indique.

**Artículo 48:** La alimentación de los pacientes durante su atención cerrada es parte del tratamiento médico. Una vez realizada la indicación médica, ésta será revisada e implementada por profesional nutricionista de la Clínica Mayor.

Se prohíbe a los usuarios, familiares y visitas ingresar y proveer alimentos / bebidas de cualquier clase al paciente hospitalizado, así como para el consumo personal de las visitas y familiares en las habitaciones.

**Artículo 49:** Los horarios de alimentación de los pacientes son los siguientes:

Desayuno: 8:00 a 8:30 horas.

Almuerzo: 12:00 a 12:30 horas.

Once: 16:00 a 16:30 horas.

Cena: 19:00 a 19:30 horas.

#### **Párrafo 4: De las vistas y acompañamiento**

**Artículo 50:** Los familiares, acompañantes y/o visitas de los pacientes deberán respetar en su comportamiento, en todo momento, la privacidad, pudor y descanso de todos los pacientes hospitalizados, tanto en sala compartida como en habitaciones privadas. Esta obligación incluye el abstenerse de generar ruidos que perturben el que hacer hospitalario y la tranquilidad de los pacientes.

En las salas comunes estará restringido el uso de celulares y aparatos electrónicos por parte de los familiares, acompañantes y/o vistas de los pacientes.

En los lugares comunes y pasillos, los familiares, acompañantes y/o visitas de los pacientes deberán abstenerse de hacer ruidos molestos, pernoctar y perturbar de cualquier manera la realización de trabajo hospitalario.

**Artículo 51:** La Clínica ha determinado el siguiente régimen de visitas, de acuerdo al lugar en que se encuentra el paciente hospitalizado.

#### **Paciente en habitaciones:**

a.- El horario de visitas, de lunes a domingo, es de 10:00 a 14:00 horas y desde 16:00 a 21:00 horas.

b.- Las visitas deben cumplir con las medidas de lavado de manos, de higiene respiratoria y otras medidas especiales que disponga en personal de enfermería.

c.- El médico tratante podrá restringir las visitas por razones médicas o administrativas.

**Pacientes hospitalizados en unidades de alta complejidad o pacientes que requieran según su patología, medidas de prevención específicas informadas por el personal de enfermería:**

- a.- Horario determinado por cada Unidad o Servicio y según Estado de Salud del paciente;
- b.- No se admiten acceso a niños menores de 12 años.
- c.- No se permite el ingreso de visitas que estén cursando un cuadro infeccioso, principalmente de origen respiratorio;
- e.- Personal de enfermería indicará el uso de barreras de protección, si la situación lo requiere.

En periodos de circulación de virus u otro tipo de infecciones en la comunidad y durante épocas de invierno La Clínica Mayor podrá incorporar medidas adicionales de restricción al sistema de visitas para la protección de pacientes.

**Artículo 52:** Los familiares, acompañantes y/o visitas de los usuarios deberán abstenerse de concurrir a las dependencias de la Institución en caso de presentar signos y síntomas de enfermedades contagiosas que pongan en riesgo la salud y/o seguridad de los pacientes.

Se prohíbe a los usuarios, familiares, visitas y/o acompañantes el ingreso y porte de armas, material inflamable, explosivos, sustancias peligrosas, alcohol, cigarrillos y drogas ilegales.

#### **Párrafo 5: Del consentimiento informado.**

**Artículo 53:** Todo paciente de la Clínica tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud, salvo que esta negativa ponga en riesgo la salud pública en los términos establecidos en el código sanitario.

Este derecho debe ser ejercido en forma libre, voluntaria, expresa e informada, para lo cual será necesario que el profesional tratante entregue información adecuada, suficiente y comprensible acerca del estado de salud, del posible diagnóstico de su enfermedad, de las alternativas de tratamiento disponibles, y de los riesgos que ello pueda presentar, así como del pronóstico esperado y del proceso previsible del post-operatorio cuando procediere de acuerdo con su edad y condición personal y emocional.

En ningún caso el rechazo a tratamiento podrá tener como objetivo la aceleración artificial de la muerte, la realización de prácticas eutanásicas, o el auxilio al suicidio.

Por regla general, este proceso se realizará en forma verbal, pero deberá constar por escrito en el caso de las intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos terapéuticos invasivos y, en general, para la aplicación de procedimientos que conlleven un riesgo

relevante y conocido para la salud del afectado. En estos casos, tanto la información misma, como el hecho de su entrega, la aceptación o el rechazo, deberán quedar registrados en el formulario para tal efecto el cual quedará archivado en la Ficha Clínica.

Se presume que toda persona ha recibido la información pertinente para la manifestación de su consentimiento cuando hay constancia de su firma en el documento explicativo del procedimiento o tratamiento al cual deba someterse.

#### **Párrafo 6: De Las derivaciones a otro centro de salud.**

**Artículo 54:** Todo paciente que ingrese a la Clínica Mayor podrá ser derivado a otro centro asistencial público o privado cuando se presenten algunas de las siguientes circunstancias:

- Cuando se exceda nuestra capacidad resolutive
- Cuando no hay cama disponible
- Cuando por previsión desee continuar su tratamiento en su red de salud.

#### **Párrafo 7: Del Paciente Crítico**

**Artículo 55:** El equipo tratante se comunicará solamente con el representante designado por el paciente en su declaración de ingreso o bien con el que le corresponda en conformidad con la ley, cuyo nombre podrá constar en la ficha clínica. Las visitas deben guardar silencio y respeto por los pacientes, mantener el celular y todo aparato electrónico apagado.

#### **Párrafo 8: De los Medicamentos**

**Artículo 56:** Queda estrictamente prohibido a los pacientes automedicarse. Del mismo modo queda estrictamente prohibido a los familiares, acompañantes y/o visitas proporcionar medicamentos a los pacientes.

Si el paciente utiliza medicamentos en forma habitual, ellos deben ser informados al momento del ingreso al médico tratante para su calificación y prescripción. Todos los medicamentos son administrados por el personal de enfermería.



### **Párrafo 9: Procedimiento de Alta**

**Artículo 57:** El alta del paciente será otorgada por el médico tratante, entregándosele la Epicrisis médica, copia de exámenes y medicamentos si corresponde y se solicitará firma de formalización del alta. Carné de alta sólo para pacientes recién nacidos.

**Artículo 58:** El paciente deberá hacer abandono de la habitación el día del alta, a más tardar a las 12:00 horas. Previamente deberá revisar las instalaciones de la habitación confirmando no dejar ningún objeto personal al interior de ésta.

Por la seguridad del paciente, éste deberá trasladarse desde la habitación hasta abandonar completamente las instalaciones de la Institución en silla de ruedas. Si el paciente rechazara esta medida, deberá constar por escrito con su firma.

## **TITULO VII**

### **DE LOS MECANISMOS IMPLEMENTADOS PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCION DE SALUD**

#### **Párrafo 1: Del Comité de Calidad y Seguridad del paciente**

**Artículo 59:** El Comité de Calidad y Seguridad del Paciente, se encuentra constituido por resolución institucional y tiene por objetivo garantizar el nivel de seguridad y calidad de la atención clínica proporcionando las directrices generales para todo el establecimiento en materias de seguridad del paciente, derivadas de las normas del Ministerio de Salud, desarrollando acciones destinadas a evaluar la calidad de las prácticas a través de programas de supervisión, y de desarrollar acciones destinadas a implementar programas de mejoras continua de la calidad y seguridad del paciente.

**Artículo 60:** De la observancia de las instrucciones ministeriales. El Comité de Calidad y Seguridad del paciente, es el encargado institucional de velar por el cumplimiento de las normas y protocolos que sobre esta materia emita el Ministerio de Salud. Asimismo, debe desarrollar las condiciones que permitan implementar la garantía de calidad del régimen GE

## TITULO VIII

### DEL COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL

**Artículo 61:** El Comité de Ética Asistencial de la Clínica Mayor asesora sobre problemas ético-clínicos, que se suscitan en relación a las prestaciones de salud. Se hace presente que este Comité no tiene dentro de sus funciones el conocimiento ni la resolución de reclamos, quejas, así como tampoco de la realización de auditorías ni imposición de sanciones. Las opiniones del comité tendrán siempre el carácter de sugerencia o recomendación y sus integrantes no tendrán responsabilidad civil o penal respecto de lo que ocurra en definitiva.

**Artículo 62:** Podrán solicitar la opinión del Comité de Ética Asistencial los profesionales del equipo de salud que atienden en forma directa al paciente, el paciente o su representante legal, según sea el caso, a través de formulario específico, que para este fin se encuentra en secretaría de Dirección Médica.

## TÍTULO IX: SOBRE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE OBSERVACIONES (RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS)

**Artículo 63:** Clínica Mayor cuenta con una Unidad interna de gestión de observaciones (reclamos, sugerencias y felicitaciones).

La Unidad de Gestión de Observaciones recepcionará las observaciones recibidas en la Institución en forma semanal. Estas observaciones podrán ingresar a la unidad a través de los Libros de Observaciones presentes en los Servicios de Pabellón, Urgencia, Hospitalizados 2 y 3 Piso, Centro Médico y Dirección Médica, además a través de la página web institucional y el correo electrónico de la Unidad.

Se gestionará respuesta formal a cada reclamo y sugerencia en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la fecha del registro de la observación.

**Artículo 64:** Podrán presentar observaciones todos los pacientes, representantes legales de los mismos, los funcionarios y los clientes internos de la Institución.

Será requisito que la persona que registre la observación, indique al menos los siguientes datos: nombre completo, dirección o correo electrónico de contacto y teléfono, con el fin de remitir respuesta formal.

Se declararán Nulos los registros que contengan lenguaje soez, ofensivo o insultos, además de las observaciones en que no se registre quién es la persona reclamante o algún contacto para remitir la respuesta.

## TITULO X: DE LAS VIAS DE EVACUACION EXISTENTES

**Artículo 65:** En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en los pasillos y áreas comunes de la Clínica.

En caso de emergencia u otra contingencia, los funcionarios de la Clínica encargados de dirigir la evacuación tomarán control de la situación e impartirán órdenes e instrucciones para la correcta evacuación del recinto. Los usuarios deberán acatar en todo momento dichas instrucciones.

La Clínica cuenta con un plan de emergencias, en el que se encuentran explicitados los mecanismos de evacuación y procedimientos.

## TÍTULO XI: DE LAS SANCIONES

**Artículo 66:** El incumplimiento de las normas del presente reglamento interno por parte de los usuarios, autoriza al Equipo Tratante y/o Institución, según corresponda a:

- a) Restricción de ingreso a las dependencias de la Institución. En caso que el usuario se negare a acatar esta medida, la autoridad del establecimiento podrá requerir la presencia de la fuerza pública para hacerla cumplir.
- b) Abstención de agendar horas respecto de aquellos usuarios que han incurrido en maltrato de palabra, u obra hacia cualquier integrante del equipo tratante y/o personal administrativo.
- c) El alta disciplinaria del paciente cuando éste incurra en maltrato, o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes, usuarios y personas que se encuentren en el interior de las dependencias, siempre que con ello no se ponga en riesgo su vida o su salud.

**Artículo 67:** Si el usuario cometiere actos de violencia física, y/o verbal, en contra de los integrantes del equipo de salud, de otros usuarios o ocasionare daño o destrucción de los bienes y dependencias, éste podrá perseguir la responsabilidad penal, y/o civil que corresponda, de acuerdo a las normas generales.

## TITULO FINAL: DELA VIGENCIA DEL PRESENTE REGLAMENTO

**Artículo 68:** El Reglamento Interno de Clínica Mayor comienza a regir desde su publicación en sitio web [www.clinicamayor.cl](http://www.clinicamayor.cl), desde donde puede ser consultada la versión actualizada del mismo.

**Artículo 69:** Clínica Mayor se reserva el derecho de modificar el presente Reglamento en cualquier momento. Las modificaciones y sus fechas de entrada en vigencia serán informadas en el sitio web: [www.clinicamayor.cl](http://www.clinicamayor.cl).