

REGLAMENTO INTERNO

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES (Ley 20.584)



GENERALIDADES

Este reglamento Interno se dicta en cumplimiento de lo que establece la Ley N° 20.584 con el objeto de que nuestros pacientes y sus familiares conozcan los derechos y deberes que los rigen durante su atención médica en Clínica Bio Bio y asimismo tomen conocimiento de las normas internas, los procesos de atención y los horarios de funcionamiento de las diferentes áreas o unidades al interior de la Clínica.

Es importante señalar que somos una Institución privada abierta que entrega atención sin discriminar y de acuerdo con las leyes, reglamentos y decretos vigentes.

Nuestra Misión es:

Nuestra Misión es ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y a que el sistema de Salud funcione mejor para todos.

Visión:

Ser la mejor Clínica del Sur de Chile.

Valores

Integridad • Compasión • Relaciones • Innovación • Desempeño

REGLAMENTO INTERNO PARA ATENCIÓN DE SALUD (LEY N° 20.584)

El presente reglamento proporciona a los usuarios información acerca de las normas de ingreso, estadía, visitas y egresos, así como los procedimientos asociados al funcionamiento interno de la clínica para pacientes hospitalizados y ambulatorios.

PACIENTES HOSPITALIZADOS

Se entiende por paciente hospitalizado a la persona que concurre a la clínica por una atención de salud y por razones de diagnóstico o tratamiento hace uso de una cama de hospitalización.

Se entiende por equipo de salud a todo trabajador de la clínica que actúe como miembro de un equipo de personas, 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 que velen por la calidad, confort, bienestar y seguridad de la atención del paciente.

NORMAS DE INGRESO

Artículo 1°

Para hospitalizarse, todo paciente que ingresa a Clínica Bio Bio debe acudir al Servicio de Admisión, presentando los siguientes documentos:

- Cédula de Identidad, Cedula de Identidad Provisoria o Pasaporte.
- Orden de Hospitalización entregada por el médico tratante.
- Exámenes anteriores entregados por su doctor.
- Firma del consentimiento informado.
- Alternativas de garantías para el ingreso:

Informamos a usted que Clínica Bio Bio acepta como garantía de pago de prestaciones electivas o programadas, únicamente los documentos descritos a continuación y siempre que se cumpla con los requisitos especiales en cada caso:

-Carta de resguardo de empresas con convenio vigente.

Para el ingreso de los pacientes que NO se encuentren en Riesgo Vital o secuela funcional grave, se requiere que estos no tengan cuentas anteriores impagas o morosas con la clínica por prestaciones médicas otorgadas. En caso de tenerlas y previo a la aceptación del ingreso, la clínica le solicitara el pago o la morosidad, reservándose la clínica el derecho a rechazar el ingreso en su caso.

Es responsabilidad del paciente, apoderado o representante legal informarse sobre las formas de pago de las prestaciones otorgadas por la clínica y sus condiciones especiales.

Si el ingreso se realiza a través del Servicio de Urgencia, el paciente, apoderado o representante legal deberá realizar los trámites en admisión Urgencias.

Ingresos de Ley de Urgencias: todo paciente ingresado a hospitalizados como ley de urgencias médicas una vez estabilizado debe optar por lo siguiente:

1-. Modalidad de atención de libre elección: es cuando el paciente decide renunciar a la protección financiera que obligatoriamente se entrega en las redes cerradas que cada asegurador ha definido, en este caso el paciente debe dirigirse a admisión y dejar los resguardos financieros aceptados por la ley y puede permanecer en la clínica para terminar su atención, firmando el formulario respectivo.

2-. Modalidad de atención Institucional: en este caso el paciente opta por ser atendido a través del sistema de redes definido por su asegurador, en el caso de FONASA es la red de hospitales al cual pertenece por domicilio. La Clínica informara diariamente al sistema centralizado de gestión de camas hasta que el paciente sea trasladado al hospital correspondiente, una vez que se dispone de la cama en el sistema. En el caso de Isapres se le informará al asegurador correspondiente quien decidirá a qué lugar de la red será derivado el paciente.

En esta modalidad independientemente del asegurador, el paciente no puede rechazar el traslado, salvo que decida cambiar por la modalidad libre elección y dejar los resguardos financieros respectivos, firmando la modalidad de atención en el formulario.

Artículo N°2

Todo paciente deberá señalar el nombre de su apoderado o representante legal en caso de menores de 18 años, entendiéndose por este, a la persona responsable de su hospitalización y que será quien represente su voluntad, para el caso que el paciente se encuentre imposibilitado de tomar conocimiento de su condición y de adoptar las decisiones médicas, clínicas y administrativas que fueren pertinentes y necesarias en esta etapa, así como también, de acuerdo a la voluntad del paciente, la persona a quien se le entregue información asociada a su estado de salud.

Artículo N°3

En el caso que el ingreso a hospitalización se produzca a través del Servicio de Urgencia, la clínica asignará un médico tratante de su staff por su ingreso, y si requiere especialista será solicitado por el servicio Médico Quirúrgico.

Artículo N°4

Durante el proceso de admisión se le informará al paciente, apoderado o representante legal, el tipo de habitaciones que existen disponibles en ese momento y los costos asociados a las mismas, a fin de que pueda seleccionar de acuerdo a su preferencia, cobertura de aseguradora y conforme a la disponibilidad que exista en la Clínica en el momento de la admisión.

La Clínica no reserva habitaciones y el cobro se realiza de acuerdo con la habitación utilizada, independientemente del plan de salud que tenga el paciente.

Los pre- ingresos efectuados por los pacientes no constituyen reserva de habitaciones.

Artículo N°5

El consentimiento informado es un proceso comunicativo que garantiza que el paciente, apoderado o representante legal ha expresado voluntariamente su decisión de someterse al tratamiento, prueba diagnóstica, procedimiento o intervención quirúrgica, después de haber comprendido la información entregada

por el médico acerca de los objetivos, beneficios, incomodidades, riesgos previstos y alternativas posibles.

Antes de realizarse un procedimiento quirúrgico, diagnóstico o terapéutico invasivo, el paciente debe firmar un Consentimiento Informado donde se detallan los riesgos y complicaciones inherentes al mismo. En caso de menores de edad, se requerirá la firma de su representante legal.

El médico debe entregar una completa explicación sobre el diagnóstico, plan de tratamiento, pronóstico, riesgos y beneficios asociados al procedimiento o cirugía

Artículo N° 6

La Clínica, de acuerdo a condiciones de salud particulares del paciente y de seguridad asistencial, podrá requerir la hospitalización en habitaciones individuales, en cuyo caso se informará oportunamente al paciente, apoderado o representante legal y asimismo se cobrará el costo de dicha habitación.

Artículo N° 7

Al momento del ingreso del paciente, este será identificado en el Servicio de Admisión o en el Servicio de Urgencia, con un brazalete, el que deberá mantener durante todo el periodo de hospitalización. Si el brazalete se rompiera, extraviara o borrara el paciente debe informar a personal clínico para su reposición.

COBRO DÍA CAMA

Artículo N°8

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 del nuevo día.

Artículo N°9

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 médico.

En el caso que el paciente en forma previa a su ingreso este en tratamiento, en virtud del cual deban administrársele medicamentos, el paciente, apoderado o representante legal deberán informar de esta circunstancia al médico tratante, para que este incorpore las indicaciones y prescripciones que fueren necesarias al plan terapéutico que se cumplirá durante el periodo de hospitalización.

Esta estrictamente prohibido que el paciente consuma medicamentos por cuenta propia, así como también el ingreso de fármacos desde el exterior. El no cumplimiento de esta condición puede generar su alta disciplinaria.

Artículo N° 10

La Clínica cuenta con sistemas de acceso a la información relativa a los aranceles y de precios, a través de su Sitio Web, así como en los servicios de urgencia y Centro Médico en libro de aranceles.

Artículo N° 11

Los implantes y prótesis que se requieran en procedimientos intervencionistas y/o quirúrgicos, serán los que determine la Clínica, de manera que forman parte de las prestaciones otorgadas por está. Por seguridad del paciente, no se aceptará el ingreso de elementos (implantes, prótesis) proporcionados directamente por pacientes o familiares, así como elementos comprados en forma directa al proveedor y enviados desde estos a la Clínica.

Artículo N° 12

La Clínica 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 el asegurador y el paciente en su calidad de afiliado y/o beneficiario.

Asimismo, la activación y trámite de las coberturas preferentes, catastróficas, beneficios y demás aspectos relacionados con su plan de salud.

Artículo N° 13

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

Es responsabilidad del paciente, apoderado o representante legal que el equipo de salud este en conocimiento de cualquier alergia o problema que el paciente haya tenido con medicamentos, alimentos u otros productos tales como látex, medios de contraste, entre otros.

Artículo N° 14

El paciente no está autorizado a salir de la habitación ni fuera de la clínica por su cuenta o con sus familiares, sin tener el alta médica correspondiente o la indicación explícita del tratante por algún motivo de índole médico específico, en caso contrario la clínica no se responsabilizará de los daños que pueda sufrir el paciente.

Artículo N° 15

La visita del médico tratante y/o residente, incluirá especialmente la gestión e indicación de cuidados y medidas terapéuticas, tipo de alimentación, evaluación de la condición clínica del paciente, indicación de interconsultas, exámenes y procedimientos. De acuerdo a la complejidad de la patología se programará el trabajo de enfermería, siempre habrá a lo menos una evaluación diaria del estado clínico del paciente.

Las interconsultas de médicos especialistas son gestionadas por las Unidades de Hospitalización, de acuerdo a protocolo establecido y serán cargadas a la cuenta del paciente.

Si durante la hospitalización se indica la realización de exámenes o estudios que la clínica no efectúa, 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 el traslado.
- b. 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 a su cuenta de hospitalización.

Artículo N° 16

Todo el personal de la Clínica portará una identificación visible en la que figure su nombre, sus apellidos y la función que desempeña.

En caso de que el paciente o sus acompañantes observen a alguna persona al interior de la habitación sin portar credencial que lo identifique como miembro del equipo de salud de la Clínica, debe informar inmediatamente a la matrona o enfermera de turno.

INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE SALUD

Artículo N° 17

La información sobre la evolución del paciente y las prestaciones que haya recibido durante el transcurso del día, así como la planificación del alta en forma oportuna, será entregada directamente por el médico tratante al paciente al momento de la visita médica, o en su defecto a su apoderado o representante legal, en caso de que el paciente no esté en condiciones de recibir dicha información.

La información que se entregará vía telefónica será restringida debido a la dificultad de verificar la identidad de quien llama y la necesidad de resguardar la confidencialidad de la información.

ALIMENTACION

Artículo N° 18

Durante el periodo 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.

Esta estrictamente prohibido que el paciente consuma alimentos por cuenta propia, como así también, el ingreso a la habitación de alimentos por parte de familiares que acompañen al paciente y pernocten en la clínica y/o visitas.

HORARIOS DE VISITA

Artículo N°19

Durante la estadía del paciente, sus familiares y/o visitantes deberán respetar los horarios y condiciones de visita establecidos para los diferentes servicios y Unidades de la Clínica.

Por indicación médica, el sistema de horario de visitas podrá ser restringido, como así también, los sistemas y horarios pueden sufrir modificaciones ante la necesidad de efectuar tratamientos y/o procedimientos a otros pacientes o por circunstancias excepcionales.

El paciente no puede recibir más de dos visitantes a la vez, y estos deben retirarse de la habitación si se les solicita realizar algún procedimiento u otro.

Como medida de prevención de infecciones, no deben ingresar menores de 12 años al área de hospitalizados, salvo excepciones, estos menores deberán estar siempre al cuidado de una persona adulta que será el responsable de su conducta y resguardo.

En virtud de las actividades relacionadas con los cuidados, atención y descanso de nuestros pacientes, los horarios de visita serán:

Servicio Médico-Quirúrgico 09:00 a 20:00 horas.

Servicio Obstetricia y ginecología 09:00 a 20:00 horas.

Las Unidades de Pacientes Críticos, son servicios altamente especializados en la atención de enfermos que, por su patología, requieren de una avanzada tecnología, mayor control médico y cuidados de enfermería y una mayor prevención de infecciones.

Por lo anterior, las visitas deben ser reguladas, y el visitante debe ser mayor de 18 años.

UPC Adulto 16:00hr a 18:00 horas.

En la Unidad de Paciente crítico Neonatal, el horario de visita es libre, sólo podrán efectuar las visitas a los pacientes los padres y cada 15 días podrán ingresar abuelos maternos y/o paternos previa autorización dependiendo del estado del paciente 09:00hr a 21hr. A las 20:00 durante la entrega de turno se solicita a familiares que salgan de la unidad. Durante la noche se permitirá el ingreso a amamantamiento a las madres en los horarios de atención.

En situaciones o períodos excepcionales como Pandemia, Estado de Emergencia u otros, la clínica se regirá por procedimientos específicos de acuerdo con cada contingencia, los que serán comunicados en forma ad hoc según sea el caso.

Artículo N° 20

Todo paciente, así como también sus familiares y visitantes, deberán 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 institucional.

En caso de trato irrespetuoso y de conductas de violencia verbal y/o física en contra de los trabajadores de la Clínica, o de cualquier persona que allí se encuentre, se solicitará de ser necesario, el apoyo de la fuerza pública para enfrentar estas conductas y para restringir el acceso al establecimiento a los causantes del

altercado, sin perjuicio del derecho de Clínica a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

Artículo N° 21

Los acompañantes y/o visitas tienen prohibido recostarse y/o utilizar la cama del paciente. Además, en caso de habitaciones de dos o tres camas, no deben utilizar dicha cama si está se encuentra desocupada.

Sólo en habitaciones individuales podría eventualmente quedarse un acompañante del paciente toda la noche, en sillón dispuesto para ello, con costo para el paciente y que incluye sólo el desayuno

PROHIBICIONES

Artículo N° 22

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 no habilitados para ello. Asimismo, consumir bebidas alcohólicas en las dependencias de Clínica

Las salas de espera no podrán ser utilizadas como áreas de comedores ni para otros fines que no sea el indicado.

Está prohibido el ingreso de animales y mascotas a las dependencias de clínica.

No se deberán utilizar los ascensores de transporte de pacientes hospitalizados y se deberá hacer abandono de ellos cuando el personal de la Clínica se lo solicite.

Artículo N° 23

Queda prohibido a los trabajadores, pacientes, familiares o cualquier persona, captar, interceptar, grabar o reproducir conversaciones, filmar o fotografiar imágenes en las dependencias de la Clínica. La inobservancia a esta prohibición autorizará a la Clínica para poner los antecedentes a disposición de la entidad que corresponda a fin de hacer efectiva las responsabilidades penales o civiles respectivas. Todo ello en conformidad con el artículo 161-A del código penal.

En todo caso si la Clínica requiere imágenes para fines periodísticos o propagandísticos, se requerirá autorización por escrito del paciente, la que se efectuará en el respectivo consentimiento según procedimiento.

SERVICIO DE ASISTENCIA DE CUIDADORES

Artículo N°24

Para aquellos pacientes que requieran los servicios de un cuidador particular, Clínica por razones de seguridad del paciente, sólo autoriza el servicio de cuidadores particulares externos, validados por la institución. El servicio que se contrate es de elección de los familiares, es de cargo del paciente que lo requiera, generando una cuenta independiente de la Clínica.

Es importante señalar, que 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.

PREVENCIÓN DE CAÍDAS

Artículo N° 25

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 que se requieran. Una vez que la enfermera da a conocer las medidas de seguridad de prevención de caídas que tiene indicadas, el paciente, apoderado o representante legal debe cumplir con ellas. Al ingreso del paciente a unidades de hospitalizados se les compartirá código QR para acceder a video de procedimiento institucional de prevención de caídas.

Cada Servicio, de acuerdo con la indicación médica y en concordancia al protocolo institucional de la Clínica, adoptara las medidas propias de contención o de requerimiento de una cuidadora particular para el paciente.

ESTACIONAMIENTO PARA VEHICULOS

Existen estacionamientos disponibles para el paciente, y visitantes, el cual tiene 30 minutos de gratuidad. Con estacionamientos para pacientes embarazadas y personas con limitación física. El cobro del estacionamiento es través de 3 cajeros , 2 automáticos y uno manual ubicados en el primer piso.

CUIDADO DE OBJETOS PERSONALES

Artículo N° 27

La Clínica no se responsabiliza de forma alguna por la 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 objetos personales.

Si el paciente tiene algún tipo de prótesis como dentadura, audífono, lentes u otros, debe informar esa situación en el momento de su ingreso a enfermería, además, debe mantenerlas en un lugar seguro y controlado para evitar su deterioro y extravío, situaciones respecto de las cuales de la Clínica no se hará responsable.

Sólo en las habitaciones individuales, en caso de que el paciente vaya a pabellón, procedimientos y/o exámenes, los familiares pueden permanecer en ellas.

Si el paciente es ingresado por el Servicio de Urgencia y porta consigo objetos de valor, el apoderado o representante legal debe hacerse cargo de los mismos. Si al momento del ingreso a hospitalización por Urgencia, no se cuenta con familiares responsables, se aplicará procedimiento vigente en cuanto a manejo de pertenencias.

NORMAS ESPECIALES EN LAS AREAS QUIRURGICAS

Artículo N° 28

Los pabellones centrales, de urgencia obstétrica y recuperación post-operatorio, son considerados servicios críticos dentro de la atención clínica, por lo tanto, el acceso de personas ajenas a dichas unidades es restringido.

En estas áreas se podrá autorizar el ingreso de un acompañante sólo si el paciente lo necesita en los siguientes casos:

Pacientes Menores de 15 Años: se puede autorizar el ingreso de uno de sus padres o representante legal al inicio del proceso anestésico, salvo que el anesthesiólogo a cargo indique lo contrario. En ocasiones es posible que no se pueda permitir el acceso de ninguno de los padres al pabellón; dicha circunstancia le será comunicada en su momento por anesthesiólogo a cargo.

Pacientes mayores de 15 años: pueden ser acompañados por sus padres y/o representante legal, o familiar, en el periodo pre-operatorio. Posterior a esto el familiar o representante legal deberá permanecer en la sala de espera o en la habitación asignada hasta que el cirujano solicite su presencia para dar información.

Parto o cesárea: Sólo se autorizará el ingreso de un familiar al Parto o Cesárea de preferencia el padre del recién nacido. En los casos en que este se encuentre ausente, se autorizará el ingreso de otro familiar (solo uno) que indique la madre previa autorización del equipo quirúrgico.

Área de recuperación post anestésica- post operatoria: Acceso restringido, solo a los acompañantes descritos en los casos anteriores.

El ingreso de cualquier persona al recinto de pabellones deberá ser con vestimenta para uso exclusivo de pabellones y habiendo realizado lavado previo de manos. Se deben respetar todas las instrucciones que serán entregadas durante la estadía en el pabellón.

No está permitido que el padre participe en la ligadura del cordón durante el acto quirúrgico.

No está permitido grabar o filmar los procedimientos en el área quirúrgica, en la unidad de atención inmediata del recién nacido, ni en las unidades de pacientes críticos.

Esta estrictamente prohibido el uso de celulares por parte de los acompañantes en pabellones quirúrgicos, pabellones de parto, pre-operatorio y recuperación inmediata.

En situaciones o períodos excepcionales como Pandemia, Estado de Emergencia u otros, la clínica se regirá por procedimientos específicos de acuerdo a cada contingencia, los que serán comunicados en forma ad hoc según sea el caso.

NORMAS DE EGRESO

Artículo N° 29

Al momento del egreso de la Clínica, se debe contar con el alta firmada por el médico tratante. El paciente dispone de una hora desde el momento del alta para abandonar la habitación, sin que esto genere un cargo adicional.

El valor del día cama se considera hasta las 12:00 horas.

El paciente, representante legal o apoderado deberán revisar la documentación y pertenencias al momento del alta y firmar un documento de conformidad de recepción de documentación y egreso hospitalario.

En Maternidad, el alta de la madre la debe firmar el Médico Gineco-Obstetra. Por su parte, el alta del recién nacido será firmada por el médico Neonatólogo.

Artículo N° 30

ALTA VOLUNTARIA

De acuerdo a lo que indica la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes, un paciente que exprese su voluntad de no ser tratado, que quisiera interrumpir el tratamiento o se negare a cumplir las prescripciones médicas, podrá solicitar la alta voluntaria, la que deberá firmar y hacerse responsable de las consecuencias derivadas de ella.

Esta alta será firmada por el paciente o su representante legal y deberá ser siempre solicitada al médico tratante, quien explicará las implicancias que pudiera tener.

La Clínica declina todas las consecuencias derivadas de la alta voluntaria solicitadas por el paciente.

Artículo N° 31

ALTA DISCIPLINARIA

Según lo estipulado en la Ley N° 20.584, la Dirección de la Clínica tendrá la facultad de dar de alta administrativa de un paciente cuando este o sus acompañantes no cumplan con este reglamento interno, cuando exista maltrato verbal o agresiones físicas al personal tratante o a solicitud de médico tratante. En este caso se realizará una consulta previa al comité de Ética. La Dirección Médica dejara constancia en un acta el procedimiento y análisis efectuado.

Artículo N° 32

Los pacientes y sus acompañantes tienen el deber de tratar respetuosamente a los trabajadores de la Clínica y de las Empresas que presten servicios en sus instalaciones.

Además, tienen el deber de cuidar las instalaciones y equipamiento de los recintos.

De acuerdo con lo que indica la Ley N° 20.584 de Derechos y deberes, en los casos en que un paciente, sus familiares o visitas incurran en conductas de maltrato o violencia verbal o física durante su estadía en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, la autoridad de la Clínica podrá requerir el alta disciplinaria con el consiguiente cese de la entrega de prestaciones. El paciente y sus acompañantes deberán abandonar el establecimiento.

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

Artículo N° 33

La clínica cuenta con un procedimiento interno de gestión de reclamos, que se encuentra definido en el presente reglamento, a disposición del público en la primera página de cada libro de reclamo, Buzones de reclamos, en la página web y Unidad de servicio de Atención al cliente.

Pasos por seguir por el reclamante:

1. Recepción del reclamo: los pacientes, su representante legal, su apoderado o persona que lo tenga bajo su cuidado, deben completar los siguientes datos de su reclamo:

- a) Fecha del reclamo.
- b) Unidad o dependencia donde se efectúa el reclamo.
- c) Nombre, cédula de identidad y domicilio del reclamante, del representante legal, apoderado o persona que lo tiene bajo su cuidado.
- d) Autorización para ser notificado por correo electrónico o en caso contrario, indicar domicilio postal.
- e) Indicación de los hechos que fundamentan el reclamo y la infracción que contempla la Ley.
- f) Peticiones concretas
- g) Firma

2. Notificación de recepción: Todos los reclamos que se reciban a través de los medios ya definidos serán centralizados por la Unidad de Servicio al cliente, quien será la responsable de notificar la recepción del mismo al reclamante a través del correo electrónico o postal.

3. Expediente del reclamo: La Clínica cuenta con un sistema de registro de los reclamos que contiene lo siguiente:

- a) Fecha del reclamo.
- b) Nombre y RUT del paciente, apoderado o representante legal.
- c) Dirección del reclamante.

d) Hechos que fundamenten el reclamo y la infracción a los Derechos que contemple la Ley.

e) Petición concreta.

f) Correo electrónico para ser notificado en caso de que el reclamante lo autorice.

g) Firma del paciente, apoderado o representante legal.

h) Fecha de la respuesta, así como la fecha y forma de su notificación.

i) Sin perjuicio de lo anterior, la Clínica podrá registrar otros antecedentes si lo estima necesario.

Este expediente contendrá todos los antecedentes y documentos que se acumulen durante el procedimiento, incluyendo las comunicaciones efectuadas con el reclamante, el reclamo mismo y los documentos que lo acompañen.

Respuesta al reclamo: La Clínica responderá por escrito el reclamo presentado dentro del plazo de respuesta de 15 días hábiles, contados desde el primer día hábil siguiente a su recepción. Para el evento que, durante el proceso de gestión del reclamo, el paciente, representante legal y/o apoderado solicite una entrevista personal o fuesen solicitados para tal efecto, y estos desearan ser acompañados por un abogado, deberán comunicar esa circunstancia con antelación de tres días previos a la reunión que se haya fijado mediante aviso escrito dirigido a Servicio al Cliente de Clínica Bio Bio. En el caso que el aviso no se curse dentro del plazo antes señalado, la Clínica se reserva el derecho de fijar un nuevo día y hora para llevar a efecto la entrevista.

Plazo de la respuesta: El plazo para emitir la respuesta a los reclamos serán de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción por la Unidad de Servicio al Cliente.

Artículo N° 34

La Clínica informará al reclamante de su facultad para recurrir a la Superintendencia de Salud en caso de que la respuesta le parezca insatisfactoria, el cual tendrá un plazo de cinco días hábiles, contados desde la fecha de notificación de la respuesta.

ASISTENCIA RELIGIOSA O ESPIRITUAL

Artículo N° 35

El paciente tiene derecho a asistencia religiosa o espiritual, en el caso de ser requerida por él, su apoderado o representante legal. Para solicitarla se debe contactar al servicio al cliente o en las estaciones de enfermería.

La Clínica cuenta con una sala mortuoria de uso transitorio, ubicado en el zócalo de la clínica, en donde se mantendrá la persona fallecida previo entrega a sus familiares.

En caso de duelo perinatal, Clínica Biobío llevará a cabo acciones concretas de contención, empatía y respeto por el duelo de cada madre, u otra persona gestante, padre o aquella persona significativa que la acompañe, según lo indica la normativa vigente.

ACTIVIDAD DOCENTE ASISTENCIAL

Artículo N° 36

La Clínica es una institución de Salud que tiene también la calidad de campo clínico-docente asistencial, destinado a la formación de carreras del área de la salud técnicas y profesionales.

Por ende, durante el proceso de hospitalización, durante la realización de un procedimiento, el profesional a cargo podrá estar acompañado de alumnos en formación.

El paciente que no desee la presencia de alumnos, deberá manifestarlo expresamente a su médico tratante, además será informado de esta actividad docente al momento de su ingreso a hospitalización mediante una toma de conocimiento.

COMITÉ DE ETICA ASISTENCIAL

Artículo N° 37

El comité ético asistencial es un organismo de deliberación, con carácter interconsultivo e interdisciplinario, creado para el asesoramiento sobre cuestiones de carácter ético que surjan en el ámbito asistencial, con el fin último de contribuir a la humanización de la asistencia sanitaria.

La Clínica se encuentra adscrito al Comité de ética asistencial del Hospital Las Higueras de Talcahuano. El paciente, apoderado y/o representante legal pueden acceder al Comité Ético asistencial a través de la Dirección Médica, mediante una solicitud a su médico tratante.

PATOLOGIAS DEL REGIMEN DE GARANTÍAS EXPLÍCITAS DE SALUD (GES)

Artículo N° 38

Si durante la atención en la clínica, el médico tratante sospecha y/o realiza diagnóstico de patologías incorporadas dentro del GES, este entregará dicha notificación al paciente. El paciente, su apoderado o Representante legal debe presentar en su Institución Aseguradora el certificado emitido con el fin de empezar el trámite del mismo. Este documento debe contar con las firmas del paciente y la del médico que notifica la patología.

Es el asegurador de Salud quien determina y deriva al paciente al establecimiento de salud que corresponda, para la entrega de las prestaciones incluidas en la canasta para cada patología GES. En caso de la clínica no sea 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 la modalidad de su ejercicio por parte de los usuarios, se encuentra publicada en la página Web de la Superintendencia de Salud ([www. Supersalud.cl](http://www.Supersalud.cl)).

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION Y LA FICHA CLÍNICA

Artículo N° 39

Dado que todo registro clínico constituye información reservada y confidencial del paciente, está absolutamente prohibido el acceso a la ficha médica por parte de personas no relacionadas con la atención del paciente.

La Dirección médica es la encargada de la custodia de los registros clínicos y cualquier consulta al respecto deberá canalizarse a través de la Unidad de Registros Clínicos.

Se entiende por ficha clínica el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente.

Esta debe conservarse por la Clínica, por un período de 15 años.

Sólo se puede entregar copia, ya sea total o parcial, en los siguientes casos:(13)

- Titular, representante y herederos en caso de fallecimiento del primero.
- Tercero con poder simple autorizado ante notario.
- Tribunales, siempre que tenga relación con la causa.
- Fiscalía y defensoría, previa autorización del Juez.

PACIENTES AMBULATORIOS

Se entiende como paciente ambulatorio a la 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.

Artículo N° 40

El área ambulatoria de la clínica comprende las consultas de Centro Médico, Consultas en Servicio de Urgencia, Unidad de procedimientos endoscópicos y cirugía menor en Centro Médico, procedimientos de cardiología, Unidad de toma de

muestra, Imagenología, Pabellón de Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA), Quimioterapia ambulatoria y Unidad de Kinesiología y rehabilitación ambulatoria.

Los horarios de atención son:

- Centro Médico: Atiende de lunes a viernes de 08:00 a 20:30 horas y sábados de 08:00 a 14:00 horas.
- Servicio de Urgencia: 24 horas
- Unidad de Procedimientos endoscópicos y cirugía menor: lunes a viernes de 08:00 a 20:30 horas y sábados de 08:00 a 14:00 horas.
- Unidad de Toma de Muestras: Atiende de lunes a sábado de 07:30 a 17.30 horas, domingo de 08.00 a 14.00 horas, previa agenda de hora.
- Imagenología: con los distintos servicios que contiene Atiende de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas y sábados de 08:00 a 14:00 horas.
- Pabellón Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA): lunes a viernes de 07.30 a 16.30 horas.
- Quimioterapia Ambulatoria: Atiende de lunes a viernes de 08:00 a 17:30 horas.
- Unidad de Kinesiología y rehabilitación ambulatoria: lunes a viernes de 08 a 20.30 horas. Sábados de 08 a 14 horas.

Artículo N°41

La solicitud de reserva de horas para consultas médicas se puede realizar a través de la página Web: www.clinicabiobio.cl, a través del Call Center de la Clínica o aplicación Clínica Biobio disponible en App Store o Play Store.

Para Exámenes endoscópicos (Colonoscopia y endoscopia, Cirugías menores), se debe agendar procedimientos en Centro Médico tercer piso y para procedimientos de radiología, en Imagenología segundo piso y Resonancia en el piso -1 Torre A y -1 Torre B.

Para la unidad de toma de muestras se requiere previa reserva de hora para la atención y obligatoriamente los exámenes mencionados a continuación:

Curva de glucosa, curva de insulina; Glucosa post carga, Insulina Post Carga, por orden de llegada de lunes a viernes hasta las 11:00 horas y con reserva de hora los días sábados.

Todo paciente mayor de 18 años debe ingresar sólo a la Unidad de Toma de muestras, a excepción de pacientes con limitación física.

Los pacientes menores de 18 años pueden ingresar acompañados por una persona adulta.

Para el servicio de Imagenología, el paciente debe reservar una hora para exámenes a través del Call Center.

Es responsabilidad del paciente anular su hora de reserva en caso de no poder asistir a ella.

Artículo N° 42

A fin de otorgar una atención oportuna, el paciente debe llegar con 15 minutos de anticipación a su hora de reserva.

Artículo N° 43

De acuerdo con artículo 5 Bis de la ley 20.584, Clínica Biobío cuenta con atención preferente para mayores de 60 años y personas con discapacidad y sus cuidadores y/o cuidadoras, para acceder a esta paciente debe identificarse como tal en los puntos de atención.

Artículo N° 44

Es responsabilidad del paciente informarse de los horarios de funcionamiento de los distintos servicios a los que concurra, modalidades de atención, formas de pago e indicaciones previas para la realización de exámenes y procedimientos que se realice, así como también aquellos exámenes, que, por el tipo de proceso, se derivarán a otras instituciones para su análisis y resultado

Artículo N° 45

El día de la atención, el paciente debe presentarse con su Cédula Nacional de Identidad en la admisión respectiva para realizar su recepción y pagar la atención. En el caso de ser un examen o procedimiento, además debe portar su respectiva orden médica, firmar un consentimiento informado en el caso que el procedimiento lo requiera, así como un pagaré simple que quedará como respaldo.

Toda biopsia asociada a un procedimiento realizado por la Clínica será analizada en el Laboratorio de Anatomía Patológica seleccionado por el médico tratante y que se encuentre en convenio con la institución.

Artículo N° 46

Para la realización de exámenes de Laboratorio y/o Imagenología, el día de la atención, el paciente debe presentarse con su Cédula Nacional de Identidad, la orden médica y la preparación requerida en el servicio de admisión correspondiente para ser recepcionado y pagar dicha atención.

La Clínica no podrá realizar el examen y/o procedimiento sin la respectiva Orden Médica, es responsabilidad del paciente traerla al momento del examen. Sólo el médico tratante está autorizado a emitir copia de dicha Orden Médica.

Artículo N° 47

Los pacientes que en forma ambulatoria se realicen procedimientos en los servicios de Endoscopia, serán identificados directamente en el servicio respectivo con un Brazalete, el cual debe mantenerse durante todo el período de duración del procedimiento.

En el caso de procedimientos realizados a menores o a pacientes que tengan dificultades físicas o cognitivas que le impidan deambular o mantenerse de pie o lo limiten de forma física o psicológica, se le permitirá asistir con un acompañante hasta el momento del ingreso

Artículo N° 48

Las atenciones de Kinesiología requieren reserva de hora vía call center o de agendamiento directo en mesón de atención de las unidades. En la sesión de evaluación se entregará información por escrito respecto del funcionamiento del servicio: reservas, cambio y anulación de horas.

Artículo N° 49

El área Ambulatoria cuenta con venta de bono electrónico (IMED), cuya disponibilidad depende de los contratos suscritos con cada Asegurador, ya que son ellos los que indican que prestaciones se venderán vía IMED, no siendo responsabilidad de la Clínica si el asegurador no tiene convenio por algunas prestaciones.

En el caso de los pacientes GES, la Clínica no emite bonos IMED, por tanto, el paciente debe traer éstos desde su Isapre y presentarlos el día de su atención.

Artículo N° 50

En la eventualidad de que el profesional médico se vea imposibilitado de realizar la consulta o procedimiento agendado previamente por el paciente, la Clínica se pondrá en contacto con el paciente a fin de reprogramar dicha reserva. Es responsabilidad del paciente mantener sus datos de contacto actualizados para poder notificar estas situaciones.

Artículo N° 51

El retiro oportuno de todo resultado de exámenes y/o procedimientos ambulatorios es de entera y exclusiva responsabilidad del paciente, apoderado o representante legal, quedando liberada la Clínica de toda responsabilidad al respecto.

Todo resultado de exámenes y/o procedimientos y biopsias será entregado al paciente, apoderado o representante legal o en caso extraordinario a la persona que el paciente expresamente autorice por escrito, previa presentación de la cedula de Identidad de la persona que retira.

La autorización por escrito debe especificar el nombre del examen que se irá a buscar, nombre y Cedula de Identidad de la persona autorizada para efectuar el

retiro y debe estar firmada por el paciente, indicando su nombre y adjuntando fotocopia de su Cedula Nacional de Identidad.

El resultado del examen VIH, sólo será entregado al paciente previa presentación de su cedula de Identidad y en los horarios establecidos por el laboratorio, de acuerdo con lo que dispone la ley 19.779 y decreto ley N° 182 de 2005 del Ministerio de Salud.

En caso de resultados críticos de laboratorio, imágenes o anatomía patológica (biopsias), clínica dará aviso a pacientes y/o representante legal y equipo médico según lo establece procedimiento vigente.

Los resultados de los exámenes de laboratorio e Imágenes pueden obtenerse a través de la página Web de la Clínica: www.clinicabiobio.cl con clave entregada por el laboratorio o servicios de Imágenes al momento de la toma de muestra o Examen imagenológico, salvo los siguientes: Biopsias, PAP, VIH y Cultivo de Secreción Uretral.

PACIENTES DE URGENCIA

Se entiende por paciente de urgencia a la persona que concurre a la clínica al servicio de Urgencia por un problema de salud de causa diversa y gravedad variable que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención, en el sujeto que lo sufre o de su familia.

Artículo N° 52

Todo paciente que ingrese a través del servicio de Urgencia de la Clínica debe indicar el motivo de su consulta y presentar su Cédula Nacional de Identidad o Pasaporte. En caso de que el paciente no se encuentre en condiciones de hacerlo, es deber del apoderado o representante legal realizar el ingreso.

La atención de urgencia para recibir, estabilizar y manejar pacientes que se presentan con una gran variedad de condiciones, determinará el tiempo de espera

entre un paciente y otro. Sin embargo, el Servicio de Urgencias cuenta con un sistema de Priorización para los pacientes con condiciones médicas impostergables e inmediatas.

En caso de que el médico residente de Urgencia determine que el paciente ingresa en riesgo vital y/o presente riesgo de secuela funcional grave, la Clínica no condicionará la atención al pago

De acuerdo con la Ley de Urgencia y Riesgo Vital N° 19.650, es el médico residente de este servicio, quien tiene la facultad de otorgar en base a criterios técnicos y clínicos emanados por el Ministerio de Salud la condición de Urgencia y Riesgo Vital. Esta deberá ser certificada por escrito y firmada por el médico residente del Servicio de Urgencia, quien debe completar el formulario diseñado para este fin.

La Ley de Urgencia cubre financieramente tanto al paciente FONASA como ISAPRE solo hasta su estabilización.

Después de ésta, el paciente, representante legal o apoderado debe optar por modalidad institucional o Libre Elección.

Para pacientes de ISAPRE, después de la estabilización, la aseguradora cubre de acuerdo con el plan de salud del paciente vigente al momento de la atención.

Artículo N° 53

En el momento de la atención de Urgencia, si es necesario, el médico residente solicitará y efectuará todos los exámenes y procedimientos que se requieran para un adecuado diagnóstico y tratamiento.

Por otra parte, si el paciente requiere de un examen de alto costo, se le informará de los valores involucrados. En caso de que estos no sean autorizados, el paciente, apoderado o representante legal deberá firmar un documento de no aceptación que libera a la Clínica de toda responsabilidad.

A su vez el paciente, apoderado o representante legal tiene el derecho de rechazar hospitalizaciones y/o traslados a otros Centros de Atención. Dicha opción debe quedar registrada con la firma pertinente en los documentos que el Servicio de Urgencia dispone.

Artículo N° 54

El paciente que ingresa al box del Servicio de Urgencia sólo puede estar acompañado por un familiar o tutor.

Este acompañante será el que reciba la información sobre la condición de la paciente entregada por el médico de Urgencia, y, además, la persona encargada de transmitirla al resto de la familia.

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

Artículo N° 55

En caso de trato irrespetuoso y de conductas de violencia verbal y/o física en contra de los trabajadores del Servicio De Urgencias la Clínica o de cualquier persona que allí se encuentre, se solicitará de ser necesario, al apoyo de la Fuerza Pública para enfrentar estas conductas sin perjuicio del derecho de la Clínica a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

Artículo N° 56

En el caso de que el paciente requiera hospitalización y la Clínica no disponga del tipo de camas que necesite según su diagnóstico, se le informará al paciente, apoderado o representante legal la necesidad de traslado a otro Centro de Salud.

Dicho traslado será gestionado por el Servicio de Urgencia de la Clínica hacia los prestadores que tengan disponibilidad del tipo de cama que necesite el paciente, o en su defecto donde el paciente, apoderado o representante legal disponga

El traslado a otro Centro Asistencial será realizado en el tipo de ambulancia que la complejidad del paciente requiera y será de pago directo del paciente a la ambulancia en convenio.

Artículo N°57

Cuando el paciente sea dado de alta del servicio de Urgencia, debe concurrir al área de admisión de Urgencia de este para el pago de las prestaciones y devolución del pago.

Los informes de rayo en horario hábil (08:00 a 20: 00 horas) serán entregados al momento del alta y en fin de semana y noche serán entregados al día hábil siguiente y los electrocardiogramas que son tomados durante la atención de Urgencia, pueden ser retirados con su informe al tercer día hábil posterior a su atención.

Al término de la atención de urgencia, todo paciente debe retirarse con las indicaciones de alta, firmados por el paciente y el médico tratante.

Artículo N°58

De acuerdo con la Ley N° 20.584. Las personas mayores de 60 años y las personas con discapacidad, así como los cuidadores o cuidadoras, tendrán derecho a ser atendidos de forma preferente y oportunamente por cualquier prestador de acciones de salud, con el fin de facilitar su acceso a las prestaciones.

Este derecho se otorgará sin perjuicio de la priorización que corresponda aplicar según la condición de salud de emergencia o urgencia de los pacientes, de acuerdo con el protocolo respectivo.

La atención preferente se aplica en las consultas generales, con el médico especialista, en la entrega de medicamentos, en la toma de exámenes, y procedimientos clínicos

Exige tus derechos

Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud. 	Recibir un trato digno, respetando su privacidad. 	Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad. 	Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos. 
Ser informado de los costos de su atención de salud. 	No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso. 	Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención. 	Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria. 
Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual. 	Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida. 	A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza. 	Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria. 
Que el personal de salud porte una identificación. 	Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia. 	Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización. 	Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad tendrá derecho a Atención Preferente. 

y cumple tus deberes

Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección. 	Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica. 	Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto. 	Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago. 	Tratar respetuosamente al personal de salud. 	Informarse acerca de los procedimientos de reclamo. 	Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente. 
---	--	---	--	--	--	--

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).



Las personas mayores de 60 años y aquellas
con discapacidad tienen derecho a:

ATENCIÓN PREFERENTE

La Atención Preferente implica un acceso diferenciado a prestaciones que incluyen consultas de salud, prescripción y dispensación de medicamentos y toma de exámenes y procedimientos médicos.

Para conocer los detalles sobre estos beneficios, infórmese en su centro de salud.

Se debe presentar uno de los siguientes documentos:

Las personas mayores de 60 años

- ★ Cédula de Identidad.
- ★ Pasaporte.
- ★ Excepcionalmente, cualquier otro documento emanado de autoridad competente que acredite identidad y edad del beneficiado.



Las personas con discapacidad

- ★ Credencial o certificado vigente emitido por el Registro Civil.
- ★ Excepcionalmente, comprobante de inicio del proceso de calificación y certificación de discapacidad, válidamente emitido por COMPIN con una vigencia máxima de 60 días.

