

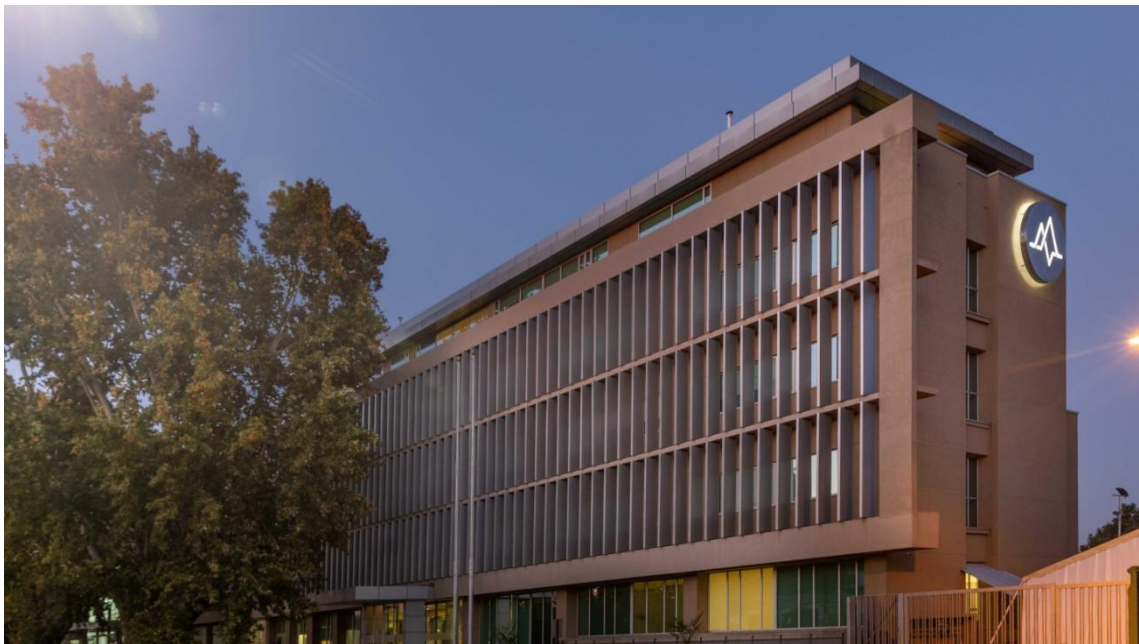


Av. Pedro Aguirre Cerda 35, Chillán
+ 42 2 43 3000 Mesa Central
600 401 2500 Reserva de Horas
www.andessaludchillan.cl

Reglamento Interno

Pacientes

Hospitalizados



Gerente General/Dirección Médica

Clínica Andes Salud Chillán

Versión 1.0 Marzo 2021

■ ÍNDICE

□ INTRODUCCIÓN.....	4
□ GENERALIDADES.....	4
□ TÍTULO I:.....	5
□ SOBRE LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES.....	5
1. Derechos de los pacientes.....	5
2. Deberes de los pacientes.....	6
□ TITULO II:.....	7
□ ATENCIONES DE SALUD Y CÓMO ACCEDER A ELLAS.....	7
3. El ingreso.....	7
□ TÍTULO III:.....	8
□ CONDICIONES DURANTE LA HOSPITALIZACION.....	8
4. Sobre el equipo a cargo de su cuidado.....	8
5. Sobre la seguridad y Uso de las habitaciones (paciente y acompañantes).....	9
6. Su alimentación.....	10
7. Las visitas a pacientes hospitalizados.....	11
8. El acompañamiento a pacientes hospitalizados.....	11
9. Cirugía ambulatoria.....	12
10. Unidades de Paciente Crítico:.....	13
□ TÍTULO IV:.....	14
□ SOBRE LAS ACTIVIDADES DOCENTES Y DE INVESTIGACIÓN.....	14
□ TÍTULO V:.....	14
□ INVESTIGACIÓN EN SERES HUMANOS.....	14
□ TÍTULO VI:.....	15
□ SOBRE LA SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN.....	15
11. Identificación:.....	15
12. Riesgo de caídas.....	15
13. Sus medicamentos.....	17
14. Ocurrencia eventos adversos.....	17
15. Aislamiento.....	17
16. Prevención de eventos adversos quirúrgicos.....	18
17. Otros programas de Prevención.....	18

18. Las urgencias dentro del hospital.....	18
□ TÍTULO VII.....	19
□ ARANCELES Y PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE LAS PRESTACIONES REALIZADAS	19
□ TÍTULO VIII	20
□ SOBRE EL COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA.....	20
□ TÍTULO IX:.....	21
□ SOBRE EL RESPETO A LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE.....	21
19. Derecho a rechazar terapia	21
□ TÍTULO X:	23
□ SOBRE EL RESPETO A LA CONFIDENCIALIDAD Y LA ENTREGA DE INFORMACIÓN.....	23
20. Respeto por la confidencialidad.....	23
21. Entrega de información clínica.....	23
22. Entrega de la información clínica al paciente.....	24
□ TÍTULO XI:.....	25
□ SOBRE EL TRASLADO DE PACIENTES A OTROS ESTABLECIMIENTOS... ..	25
□ TÍTULO XII:.....	26
□ SOBRE EL ALTA DEL PACIENTE HOSPITALIZADO	26
□ TÍTULO XIII:.....	27
□ SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS.....	27
□ TÍTULO XIV:	28
□ PROCEDIMIENTOS Y VÍAS DE EVACUACIÓN EN CASOS DE EMERGENCIA.....	28



CLÍNICA
ANDES SALUD
Chillán

Av. Pedro Aguirre Cerda 35, Chillán
+ 42 2 43 3000 Mesa Central
600 401 2500 Reserva de Horas
www.andessaludchillan.cl

■ INTRODUCCIÓN

- CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN, en cumplimiento con su deber de informar, presenta el reglamento interno que deben conocer los pacientes y acompañantes que ingresen para ser atendidos en Clínica Andes Salud Chillán.
- En el presente documento, se explican las principales condiciones bajo las cuales se realiza el proceso de atención del paciente Hospitalizado y que es importante que usted y sus acompañantes conozcan, con el objeto de asegurar una relación fluida y armónica entre Ud. y el personal de la Clínica.

■ GENERALIDADES

- Este reglamento tiene por objetivo definir la normativa interna que deben cumplir los pacientes y sus acompañantes al ingreso y durante su permanencia en las dependencias de la institución, así como las condiciones de entrega de las atenciones por parte de Clínica Andes Salud Chillán, de conformidad con los Derechos y Deberes establecidos en la Ley 20.584 y las políticas institucionales.
- Todos los pacientes que soliciten atención deben tomar conocimiento del Reglamento y cumplir las disposiciones contenidas en él.
- El presente reglamento está disponible para consulta de todos los pacientes en el sitio web de clínica www.andessaludchillan.cl, y a través de ejemplares impresos en todas las recepciones de los servicios de hospitalización, servicio de Urgencia y admisión.
- Los servicios adicionales a este reglamento se publicarán en el sitio web, folletería, y podrán ser consultados al personal de la Clínica.



CLÍNICA
ANDES SALUD
Chillán

Av. Pedro Aguirre Cerda 35, Chillán
+ 42 2 43 3000 Mesa Central
600 401 2500 Reserva de Horas
www.andessaludchillan.cl

■ TÍTULO I: ■ SOBRE LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES.

De acuerdo con la ley 20.548 sobre los deberes y derechos de los pacientes en la atención de salud todos los pacientes tienen derechos y deberes que se presentan a continuación.

1. Derechos de los pacientes.

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

- A recibir Información clara y oportuna sobre su estado de salud.
- A una atención oportuna, de acuerdo con la urgencia y necesidad.
- A seguridad y protección durante su permanencia en el establecimiento.
- A recibir un trato digno por parte de todo el personal de salud.
- A tener compañía y asistencia espiritual, en caso de ser requerida.
- A recibir un informe médico al alta.
- Acceder a un informe financiero en cualquier momento de su atención.
- Al resguardo de su ficha clínica para mantener la confidencialidad.
- Usted puede aceptar o rechazar un tratamiento que se le proponga.
- Aceptar o rechazar ser parte de una investigación científica.
- Respeto a la interculturalidad.
- Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar donde vive la madre o el padre y no sólo en el lugar en donde se produjo el parto.
- A una atención preferente y oportuna si es mayor de 60 años, como también si tiene una situación de discapacidad.



CLÍNICA
ANDES SALUD
Chillán

Av. Pedro Aguirre Cerda 35, Chillán
+ 42 2 43 3000 Mesa Central
600 401 2500 Reserva de Horas
www.andessaludchillan.cl

2. Deberes de los pacientes

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

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



CLÍNICA
ANDES SALUD
Chillán

Av. Pedro Aguirre Cerda 35, Chillán
+ 42 2 43 3000 Mesa Central
600 401 2500 Reserva de Horas
www.andessaludchillan.cl

■ TITULO II: ■ ATENCIONES DE SALUD Y CÓMO ACCEDER A ELLAS

3. El ingreso

- Todos los pacientes son bienvenidos en Clínica Andes Salud Chillán pero debe efectuar; para efectos del cumplimiento de las leyes que nos rigen, ciertos procedimientos administrativos que se detallan a continuación:
- Todo paciente que requiera de una hospitalización electiva con o sin cirugía debe solicitar presupuesto previo. Para ello lo puede realizar de manera presencial con nuestras ejecutivas de presupuesto, a través de nuestra página web www.andessaludchillan.cl o al WhatsApp +56 9 34129698 y debe presentar la siguiente documentación:
 - a) Orden de hospitalización o presupuesto del médico tratante. Si el motivo de la hospitalización es quirúrgico, la orden de hospitalización debe contener el o los códigos(s) de la cirugía.
 - b) De ser necesario; detalle de insumos, medicamentos, equipamiento específico.
 - c) Días de hospitalización estimados y tipo de habitación requerida
- Todo paciente que solicite hospitalización en CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN debe, además, presentar:
 - a) Cédula de identidad vigente o pasaporte en caso de ser extranjero.
 - b) Orden de hospitalización del médico tratante.
 - c) Suscribir garantía: Pagaré, salvo ingreso por ley de urgencia.
 - d) Si es paciente derivado por patología GES deben además presentar la orden de derivación de la ISAPRE, indicando esa condición.
 - e) Cumplir con las políticas de ingreso.

- f) Contar con evaluación comercial.
- CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN puede denegar el ingreso y la atención de un paciente moroso, siempre que su condición de salud no sea de emergencia o esté en una condición de riesgo vital o secuela funcional grave.
 - Cuando los pacientes sean trasladados desde otra institución a CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN, los familiares deberán cumplir con el requisito de pre admisión, igual que los descritos en el párrafo anterior y el paciente debe ser evaluado en el servicio de urgencia.
 - Todo paciente pediátrico, que ingrese a cirugía programada por servicio de admisión, ingresará a hospitalización de acuerdo con habitación presupuestada o disponibilidad de cama.
 - De ser necesario, al ingreso, solicite a su médico tratante su licencia médica.

■ TÍTULO III: ■ CONDICIONES DURANTE LA HOSPITALIZACION

4. Sobre el equipo a cargo de su cuidado

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

- Adicionalmente, CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN cuenta con médicos residentes del Servicio de Urgencia para atender emergencias ocurridas en los pisos de hospitalización que no cuenten con médico residente en el momento. Por último, también se dispone de un sistema de llamada de médicos Interconsultores en varias especialidades y subespecialidades, que pueden ser requeridos en caso de que la condición clínica del paciente lo amerite.
- La gestión de cuidados de enfermería se realiza en forma permanente las 24 horas del día a todos los pacientes hospitalizados.

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

- El personal de CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN porta identificación visible que incluye su nombre y la función que desempeña en la institución, mediante una tarjeta, credencial o estampado en la ropa de trabajo. Si se observa a alguien en el interior de su habitación sin identificación, Ud. o su acompañante debe informar inmediatamente a la enfermera o matrona de turno.
- Las habitaciones NO cuentan con caja de seguridad, por tanto, se solicita al paciente no ingrese con objetos de valor al momento del llamado de pre ingreso o a su ingreso, por lo que CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN no se hace responsable ante sus pérdidas.
- Los pacientes y acompañantes deben evitar dejar objetos de valor sobre el velador, cama, lavamanos u otros.
- En el ingreso, se debe declarar los elementos de uso personal, como lentes ópticos, de contacto, audífonos, prótesis u otros. El personal de enfermería le hará entrega al paciente o acompañante, una caja donde podrá almacenarlos.
- Antes de retirarse de la Clínica, el paciente o familiar responsable debe revisar el interior del clóset y baño.
- Cuando el paciente no esté en la habitación y los familiares se

encuentren en su interior, al hacer abandono de ésta deben avisar a la enfermera o matrona de turno para el cierre con llave de la habitación.

- En caso de traslado desde hospitalización a Unidad de Pacientes Críticos según indicación médica se deberá desocupar la habitación asignada.
- Los pacientes o sus acompañantes no podrán realizar grabaciones de audio o imágenes al personal de la Clínica ni a otros pacientes sin su consentimiento.

6. Su alimentación

- Nutricionistas calificados, visitarán diariamente al paciente para desarrollar en conjunto la prescripción dietética indicada por su médico tratante, acordar la alimentación que recibirá durante su hospitalización, encuestarlo sobre sus preferencias y educarlo sobre el régimen que recibirá en la Clínica y el que deberá seguir al alta.
- Durante su hospitalización recibirá 4 comidas: desayuno (08:00 a 09:00; almuerzo (12:00 a 13:00.); onces (16:00 a 16:30 hrs.); Cena (19:00 a 20:00 hrs.).
- Recibirá además hidratación en horario de mañana (10:00 horas) y tarde (17:00 horas).
- Según indicación médica o nutricional se entregan colaciones de refuerzo a las 10:30 y 20:30 horas.
- Son deberes del paciente comunicar en la primera visita del nutricionista, alergias o intolerancias alimentarias existentes y consumir exclusivamente alimentos entregados por el servicio de alimentación de la Clínica.
- Prohibiciones:
 - a) Trasvasar alimentos o preparar fórmula láctea al interior de la habitación.
 - b) El ingreso de alimentos por parte de las visitas a la habitación.
- La alimentación e hidratación del paciente son exclusivas para él,

por lo que no debe ser compartida con familiares y/o acompañantes.

- Los familiares y visitas tendrán a su disposición una cafetería y máquinas expendedoras de hidratación y snacks en diferentes pisos de la Clínica.

7. Las visitas a pacientes hospitalizados

- Las visitas deben cumplir las indicaciones de lavado de manos y otras medidas especiales que entregue enfermería, de acuerdo al diagnóstico del paciente.
- Se recomienda que las visitas sean reguladas en número y duración, siendo coordinadas entre la familia y los amigos.
- El horario de visita a pacientes hospitalizados se extiende de lunes a domingo de 10:00 a 12:00 y de 16:00 a 21:00 horas.
- En las Unidades de Paciente Crítico el horario de visitas será de lunes a domingo de 15:00 a 17:00 horas.
- No se recomienda visitas de menores de 12 años de edad, excepto en situaciones extremas como riesgo vital, previa autorización de enfermería, en cuyo caso serán los padres los responsables de vigilar la aplicación de las medidas de protección.

Contingencia:

Durante la Emergencia Sanitaria se encuentran suspendidas las visitas a pacientes hospitalizados, salvo excepciones las que debe ser consultas directamente con Enfermero/a coordinador/a de la unidad.

8. El acompañamiento a pacientes hospitalizados

- Las habitaciones individuales están acondicionadas para que el paciente pueda estar con un acompañante, lo cual no tiene un costo adicional.

- Las personas menores de 18 años no podrán permanecer como acompañantes durante la noche.
- En el evento en que un familiar se quede durante la noche en la Clínica, deberá levantarse a más tardar a las 7:00 hrs. para facilitar los procedimientos y la rutina del servicio.
- Los acompañantes podrán solicitar las 4 comidas de acuerdo con el menú establecido. Estas deben ser solicitadas antes de las 10:00 hrs. para el almuerzo y once, y antes de las 14:30 hrs. para la cena. La entrega de bandeja se realizará en el mismo horario que el del paciente.
- Las comidas de los acompañantes no están incluidas en el día de hospitalización. El pago de ellas, deberán ser realizadas directamente al servicio de casino.
- En Pediatría, el acompañante del paciente que pernocta en la habitación tiene derecho a desayuno, sin costo adicional al día cama.
- Las visitas y acompañantes de pacientes hospitalizados en unidades de alta complejidad o pacientes en áreas de hospitalización indiferenciada que se encuentren, según su patología, con medidas de precaución de contacto o gotitas, deberán cumplir las siguientes normas:
 - a) Higiene de manos antes de tomar contacto directo con el paciente.
 - b) Uso de elementos de protección personal, si la situación lo requiere.
 - c) No se admitirá el acceso de niños menores de 12 años.
 - d) La sala de espera es área exclusiva de permanencia transitoria. No está autorizado pernoctar en ellas ni ocuparlas como comedor.

9. Cirugía ambulatoria

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

- Durante la cirugía, de preferencia, la familia debe esperar al

paciente en la habitación.

- Médico tratante le entregará información al término de la cirugía.
- El acceso a la unidad de recuperación es restringido. Sin embargo, todo paciente pediátrico tiene que estar acompañado por uno de sus padres o familiar responsable.

Contingencia:

Durante la Emergencia Sanitaria el familiar deberá esperar al médico en la sala de espera para recibir información de su paciente.

10. Unidades de Paciente Crítico:

Estas Unidades tienen condiciones específicas sobre la atención:

- En las habitaciones de cuidados intermedios e intensivos los pacientes se encontrarán monitorizados con equipamiento médico especializado.
- Las visitas en estas unidades deben ser requeridas. Los horarios habilitados se mantendrán visibles. Idealmente no deben reunirse más de dos familiares a la vez, en lapsos de 15 minutos.
- El estado de los pacientes de esta unidad puede ser consultado directamente al Médico Residente al teléfono 42 2 433091. Por respeto a la privacidad del paciente, la información telefónica se ajustará estrechamente a lo general. Los detalles precisos serán comunicados por el médico de turno de la Unidad a un familiar designado como representante por el paciente o la familia.
- En estas unidades no puede haber acompañantes, sólo visitas en los horarios establecidos.



CLÍNICA
ANDES SALUD
Chillán

Av. Pedro Aguirre Cerda 35, Chillán
+ 42 2 43 3000 Mesa Central
600 401 2500 Reserva de Horas
www.andessaludchillan.cl

■ TÍTULO IV: ■ SOBRE LAS ACTIVIDADES DOCENTES Y DE INVESTIGACIÓN

- CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN es una institución que mantiene convenios docente- asistenciales formales, con centros de formación reconocidos por el Estado. Por ende, recibe alumnos.
- Los alumnos que asisten a la institución portan identificación que permita reconocerlos como tales y son permanentemente supervisados de acuerdo con su carrera y nivel de formación por profesionales de la Clínica.
- Al ingreso de la Atención de urgencia y hospitalización se hace entrega de un consentimiento de docencia que el paciente puede aceptar o rechazar. Independiente de lo anterior, en cualquier momento, puede rechazar la presencia de alumnos durante su proceso de atención, lo que deberá informar al personal que lo atiende para adoptar las medidas del caso. Si el paciente no manifiesta expresamente dicha voluntad, se entenderá que acepta la participación de los alumnos.

■ TÍTULO V: ■ INVESTIGACIÓN EN SERES HUMANOS

En CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN no se realiza investigación en seres humanos. Por tanto, ninguno de nuestros colaboradores se lo podrá solicitar.



CLÍNICA
ANDES SALUD
Chillán

Av. Pedro Aguirre Cerda 35, Chillán
+ 42 2 43 3000 Mesa Central
600 401 2500 Reserva de Horas
www.andessaludchillan.cl

■ TÍTULO VI: ■ SOBRE LA SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN

CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN aplica diversas medidas de carácter institucional para la prevención de eventos adversos, cuya aplicación es de carácter obligatorio, salvo autorización expresa de la Dirección Médica en acuerdo con el médico tratante.

11. Identificación:

- Todos los pacientes recibirán un brazalete de identificación, el que deberá mantenerse instalado durante toda su hospitalización. El brazalete registrará el nombre y dos apellidos del paciente, además de su Rut o N° de pasaporte.
- Si el paciente posee antecedentes de alergias, se le instalará un brazalete de color rojo.

12. Riesgo de caídas

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

- Cama con frenos activados
- Uso permanente de las barandas de la cama en alto.
- Disposición de la cama en el nivel más bajo.
- Interruptor de luminaria nocturna y timbre de llamado al alcance del paciente.

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

- Velador y mesa de alimentación ubicados a una distancia accesible al paciente.
- Levantada asistida solo a pacientes autorizados en indicación médica.
- Los baños deberán contar con sujeciones tanto al lado del WC como de la ducha.
- Visitar frecuentemente para satisfacer sus necesidades de asistencia.
- Educar y acompañar a paciente en la utilización de dispositivos de ayuda (andador, muleta).
- El paciente que se deba levantar por primera vez de la cama deberá:
 - a) Estar siempre asistido. Nunca solo.
 - b) Sentarse en el borde de la cama durante unos minutos antes de su incorporación.
 - c) Bajarse lentamente de la cama.
 - d) Caminar apoyado hasta que se sienta con fuerzas para hacerlo solo.
- Deberán permanecer acompañados por un familiar o cuidadora durante toda su estadía, o en su defecto, permanecer o trasladarse a una unidad de cuidados intermedio o intensivo, los pacientes con alto riesgo de caída que presenten:
 - a) Edades extremas: adultos mayores (desde 70 años) y niños (de 5 o menos años).
 - b) Alteraciones o discapacidad visual o auditiva.
 - c) Alteraciones neurológicas, confusión, desorientación y/o alucinación.
 - d) Impotencia funcional con inestabilidad motora.
 - e) Uso permanente de fármacos que produzcan depresión del nivel de conciencia o mareos.
 - f) Estar acompañado en todo momento por un adulto (cuidadora o familiar).
 - g) Si no es posible la medida anterior, se deberá utilizar una

faja a nivel del tórax o en las extremidades según sea el caso.

13. Sus medicamentos

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

14. Ocurrencia eventos adversos.

- A pesar de los esfuerzos que realizamos en la prevención, existe la posibilidad de ocurrencia de un evento adverso; de ocurrir CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN lo notificará a usted como paciente o a su representante sobre la ocurrencia de eventos adversos.
- CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN posee un sistema interno de vigilancia y notificación de los eventos adversos producidos en la institución, cuyo objetivo es introducir mejoras y medidas preventivas dirigidas a evitar su ocurrencia.

15. Aislamiento

- Los pacientes y acompañantes deben respetar estrictamente las condiciones de aislamiento y protecciones especiales en los casos de enfermedades infectocontagiosas. Lo anterior, de acuerdo con las indicaciones del médico tratante, el comité de infecciones asociadas a la atención de salud de la Clínica, o por disposición de la autoridad sanitaria.
- CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN, en cumplimiento de la normativa de “Prevención de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud”, define la toma de muestra de cultivos de vigilancia

activa para la detección de microorganismos multirresistentes, a través de muestras respiratorias o hisopados rectales según corresponda, en aquellos pacientes que ingresen con factores de riesgo para tal condición.

16. Prevención de eventos adversos quirúrgicos

Respecto de los pacientes que van a ser sometidos a cirugía, la Clínica aplica un conjunto de medidas de prevención de eventos adversos asociados a la cirugía, recomendados internacionalmente y por el Ministerio de Salud, a saber:

- La lista de chequeo para la seguridad de la cirugía
- Análisis de Re-operaciones quirúrgicas no programadas
- Medidas de prevención de enfermedad tromboembólica.

17. Otros programas de Prevención.

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

18. Las urgencias dentro del hospital

Frente a situaciones médicas de emergencia o urgencia con riesgo vital que requiera de atención impostergable, CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN actuará en beneficio de la vida y pronóstico funcional del paciente, de no ser posible obtener el consentimiento informado, se actuará sin la autorización del propio paciente o su representante o cuidador. Lo anterior, para no dilatar la atención.



CLÍNICA
ANDES SALUD
Chillán

Av. Pedro Aguirre Cerda 35, Chillán
+ 42 2 43 3000 Mesa Central
600 401 2500 Reserva de Horas
www.andessaludchillan.cl

■ TÍTULO VII

■ ARANCELES Y PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE LAS PRESTACIONES REALIZADAS

- CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN mantiene convenios con las diferentes ISAPRES. Lo invitamos a informarse de nuestros convenios vigentes en www.andessaludchillan.cl. Cuyas coberturas son diferentes para cada plan, por lo que es de responsabilidad del paciente conocer su plan de ISAPRE y coberturas para la atención que solicite en la institución.
- Previo a su ingreso a hospitalización, el paciente debe informarse de los valores de las prestaciones que otorga CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN, para ello la Institución mantiene disponible para la consulta de sus pacientes en su sitio web, en términos de arancel particular y los precios de sus prestaciones, y en formato impreso directamente en las dependencias de la Clínica, además de un Departamento de Admisión y Presupuestos, para emisión de presupuestos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas y procedimientos diagnóstico/terapéuticos.
- CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN dispone de información sobre mecanismos de financiamiento, los que deben ser consultados directamente en el Departamento de Cuentas Clínicas.
- CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN dispone de un Departamento de Cuentas Clínicas con atención a público de lunes a viernes, desde las 08:30 hasta las 18:30 hrs., en horario continuado y por orden de llegada (no atiende público los días festivos y horario puede variar en víspera de festivos). En este departamento el paciente podrá solicitar información sobre su cuenta hospitalaria después del alta y efectuar los pagos de cuenta y/o de boletas de honorarios médicos cobradas por la hospitalización.



CLÍNICA
ANDES SALUD
Chillán

Av. Pedro Aguirre Cerda 35, Chillán
+ 42 2 43 3000 Mesa Central
600 401 2500 Reserva de Horas
www.andessaludchillan.cl

- Toda consulta o solicitud de detalles de cuenta, plazos para el pago de las prestaciones, medicamentos e insumos utilizados, así como de los cargos por intereses u otros conceptos debe ser realizada directa y personalmente en Cuentas Clínicas por el paciente o su representante legal acreditado.
- Los recargos por atenciones en horario inhábil se aplicarán los días lunes a viernes de 20:00 a 07:59 hrs., sábados desde las 13:00 hrs. en adelante, domingos y festivos, excluyendo día cama y tratamientos programados, conforme a la normativa FONASA vigente.
- Respecto de los aranceles, cobertura de medicamentos y de prestaciones por patologías GES, éstas deben ser consultadas por el paciente directamente en la ISAPRE correspondiente. Todas las prestaciones no incorporadas en la canasta GES, serán cobradas a valor plan de salud libre elección.

■ TÍTULO VIII

■ SOBRE EL COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA

- CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN dispone de un Comité de ética (CE) para asesorar en temas de carácter asistencial.
- Está compuesto por un equipo multidisciplinario, cuya función principal es asesorar a quienes se ven enfrentados a dilemas éticos de difícil solución, tales como la toma de decisiones derivadas del pronóstico de un paciente, de los objetivos del tratamiento, del uso de la tecnología, de los deseos del paciente y de los recursos disponibles, como por ejemplo: Decidir formas o necesidad de limitación del esfuerzo terapéutico en pacientes con enfermedad terminal. Esta asesoría es no vinculante.
- Al CE de CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN no le compete asesorar sobre situaciones tales como:



- a) Juzgar negligencia o errores del personal.
 - b) Enjuiciar la calidad moral de las personas.
 - c) Exonerar de responsabilidad de la toma de decisión al solicitante.
 - d) Inducir acciones judiciales de ningún tipo y bajo ninguna circunstancia
- Al CE pueden acceder tanto los pacientes o los profesionales del área médica, para cuyo efecto se debe completar el formulario “Presentación al Comité de Ética” el que estará disponible en la secretaría de Dirección Médica o estaciones de Enfermería, exponiendo el caso y solicitando expresamente la participación del CE. La secretaría de Dirección Médica tomará contacto telefónico con el consultante, informándole que las sugerencias del Comité están a vuestra disposición.
 - Estas recomendaciones tienen un exclusivo carácter asesor, por lo que no determinan conducta y son no vinculantes.

■ TÍTULO IX:

■ SOBRE EL RESPETO A LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE

19. Derecho a rechazar terapia

- El paciente tiene derecho a rechazar, sin expresión de causa, tratamientos y procedimientos indicados por el médico tratante. Si el médico tratante difiere de la decisión manifestada por el paciente o su representante, podrá declarar su voluntad de no continuar como responsable del tratamiento, en cuyo caso CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN Informará al paciente sobre otros especialistas que puedan asumir la continuación de su atención.

- Sin perjuicio de lo anterior, si a juicio del médico tratante las decisiones del paciente, o sus representantes, constituyen un riesgo grave para su salud, el profesional deberá poner en conocimiento de la situación al Comité de Ética de la Clínica. El Comité de Ética analizará el caso, recogerá la opinión del equipo tratante y del paciente o sus representantes, y comunicará sus conclusiones al paciente, al médico tratante, y a la Dirección Médica de la institución.
- Si el Director Médico de la Clínica concluye que la decisión del paciente constituye un riesgo para su salud, y el paciente mantuviere su voluntad de no ser tratado, interrumpir el tratamiento o se negase a cumplir las prescripciones médicas, se le solicitará el alta voluntaria. En última instancia, a propuesta del profesional tratante y tras nueva consulta al Comité de Ética, podrá decretarse su alta forzosa.
- Tratándose de procedimientos, exámenes e intervenciones que posean riesgos relevantes, el paciente deberá manifestar por escrito mediante su firma, su consentimiento para la ejecución de estos.
- El médico que ejecuta el procedimiento o uno de perfil equivalente a éste informará verbalmente al paciente sobre las características del procedimiento, sus riesgos principales, alternativas disponibles y el curso previsible de éste.
- CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN entregará el documento de consentimiento informado el cual deberá estar firmado por el paciente y/o representante legal.



■ TÍTULO X:

■ SOBRE EL RESPETO A LA CONFIDENCIALIDAD Y LA ENTREGA DE INFORMACIÓN

20. Respeto por la confidencialidad

- CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN velará por el respeto a la confidencialidad y resguardo de los datos contenidos en la ficha clínica de sus pacientes.
- La toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios, la puede solicitar personal del equipo de comunicaciones de la clínica, y se realizará solamente previa autorización escrita del paciente o de su representante legal en Consentimiento Informado dispuesto para ello.

21. Entrega de información clínica

- CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN solamente entregará información de la ficha clínica al paciente o su representante legal o convencional:
 - a) En caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
 - b) El heredero del paciente fallecido también puede autorizar a un tercero para gestionar.
 - c) A los tribunales de justicia, siempre que la información contenida en la ficha clínica se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
 - d) 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.
 - e) Las instituciones aseguradoras, para efectos de la

determinación u otorgamiento de beneficios de salud y del cobro de las prestaciones realizadas.

- f) La Superintendencia de Salud, en casos autorizados.
- g) El Ministerio de Salud, Servicios de Salud, Hospitales dependientes, u otras entidades, cuando se trate de datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud.

- Estas solicitudes se harán en un formulario dispuesto para ello el que se encuentra disponible en secretaría de gerencia.
- Los informes y resultados de exámenes y procedimientos ambulatorios sólo serán entregados al paciente personalmente, o a través de la solicitud de ficha clínica o parte de ella.
- Como norma general, en todas las ocasiones en que se puedan exponer antecedentes personales sensibles del paciente, como es durante la anamnesis que realiza el médico, durante la aplicación de cuestionarios por parte de enfermería u otros profesionales de salud, cuando se le consulta por los tratamientos recibidos, o en cualquier otra instancia de diálogo con el personal de la Institución, se solicitará a los acompañantes del paciente que se retiren momentáneamente para que el diálogo se realice privadamente (a menos que el paciente expresamente autorice la presencia de los familiares), y con la debida discreción, tanto respecto de los acompañantes como del personal de la Clínica.
- Para este efecto se consideran particularmente sensibles los datos relacionados con hábitos (tabaquismo, uso de drogas, consumo de alcohol), conductas o antecedentes de la esfera sexual y reproductiva, y del ámbito psicológico y de salud mental.

22. Entrega de la información clínica al paciente

- CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN, a través del médico u otro profesional tratante, entregará al paciente cada vez que le sea requerido, información oportuna y comprensible, acerca de su estado de salud, tratamientos, pronóstico y riesgos.
- Cuando la condición del paciente no le permita recibirla



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

- El médico tratante definirá la entrega de información regular a la familia, apoderados, cuidadores o acompañantes.
- Adicionalmente, los pacientes pueden solicitar, en cualquier momento de su tratamiento, un informe impreso que señale la duración de éste, el diagnóstico y los procedimientos aplicados, así como un certificado que acredite su estado de salud, firmado por el profesional tratante.
- Para facilitar el proceso de visitas, CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN entrega información sobre la ubicación de los pacientes hospitalizados a los visitantes y familiares. Si el paciente solicita reserva de esta información, debe indicarlo a su ingreso a la ejecutiva de admisión.

■ TÍTULO XI: ■ SOBRE EL TRASLADO DE PACIENTES A OTROS ESTABLECIMIENTOS

- Se puede dar el caso que tanto usted, como su aseguradora, soliciten su traslado a otro centro asistencial.
- La definición del Centro Asistencial al que se deriva al paciente dependerá de la definición de su aseguradora o del lugar que decida Ud. mismo o su familiar responsable. Si el paciente es de riesgo vital y se encuentra en el Servicio de Urgencias se aplica lo definido por la Ley de Urgencia para estos efectos.
- Si el traslado se solicita estando Ud. hospitalizado; o estando en el servicio de urgencia; El Médico Residente que evaluó al paciente, una vez definida la institución que se trasladará, se comunicará



con el médico de turno de esa Institución para informar los antecedentes de éste, completará la hoja de interconsulta respectiva, la ficha de derivación de pacientes se entregará a éste o al familiar responsable, para los tramites respectivos, ya sea en su seguro de salud o en la institución que lo reciba.

- El Médico Residente, según las condiciones de su evaluación definirá el medio de transporte más seguro para el paciente, ya sea en ambulancia de baja, mediana o alta complejidad.
- El paciente o familiar responsable será informado del tipo de transporte que será utilizado en su traslado.

■ TÍTULO XII: ■ SOBRE EL ALTA DEL PACIENTE HOSPITALIZADO

- Para dejar las dependencias de la Clínica, el paciente debe contar con el alta firmada por el médico tratante. En Maternidad, además del alta firmada por el gineco-obstetra, debe contar con el alta del recién nacido firmada por el Pediatra.
- El paciente deberá dejar libre la habitación antes de las 12:00 hrs., en caso contrario se cobrará día adicional.
- Al retirarse de la habitación el paciente debe asegurarse de llevar todos sus objetos personales. La ropa de baño, cama y demás artículos o insumos, que no sean expresamente entregados al paciente por el personal de enfermería, son propiedad de CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN y no pueden ser retirados de la habitación.
- Por su seguridad, el paciente debe salir de la habitación en silla de ruedas. Si el paciente o su representante rechazan esta asistencia será responsable de los posibles efectos adversos derivados de caídas o accidentes durante la deambulacion dentro de la Clínica. El rechazo, deberá quedar consignados en documento y



CLÍNICA
ANDES SALUD
Chillán

Av. Pedro Aguirre Cerda 35, Chillán
+ 42 2 43 3000 Mesa Central
600 401 2500 Reserva de Horas
www.andessaludchillan.cl

adjuntado a la ficha clínica del paciente.

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

■ TÍTULO XIII: ■ SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- Todo paciente o familiar tiene derecho a presentar reclamos, sugerencias, así como agradecimientos o felicitaciones, relacionados con su atención, a cualquier hora del día, a través de los formularios dispuestos para ello y dejados en los buzones habilitados en cada sala de espera y áreas clínicas de la clínica, vía correo electrónico a servicioalcliente@andessalud.cl o a través del sitio web institucional www.andessaludchillan.cl
- Todo reclamo debe indicar el nombre, cédula de identidad y domicilio del reclamante o de su apoderado, o su autorización para ser notificado a través del correo electrónico que indique, la fecha y la descripción de los hechos que fundamentan el reclamo, sus peticiones concretas y su firma.
- Personal del área de servicio al cliente contactará al usuario para informar sobre los procedimientos y plazos de respuesta a los reclamos realizados.



■ TÍTULO XIV: ■ PROCEDIMIENTOS Y VÍAS DE EVACUACIÓN EN CASOS DE EMERGENCIA

- CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN tiene procedimientos y vías de evacuación establecidos en casos de emergencias.
- Frente a la activación de alguna clave de emergencia, los pacientes y acompañantes deben permanecer en su lugar y esperar instrucciones del personal del piso y no actuar precipitadamente.
- La oportunidad y forma de evacuación (caminando, asistido, en silla de ruedas o camilla) será la indicada por el personal de la clínica, de acuerdo con el tipo de emergencia y las condiciones del paciente.
- La orden de evacuación no implica necesariamente que los pacientes o acompañantes deban salir del recinto de la clínica, sino que puede limitarse a un desplazamiento dentro del mismo piso o hacia otro piso.
- Al evacuar a los pacientes se cumplirán las siguientes indicaciones:
 - a) Se utilizará las escaleras de emergencia, nunca los ascensores.
 - b) No se debe correr ni formar aglomeraciones en los pasillos y escaleras.
 - c) No se debe regresar al área afectada, a menos que el personal de la clínica se lo indique.
 - d) Si la evacuación es por fuego:
 - e) Dejar cerradas las puertas a su paso, sin seguro. Esto bloquea el avance de las llamas y del humo de un lugar a otro.
 - f) Si hay humo, gatear, tratando de cubrir la boca y nariz con



CLÍNICA
ANDES SALUD
Chillán

Av. Pedro Aguirre Cerda 35, Chillán
+ 42 2 43 3000 Mesa Central
600 401 2500 Reserva de Horas
www.andessaludchillan.cl

un paño húmedo.

- g) Antes de abrir una puerta, palpar su temperatura, y si está caliente buscar otra vía de evacuación.