

REGLAMENTO INTERNO

CENTRO DE INNOVACIÓN EN SALUD ANCORA SAN FRANCISCO

Que da cumplimiento a lo previsto en la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud

En conformidad a lo previsto en el artículo 33° de la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud y dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 5° del Reglamento sobre requisitos básicos que deberán contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicos y privados para la atención en salud de las personas de la Ley N°20.584, contenido en el Decreto N° 40 del año 2012, del Ministerio de Salud, el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco viene en dictar el siguiente Reglamento Interno que regulará las atenciones de salud de sus usuarios y usuarias.

TÍTULO I

DEFINICIONES

Artículo 1: La Red de Salud UC CHRISTUS y Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco, tienen como misión entregar una atención centrada en los usuarios y sus familiares que sea acogedora, integral, oportuna, eficiente y segura. Para ello, promueve una cultura de calidad y seguridad en toda actividad y el constante desarrollo de su personal.

El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco, como parte de la Red de Salud UC-CHRISTUS, hace suyo la Misión, Visión y Valores declarados por ésta.

Artículo 2: El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco, en cuanto prestador de salud institucional, busca proveer a la persona y a su familia una atención de salud oportuna, integral y de calidad, que responda a su dignidad intrínseca y a sus necesidades, inspirada en los valores de la Iglesia Católica.

Su objeto es promover y desarrollar una cultura de cuidado de la vida humana en todo su ciclo vital, desde la fecundación hasta la muerte natural, con equipos de personas competentes, comprometidas y con vocación de servicio.

Artículo 3: El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco es un campo clínico modelo para la formación de profesionales y técnicos de excelencia, respetuoso de la dignidad de las personas y de una moral basada en el Magisterio de la Iglesia Católica al servicio de Chile.

TÍTULO II

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 4: El presente instrumento tiene por objeto regular el funcionamiento del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco, en su calidad de prestador de salud institucional, en relación con las acciones vinculadas a la atención en salud y establecer los derechos y deberes de los usuarios del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco, en su vinculación con las unidades y personas que la conforman.

En lo no dispuesto en este Reglamento Interno, regirán las disposiciones de la Ley N° 20.584, sus modificaciones y sus disposiciones complementarias.

El presente Reglamento Interno se aplicará a las atenciones abiertas (ambulatorias) realizadas en el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco.

Las personas que reciben atenciones de salud en el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco declaran conocer y aceptar que es una institución de carácter docente, por tanto, en las prestaciones de salud podrán participar personas en formación de carreras del área de salud bajo la supervisión de un académico y/o profesional acreditado de la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Artículo 5: Para efectos de la aplicación e interpretación del presente Reglamento Interno se entenderá por:

- a) **Red de Salud UC CHRISTUS:** es una red de atención médica privada que, a través de las personas jurídicas que la componen, opera distintos establecimientos y centros de atención de salud de diversa naturaleza y niveles de complejidad, en los cuales se otorgan prestaciones de salud tanto de carácter hospitalario como ambulatorio. En este sentido, el objetivo principal de la Red de Salud UC CHRISTUS es la prestación de aquellos servicios médicos que se encuentren dentro de su giro y especialidad, para lo cual cuenta con las instalaciones, la infraestructura física y técnico- profesional, equipamiento médico, diagnóstico y/o terapéutico ambulatorio y hospitalario y recursos humanos suficientes para este propósito.
- b) **Atención de Salud:** es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, incluyendo la destinada a mejorar la calidad de vida, que se otorga a las personas naturales, sea en forma ambulatoria (abierta) o bien en régimen continuado de atención (cerrada). Queda comprendida en la atención de salud aquellas acciones que constituyen apoyo diagnóstico y terapéutico, que son proporcionadas por el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco.
- c) **Equipo de salud:** es aquel 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. Atendida la naturaleza del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco se incluyen expresamente, sin que la enumeración sea taxativa, las siguientes personas: académicos, personas en formación profesional, investigadores y otros profesionales y no profesionales que por cualquier causa se

vinculen con el otorgamiento de las atenciones de salud.

- d) **Alta:** es el término de la etapa de atención ambulatoria, ordenada por el equipo tratante, cuando las circunstancias que hicieron necesaria la atención, aún si no han sido superadas, permiten al paciente continuar su recuperación en otra institución de salud o en forma cerrada.
- e) **Alta por Defunción:** es aquella que se produce tras fallecer el usuario que recibía atención ambulatoria en el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco.
- f) **Alta por Traslado:** es aquella que procede cuando el usuario es derivado a otro centro asistencial.
- g) **Prestaciones de salud:** son aquellas que otorga el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco y que se encuentran contenidas en el arancel actualizado.
- h) **Modalidad de Atención:** es la forma en que se otorgan las prestaciones en el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco, pudiendo ésta ser particular o con arreglo a algún convenio específico.
- i) **Orden de Hospitalización:** documento que emite el prestador individual con el objeto de solicitar la hospitalización de un usuario.
- j) **Cambio de Régimen de Atención:** es el derecho de aquellos usuarios que siendo beneficiarios de un convenio vigente con el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco optan libremente por cambiarse a un régimen privado.
- k) **Registro de Notificación de Incidentes por Vulneración al Reglamento Interno:** sistema de información institucional interno que permite consignar maltrato a las personas, conductas impropias, amenazas, destrucción del equipamiento, bienes muebles e inmuebles institucionales y cualquier vulneración de los usuarios al presente Reglamento Interno y los deberes de la Ley N° 20.584.
- l) **Áreas de Acceso Restringido:** son aquellas a las que sólo se permite el acceso del personal autorizado del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco, las que se encuentran debidamente señalizadas.
- m) **Medicamentos en stock o en el arsenal del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco:** son aquellos definidos por el Comité de Farmacia como esenciales para el manejo de las principales necesidades de los usuarios.
- n) **Objetos de valor del usuario, acompañante, familiares y/o visitas:** son aquellos bienes de uso personal, ingresados por los usuarios del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco, tales como joyas, relojes, equipos electrónicos, teléfonos celulares, cheques, tarjetas de crédito, dinero, documentos, entre otros.
- o) **Paciente:** persona natural que recibe una atención de salud debido a enfermedades, lesiones, para mejorar su bienestar, para prevenir enfermedades o para obtener diagnósticos sobre su estado de salud.
- p) **Usuario o Usuaría:** el paciente, su representante legal, su acompañante, persona que lo tenga a su cuidado, familiares y visitantes.
- q) **Representante legal:** Persona natural autorizada legalmente para actuar en nombre de otra: el padre y/o madre que ejerce la patria potestad de sus hijos, o el curador en caso de interdicción.

- r) **Acompañante responsable:** persona mayor de 18 años, autorizada por el usuario para recibir información clínica sobre los tratamientos o procedimientos realizados por parte del equipo médico tratante mientras éste se encuentre recibiendo atención ambulatoria, y tomar decisiones clínicas, en caso de que éste no se encuentre en condiciones de expresar su voluntad.
- s) **Cuidador o cuidadora:** es toda persona que, de forma gratuita o remunerada, proporcione asistencia o cuidado temporal o permanente para la realización de actividades de la vida diaria, a personas con discapacidad o dependencia, estén o no unidos por vínculos de parentesco.

Artículo 6: Las personas integrantes del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco observarán en su gestión el cumplimiento de los derechos de las personas en su atención de salud, previstos en el Título II de la Ley N° 20.584, el que incluye su forma de identificación y función, ya sea asistencial y/o docente.

A su turno, los usuarios del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco deberán observar durante todo el proceso de la atención de salud y en toda circunstancia, un trato respetuoso y digno hacia todos los integrantes del equipo de salud, técnicos y administrativos y personal externo que conforman el Centro de Innovación en Salud Ancora San Francisco y a los demás usuarios de éste. También deberán cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, debiendo conservar la higiene y aseo del lugar, siguiendo las pautas de comportamiento que contiene este instrumento.

Se prohíbe toda acción u omisión que importe discriminación arbitraria y que afecte a cualquier persona del equipo de salud, a técnicos, administrativos de la institución, y personal externo que preste servicios en el establecimiento.

Toda acción por parte de los usuarios que contravenga el presente Artículo, tales como insultos, contactos y acosos físicos, agresiones o comportamientos temerarios, o cualquier otro acto de violencia y/o que atente contra la dignidad del equipo de salud, técnicos, administrativos y personal externo, serán debidamente consignados en el Registro de Notificación de Incidentes por Vulneración al Reglamento Interno y sancionados en los términos establecidos en el presente Reglamento Interno y en el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 7: El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco respeta y protege la vida privada, honra 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, en cuyo caso se informará al o la paciente y/o su representante legal y se le requerirá su autorización previa por escrito.

Con el objeto de resguardar la confidencialidad, privacidad y pudor de los usuarios del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco y del personal sanitario, administrativo y personal externo que preste servicios en el establecimiento, queda estrictamente prohibido a los usuarios, sus representantes, familiares y acompañantes, grabar, fotografiar, filmar, captar y registrar por

cualquier medio hechos, situaciones, las instalaciones, a las personas que se encuentren desempeñando sus funciones, a otros usuarios, a sus acompañantes, así como tampoco registrar, captar, grabar conversaciones e interacciones con el personal del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco.

Con la misma finalidad señalada en los incisos precedentes, el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco no entregará información telefónica referente tanto al estado del usuario como de atenciones de salud anteriores, salvo que él o su representante expresare por escrito lo contrario.

Las vulneraciones de este artículo podrán ser perseguidas penalmente por la Red de Salud UC CHRISTUS en conformidad al artículo 161 A) del Código Penal.

Artículo 8: En el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco existirán instancias de información al usuario sobre las atenciones de salud, la forma de acceder y su valor, las condiciones previsionales requeridas, antecedentes que debe acompañar el usuario y los trámites que debe efectuar para obtener dicha atención.

Artículo 9: El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco tiene a disposición de los usuarios la información actualizada sobre el arancel de sus prestaciones. Por su parte, los usuarios tienen el deber de informarse respecto de él, así como de los convenios contratados y de su cobertura previsional.

Artículo 10: Los usuarios declaran estar en conocimiento que dentro de sus deberes se encuentra el pago de las prestaciones pecuniarias, mediante bono, tarjeta y/o pago directo en efectivo, ocasionadas con motivo de la atención en salud que reciba por parte del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco, las que constarán en la respectiva cuenta, factura o boleta de servicios.

Artículo 11: El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco velará, en la medida de lo posible, por la privacidad de los usuarios en sus atenciones de salud. No obstante, en las áreas comunes tales como recepción, admisión, puestos de atención al público y otros, y atendido el servicio que en ellos se presten, no constituirá vulneración a su privacidad el agendamiento, la confirmación y/o cancelación de horas, y el llamado al usuario para recibir la atención de salud por cualquier medio.

Artículo 12: Las acciones de los menores de edad, en el lugar de atención y áreas comunes, son de responsabilidad de sus padres, adultos responsables o representantes legales, debiendo velar por que mantengan en todo momento un comportamiento acorde con una institución de salud.

El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco recomienda evitar, en la medida de lo posible, la concurrencia en calidad de familiar y/o acompañante, de niños y niñas menores de siete años y de menores de edad convalecientes de una enfermedad.

Artículo 13: Podrán presentar la solicitud de copia de la ficha clínica las personas autorizadas por la ley, calidad que deberá ser acreditada por medios legales.

Artículo 14: El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco no tiene Servicio de ambulancia de rescate, pero da las facilidades para contratar un servicio externo.

Los traslados tienen un costo para el usuario, ya que se trata de un servicio externo al Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco.

Artículo 15: Los usuarios del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco que reciban atenciones tendrán derecho a ser 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 o el resguardo de los bienes institucionales del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco.

Tratándose del acompañamiento de niños, niñas y adolescentes recibiendo prestaciones ambulatorias, se permitirá en todo momento la compañía de su padre, madre, de quien lo tenga a su cuidado o persona significativa, con la única excepción que de ello derive un peligro para el propio niño, niña o adolescente u otros usuarios.

Artículo 16: Se prohíbe a los usuarios, sus familiares y/o acompañantes cualquier comportamiento que contravenga al 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 del personal del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco.

Toda acción por parte de los usuarios que contravenga el presente Artículo, tales como insultos, contactos y acosos físicos, agresiones o comportamientos temerarios, o cualquier otro acto de violencia y/o que atente contra la dignidad del equipo de salud, técnicos, administrativos y personal externo, serán debidamente consignados en el Registro de Notificación de Incidentes por Vulneración al Reglamento Interno y sancionados en los términos establecidos en el presente Reglamento Interno y en el ordenamiento jurídico vigente.

La contravención a este Artículo por parte del paciente autorizará a decretar su alta disciplinaria; por su parte, la vulneración de este Artículo por familiares y/o acompañantes, dará derecho a decretar su salida forzosa del recinto, así como impedir su ingreso.

Lo dispuesto en el inciso anterior será exigible a cualquier persona que ingrese a los establecimientos del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco.

Artículo 17: Si los usuarios tienen comportamientos que perturben, denigren o amenacen a otros usuarios, al personal administrativo y/o a los miembros del equipo de salud, o personal externo, el Director/a del Centro Médico está facultado para pedir el auxilio de la fuerza pública con el objeto de restablecer el orden y solicitar el abandono inmediato del recinto.

Artículo 18: El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco cuenta con estacionamientos liberados de pago para sus usuarios, y su uso está permitido mientras dure la atención de salud en el establecimiento.

El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco no se hace responsable por hurtos y daños en los vehículos, bicicletas y/o motos.

Artículo 19: Los usuarios, acompañantes y familiares no podrán circular por las dependencias del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco con ningún tipo de animal o mascota. Se exceptúan los perros guías, de señal, de servicio y de respuesta consignados en la Ley Nº19.284 y su respectivo reglamento.

Artículo 20: Está estrictamente prohibido fumar en las dependencias del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco.

Artículo 21: El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco mantendrá a disposición de los usuarios los horarios de funcionamiento y las señales de vías de evacuación existentes.

Artículo 22: Los usuarios del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco podrán recibir asistencia espiritual y/o religiosa conforme con su credo y/o religión, debiendo indicar la naturaleza y preferencia de dicha asistencia. En todo caso, esta asistencia espiritual deberá ser provista por el propio interesado, procurando no alterar el normal desarrollo de las acciones clínicas y administrativas del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco.

El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco forma parte de una institución católica. Existe un Servicio de pastoral de la salud que tiene por misión ofrecer a quien lo solicite apoyo espiritual católico, en los horarios y en la forma que les serán informados a los usuarios del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco.

Artículo 23: Los horarios de atención del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco son:

Horario de atención:

Lunes a jueves de 07:00 a 20:00 hrs.

Viernes de 07:00 a 19:00 hrs.

Sábado de 07:00 a 13:00 hrs.

Consultas y Procedimientos

Lunes a jueves de 08:00 a 20:00 hrs.

Viernes de 08:00 a 19:00 hrs.

Sábado de 08:00 a 13:00 hrs.

Unidad Toma de Muestras

Lunes a viernes de 07:00 a 11:45 hrs.

Sábado de 07:00 a 11:30 hrs.

Imágenes

Radiografías (por orden de llegada)

Lunes a jueves de 08:00 a 12:30 hrs. y de 14:00 a 16:30 hrs.

Viernes de 08:00 a 12:30 hrs. y de 14:00 a 15:30 hrs.

Ecografía

Lunes a jueves de 08:00 a 17:00 hrs.

Viernes de 08:00 a 16:00

Mamografía

Lunes a jueves de 08:00 a 17:00 hrs.

Viernes de 08:00 a 16:00

Resonancia Magnética

Lunes a jueves de 08:00 a 17:00 hrs.

Viernes de 08:00 a 16:00

Scanner

Lunes a jueves de 08:00 a 17:00 hrs.

Viernes de 08:00 a 16:00

TÍTULO III

DE LAS ATENCIONES ABIERTAS (AMBULATORIAS)

Párrafo 1: Generalidades.

Artículo 24: El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco cuenta con consultas médicas, consultas de profesionales de salud, Procedimientos, Unidad de Toma de Muestra, e Imágenes, servicios que se entenderán debidamente conocidos por los usuarios.

Las prestaciones que ofrece el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco son:

- a) Consultas médicas de diversas especialidades
- b) Consultas de otros profesionales de la salud
- c) Exámenes de laboratorio
- d) Exámenes imagenológicos
- e) Procedimientos de diversas especialidades

Artículo 25: El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco no cuenta con la disponibilidad permanente de todas las especialidades, circunstancia que le será oportunamente informada al usuario, quien deberá comprender y aceptar estas exclusiones.

Párrafo 2: Del ingreso y estadía.

Artículo 26: La solicitud de horas para consultas o procedimientos ambulatorios deberá efectuarse por los medios de contacto que dispone el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco, sea telefónicos, electrónicos o presenciales, según corresponda.

Es responsabilidad del usuario dar datos veraces y un medio de contacto que permita al Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco confirmar la hora solicitada.

Es responsabilidad exclusiva del usuario o su representante dar aviso oportuno de la imposibilidad de asistir a la hora agendada previamente. El incumplimiento de esta disposición dará lugar a eventuales sanciones, que van desde la amonestación verbal hasta el alta disciplinaria.

El usuario deberá llegar con la anticipación previamente indicada al momento de solicitar su hora. Por respeto al resto de los usuarios y 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.

Si por motivo de caso fortuito o fuerza mayor, no se pudiera llevar a cabo las consultas o procedimientos agendados, el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco coordinará con el usuario una nueva hora, según disponibilidad.

Artículo 27: Toda persona mayor de 60 años y las personas en situación de discapacidad, así como los cuidadores o cuidadoras, tendrán derecho a ser atendidas preferente y oportunamente, con el fin de facilitar su acceso a las acciones de salud, en las atenciones otorgadas por el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco.

Lo anterior será extensible a cualquier otra persona con patologías o síndromes que por ley tengan derecho a una atención preferente y oportuna en los términos que establece el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 28: Para acceder a la atención ambulatoria, los usuarios deberán acreditar su identidad, mediante la exhibición de la respectiva cédula de identidad o pasaporte, incluyendo los menores de edad. No se practicarán exámenes, u otros procedimientos, sin la presentación de la orden médica en original.

Asimismo, el usuario deberá dar cumplimiento a la preparación previa exigida para la realización de exámenes y/o procedimientos específicos, lo que será sometido a comprobación como requisito para ser atendido.

Artículo 29: El usuario podrá ser acompañado durante la consulta por persona adulta, siempre que esto no perjudique la seguridad, la calidad y la confidencialidad de la atención.

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

Se recomienda que los menores de siete años y las personas con alteraciones cognitivas que limiten su autovalencia estén acompañados por dos adultos aptos para su supervisión permanente. El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco no se hace responsable del cuidado ni entretención de los menores que permanezcan en la sala de espera.

Artículo 30: Durante el proceso de atención, es deber del usuario 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. Éstos no serán recibidos por los funcionarios del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco ni en los meses en otro momento.

Artículo 31: Toda consulta, sea ésta la primera o control, debe ser pagada de acuerdo con los aranceles, planes y seguros de salud que corresponda.

Los controles post operatorios efectuados por el cirujano y/o equipo de cirugía dentro de los primeros quince días de la intervención no tendrán costo. Sólo se cobrarán los insumos necesarios para los procedimientos asociados que correspondan.

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 32: El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco no se hace responsable por pérdidas y hurtos de objetos personales, que sean ingresados por los usuarios al momento de su atención.

Artículo 33: El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco podrá restringir la atención de un usuario cuando conste en el Registro de Incidentes respectivo que él o sus acompañantes han incumplido los deberes señalados en la Ley N° 20.584 y en el presente Reglamento Interno.

Párrafo 3: Laboratorio, Toma de Muestra y del Diagnóstico Por Imágenes

Artículo 34: Los usuarios que accedan a estos servicios, deberán presentar la solicitud emitida por su médico tratante o por los profesionales de salud autorizados, 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. Los usuarios serán debidamente identificados en conformidad a la naturaleza de cada examen.

Artículo 35: Con el objeto de garantizar la seguridad e integridad del usuario, una vez realizados determinados exámenes, el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco le exigirá la presencia de un acompañante mayor de dieciocho 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 36: Para dar cumplimiento al principio de la confidencialidad y las normas contenidas en la Ley Nº19.628 y en la Ley Nº 20.575, la entrega de los resultados de los exámenes se hará exclusivamente al usuario o a su representante legal, debidamente acreditado, presentando el número de folio de la Orden de Atención y la Cédula Nacional de Identidad o pasaporte del usuario.

El retiro de los exámenes asociados a la Ley Nº 19.779 y su respectivo reglamento, se ajustará estrictamente a lo previsto en ellos.

Algunos exámenes, sólo pueden ser retirados en el Mesón de la Unidad de Toma de Muestra y no podrán ser consultados por vía electrónica o en la página web de la Red Salud UC CHRISTUS.

El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco no tiene responsabilidad alguna de las consecuencias derivadas de las interpretaciones que los usuarios hagan de los resultados de los exámenes, los que deberán ser revisados e interpretados por un médico.

Párrafo 4: De los procedimientos establecidos y los profesionales de salud responsables de proporcionar a las personas, a su representante legal o la persona a cuyo cuidado se encuentre, según corresponda, la información sobre su estado de salud.

Artículo 37: La entrega de información sobre el estado de salud del usuario se realizará directamente a éste, a su representante legal o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, por el profesional tratante.

El usuario 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 él se encuentre imposibilitado de manifestarlo en los términos previstos en el ordenamiento jurídico chileno vigente. El usuario deberá proporcionar datos e información suficientes que permitan tomar contacto oportuno con su representante.

Al retirarse del lugar de atención, el usuario recibirá las indicaciones en forma verbal y/o escrita, así como las directrices para obtener los informes de exámenes y procedimientos y quién lo realizó.

Artículo 38: Es deber del usuario o de su representante legal informarse de los costos de atención, consultando el arancel que se encuentra a su disposición en los respectivos servicios. Asimismo, es su deber consultar con su ISAPRE o FONASA la cobertura correspondiente.

Párrafo 5: De los procedimientos relacionados con la visita o supervigilancia médica de rutina, de gestión de cuidados y alimentación según la condición médica de la persona.

Artículo 39: En los casos en que procediere, el usuario será evaluado periódicamente por el equipo de salud tratante, según la complejidad y su estado lo requieran. La gestión de cuidados cotidianos será programada en consideración a la naturaleza y condición médica del usuario.

Artículo 40: Para disminuir al máximo los riesgos de caídas del paciente, éste, su cuidador, sus familiares y/o acompañantes deberán observar estrictamente las medidas de seguridad que el equipo de salud les enseñará.

Artículo 41: Los familiares y acompañantes de los pacientes deberán abstenerse de concurrir a las dependencias del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco en caso de presentar síntomas de enfermedades contagiosas que pongan en riesgo la salud y/o seguridad de los usuarios.

Se prohíbe a los usuarios el ingreso y porte de armas, material inflamable, explosivos, sustancias peligrosas, alcohol, cigarrillos y drogas ilegales, en dependencias del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco.

Se prohíbe a los familiares y acompañantes ingresar a la atención clínica y proveer y consumir alimentos y bebidas de cualquier clase.

El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco no cuenta con instalaciones destinadas a guardar alimentos de los acompañantes y/o familiares ni para prepararlos, cocinarlos ni calentarlos.

Artículo 42: Los familiares y/o acompañantes de los pacientes deberán respetar en su comportamiento, en todo momento, la privacidad y el pudor de todos los otros usuarios. Esta obligación incluye el abstenerse de generar ruidos que perturben el quehacer sanitario y administrativo del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco y la tranquilidad de los usuarios.

En salas de espera estará restringido el uso de celulares y aparatos electrónicos por parte de los familiares y/o acompañantes de los usuarios. Su uso deberá realizarse con un volumen adecuado que no incomode al resto de los usuarios ni interfiera con el funcionamiento del establecimiento.

Párrafo 8: Procedimiento del Alta

Artículo 43: El alta del usuario, cuando procediere, será otorgada por el equipo tratante y se le entregará un resumen de alta.

Artículo 44: El usuario hará abandono del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco a la hora indicada por el equipo tratante. Previamente, deberá revisar cuidadosamente las instalaciones, consulta o sala de procedimiento, confirmando que no ha dejado ningún objeto personal al interior de ésta.

Por la propia seguridad del usuario, éste deberá trasladarse desde la sala de procedimientos hasta abandonar completamente las dependencias del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco, en silla de ruedas, en los casos que procediere. En caso de negarse a seguir esta indicación, deberá manifestar tal voluntad por escrito.

Artículo 45: El alta disciplinaria es el término de la etapa de atención de salud que se produce cuando el usuario incurre en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros usuarios o cualquier persona, o contra las instalaciones y equipamiento del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco. También procederá cuando el usuario no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco. Esta medida podrá ser ordenada siempre que no ponga en riesgo la vida del usuario.

El alta voluntaria es aquella solicitada por el usuario, o su representante legal, con pleno conocimiento de las consecuencias que este acto pudiere originar, en contra de la orden médica y bajo su propio riesgo. Se dejará constancia por escrito de esta solicitud.

El alta forzosa es aquella decretada por la Dirección del establecimiento, previa consulta al Comité de Ética Asistencial, en caso de que el usuario, su representante legal o quien se encuentre a su cuidado, rechace el alta indicada por el médico tratante, no cumpla las prescripciones médicas, o interrumpa o rechace su tratamiento.

Párrafo 8: Incumplimientos por parte de los usuarios o usuarias.

Artículo 46: Los siguientes incumplimientos por parte del usuario o usuaria en las atenciones agendadas permitirán al profesional poner fin anticipado al plan de tratamiento:

- a) Inasistencias reiteradas a las horas agendadas y confirmadas.
- b) El no pago efectivo de las obligaciones pecuniarias contraídas.
- c) Situaciones que afecten la correcta ejecución del plan de tratamiento.

TÍTULO IV

DEL COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL

Artículo 47: El Comité de Ética Asistencial es un órgano colegiado de carácter consultivo e interdisciplinario, cuya labor es asesorar sobre los problemas ético-clínicos que se suscitan en relación con las prestaciones de salud otorgadas por el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco. Se hace presente que este Comité no tiene dentro de sus funciones el conocimiento ni la resolución de reclamos, quejas o insatisfacciones de los usuarios, así como tampoco la realización de auditorías, ni imposición de sanciones. Las opiniones del Comité tendrán siempre el carácter de sugerencia o recomendación y no son vinculantes.

Artículo 48: Podrán solicitar la opinión del Comité de Ética Asistencial, los miembros del equipo de salud, el usuario o su representante legal, según sea el caso, a través de los canales de comunicación telefónicos y electrónicos habilitados para tales efectos.

TÍTULO V

SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA, AGRADECIMIENTOS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Artículo 49: El Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco cuenta con un procedimiento interno de gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones, cuyo texto está permanentemente a disposición del usuario. Su recepción y tramitación están a cargo de personal habilitado.

Las consultas y el acceso a la información relevante para el usuario se harán en conformidad al Artículo 8° del presente Reglamento Interno.

Artículo 50: En todas las dependencias del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco, el usuario podrá presentar su reclamo y/o felicitación por escrito, llenando el formulario pertinente, los que podrán ser depositados en los buzones disponibles en cada piso o en el libro de la Unidad de Toma de Muestras, los que serán gestionados por la Unidad de Experiencia Paciente.

Podrán presentar reclamos los usuarios por sí mismos, su representante legal cuando él estuviere imposibilitado, o la persona que tiene al usuario bajo su cuidado, situaciones todas que deberán acreditarse.

Será requisito esencial que el usuario indique claramente su dirección de correo electrónico, teléfono y dirección, con el objeto hacerle llegar la constancia de recepción del reclamo.

No se admitirán los reclamos que contengan lenguaje soez, ofensivo, insultos, amenazas o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.

Artículo 51: Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10° del Decreto Supremo Número 35 del año 2012, del Ministerio de Salud, que aprueba Reglamento sobre procedimiento de reclamo de la Ley N°20.584, en algunos casos, el primer contacto con el usuario se hará personalmente o por vía telefónica.

TÍTULO VI

DE LAS DIVERSAS VÍAS DE EVACUACIÓN EXISTENTES

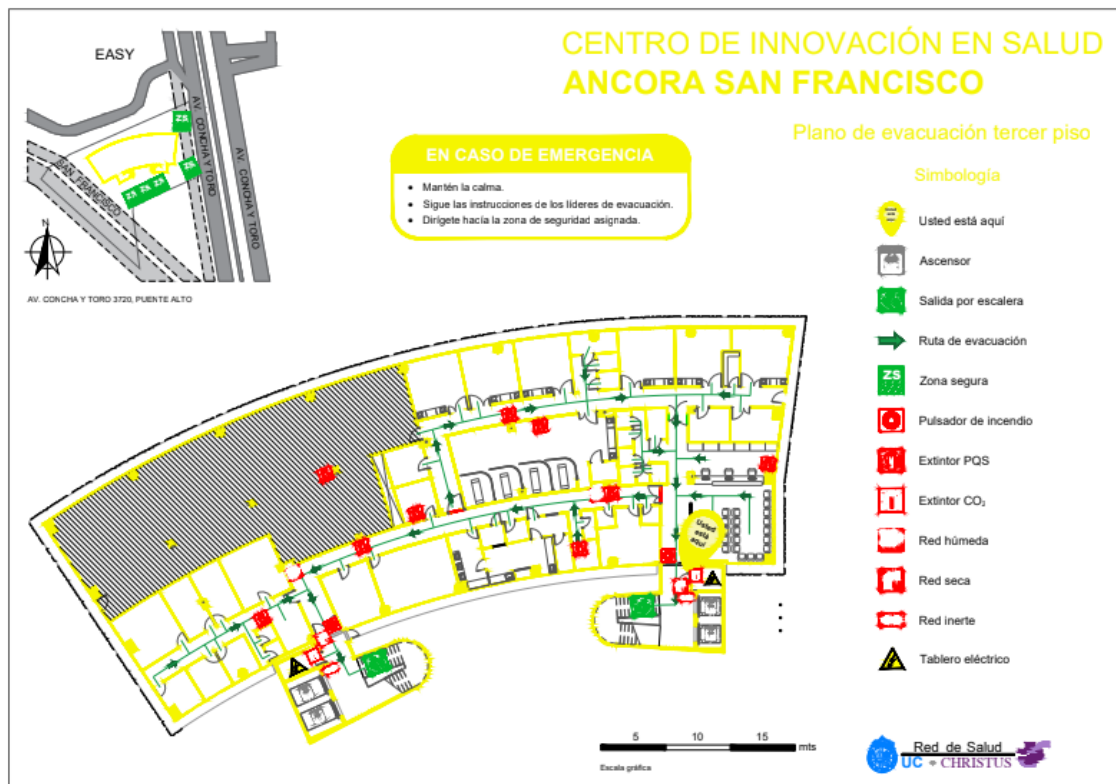
Artículo 52: En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en los pasillos y áreas comunes del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco. Las zonas de seguridad se encuentran debidamente demarcadas y señalizadas.

Artículo 53: En caso de emergencia u otra contingencia, los funcionarios del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco encargados de dirigir la evacuación tomarán el control de la situación e impartirán órdenes e instrucciones para la correcta evacuación del recinto. Los usuarios deberán acatar en todo momento dichas instrucciones.

Artículo 54: Los siguientes mapas establecen las vías de acceso y evacuación del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco:







TITULO FINAL

Párrafo 1: De las sanciones

Artículo 55: El incumplimiento de las normas del presente Reglamento Interno por parte de los usuarios autorizará al **equipo tratante** a ordenar:

- a) Amonestación verbal.
- b) Restricción de ingreso a las dependencias del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco. En caso de que el usuario se negare a acatar esta medida, la autoridad del establecimiento podrá requerir la presencia de la fuerza pública para hacerla cumplir.
- c) 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 del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco, hechos consignados previamente en el Registro de Incidentes.

Artículo 56: El incumplimiento de las normas del presente Reglamento Interno por parte de los usuarios autorizará a la **autoridad del establecimiento** a ordenar:

- a) Amonestación verbal.
- b) Restricción de ingreso a las dependencias del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco. En caso de que el usuario se negare a acatar esta medida, la autoridad del establecimiento podrá requerir la presencia de la fuerza pública para hacerla cumplir.
- c) El alta disciplinaria del usuario cuando incurra en maltrato o actos de violencia en contra los integrantes del equipo de salud, otros usuarios y personas que se encuentren al interior de las dependencias del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco, siempre que con ello no se ponga en riesgo su vida o su salud.
- d) Expulsión de las dependencias del establecimiento con auxilio de la fuerza pública.

Artículo 57: Si el usuario cometiere actos de violencia física y/o verbal en contra de los integrantes del equipo de salud, de los usuarios y demás personas que se encontraren en las dependencias del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco, éste podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

Artículo 58: Si el usuario ocasionare daño o destrucción en los bienes y dependencias del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco, éste podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

Artículo 59: Las contravenciones al presente Reglamento Interno y los actos y/o hechos descritos en este Párrafo quedarán consignados en el Registro de Incidentes que el Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco llevará para tales efectos.

Párrafo 2: De la Aplicación y Vigencia del presente Reglamento Interno

Artículo 60: El presente Reglamento Interno se entenderá conocido y aceptado por el personal del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco y por todos los usuarios, representantes, familiares y acompañantes que accedan a las prestaciones o ingresen a sus instalaciones.

Artículo 61: El Reglamento Interno del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco comienza a regir desde la aprobación del Director/a de la Red de Salud UC CHRISTUS y del Director/a del Centro de Innovación en Salud ANCORA San Francisco y su publicación en el sitio web www.ucchristus.cl y tendrá duración indefinida mientras no sea sustituido o complementado por una nueva versión, la que regirá desde su aprobación y publicación en el señalado sitio web.

Fecha última versión: 01 de octubre de 2025