

REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLÍNICO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA (RED DE SALUD UC- CHRISTUS)

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 públicas 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 Hospital Clínico de la Pontificia Universidad Católica de la Red de Salud UC-CHRISTUS, en adelante Hospital Clínico UC-CHRISTUS, viene en dictar el siguiente reglamento interno que regulará las atenciones de salud de los usuarios del Hospital Clínico UC-CHRISTUS.

TÍTULO I

DEFINICIONES

Artículo 1: El Hospital Clínico UC-CHRISTUS tiene como misión entregar una atención centrada en los pacientes 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 Hospital Clínico UC-CHRISTUS, como parte de la Red de Salud UC-CHRISTUS, hace suyos la Misión, Visión y Valores declarados por ésta.

Documento Hospital Clínico UC-CHRISTUS

Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada septiembre 2015.

Artículo 2: El Hospital Clínico UC-CHRISTUS, 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 Hospital Clínico UC-CHRISTUS 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 a Chile.

En las prestaciones de salud pueden participar alumnos 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.

TÍTULO II

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 4: El presente instrumento tiene por objeto regular el funcionamiento del Hospital Clínico UC-CHRISTUS, 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 sus usuarios, en su vinculación con las unidades y personas que la conforman.

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

El presente Reglamento se aplicará tanto para las atenciones abiertas (ambulatorias) como para las cerradas (hospitalizadas) proporcionadas por el Hospital Clínico UC-CHRISTUS, unidad de diagnóstico por imágenes, laboratorios clínicos y sus unidades de tomas de muestras, entre otras.

El Hospital Clínico UC-CHRISTUS 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. Los centros médicos y unidades que integran la Red de Salud UC-CHRISTUS tienen el carácter de campo de formación profesional y técnico.

Documento Hospital Clínico UC-CHRISTUS

Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada septiembre 2015.

Artículo 5: Para efectos de este Reglamento se entenderá por:

- a) Red de Salud UC-CHRISTUS: conjunto de establecimientos asistenciales, medios personales, materiales e inmateriales, de diversos niveles de complejidad y naturaleza, destinados al otorgamiento de prestaciones de salud y que está dotada de una individualidad determinada y ordenada bajo una dirección, dependiente de la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica de Chile y de CHRISTUS HEALTH.
- b) Equipo de Salud: estará conformado por toda persona que tenga como función la realización de algún tipo de prestación o atención de salud o participación directa o indirecta en aquellas prestaciones. Atendida la naturaleza del Hospital Clínico UC-CHRISTUS, 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.
- c) Atención de Salud: es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud que se otorga a las personas naturales, sea en forma ambulatoria (abierta) o en bien en régimen continuado de atención (cerrada). Queda comprendida en la atención de salud aquellas acciones que constituyen apoyo diagnóstico y terapéutico y que son proporcionadas por el Hospital Clínico UC-CHRISTUS.
- d) Alta Hospitalaria: es el término de la etapa de atención cerrada, ordenada por el equipo tratante, cuando las circunstancias que hicieron necesaria la hospitalización, aún si no han sido superadas, permiten al paciente continuar su recuperación en otra institución o en forma ambulatoria.
- e) Alta por Defunción: es aquella que se produce tras fallecer el paciente que recibía atención cerrada.
- f) Alta Disciplinaria: es el término de la etapa de atención cerrada que se produce cuando el paciente incurre en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes o cualquier persona, o contra las instalaciones y equipamiento de la Red de Salud UC-CHRISTUS. También procederá cuando el paciente no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno del Hospital Clínico UC. Esta medida podrá ser ordenada siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente.
- g) Alta por Traslado: es aquella que procede cuando el paciente es derivado a otro centro asistencial.
- h) Alta Voluntaria: es aquella solicitada por el paciente, 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.
- i) Alta Forzosa: es aquella decretada por la Dirección del establecimiento, previa consulta al Comité de Ética Asistencial, en caso que el paciente y/o su representante legal rechace el

Documento Hospital Clínico UC-CHRISTUS

Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada septiembre 2015.

alta indicada por el tratante, originada por la voluntad del paciente de no ser tratado, interrumpir su tratamiento o por su negativa a cumplir las prescripciones médicas.

- j) Tipos de prestaciones de salud que otorga el Hospital Clínico UC-CHRISTUS: aquellas contenidas en el arancel actualizado.
- k) Modalidad de Atención o Régimen de Atención: privada o en algún convenio específico.
- l) Orden de Hospitalización: documento que emite el prestador individual con el objeto de hospitalizar a un paciente.
- m) Cambio de Régimen de Atención: es el derecho de aquellos pacientes que siendo beneficiarios de un convenio vigente con el Hospital Clínico UC-CHRISTUS optan libremente por cambiarse a régimen privado.
- n) Convenio: acuerdo entre el Hospital Clínico UC-CHRISTUS y personas jurídicas de derecho privado o derecho público, tales como empresas del sector público, servicios de salud y/o empresas privadas.
- o) Registro de Reportes de Incidentes: medio que permite consignar agresiones de palabra o de obra, maltrato a las personas, conducta impropia, amenazas, destrucción del equipamiento y los bienes muebles e inmuebles institucionales y las vulneraciones de los usuarios al presente Reglamento Interno y deberes de la Ley N° 20.584.
- p) Recinto de Acceso Restringido: es aquel, que debidamente señalado, sólo permite el acceso del personal autorizado del Hospital Clínico UC-CHRISTUS.
- q) Medicamentos en stock o en el arsenal del Hospital Clínico UC-CHRISTUS: son aquellos definidos por el Comité de Farmacia como esenciales para el manejo de las principales necesidades de los pacientes.
- r) Objetos de valor del paciente, acompañante, familiares y/o visitas: son aquellos que el Hospital Clínico UC-CHRISTUS ha definido como tales en sus protocolos, como, por ejemplo, joyas, relojes, equipos electrónicos, teléfonos celulares, cheques, tarjetas de crédito, dinero, documentos, entre otros.
- s) Usuario: persona natural que recibe una atención de salud, su representante, sus familiares y demás personas que la acompañen o visiten.

Artículo 6: Las personas integrantes del Hospital Clínico UC-CHRISTUS 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 Hospital Clínico UC-CHRISTUS, sus familiares, acompañantes y visitas, 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 que conforman el Hospital Clínico UC-CHRISTUS y a los demás usuarios de ésta. 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.

Documento Hospital Clínico UC-CHRISTUS

Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada septiembre 2015.

Se prohíbe toda acción u omisión que importe discriminación arbitraria y que afecte a cualquier persona del equipo de salud, a técnicos y administrativos de la institución.

Toda acción, tales como insultos, contactos y acosos físicos, agresiones, comportamientos temerarios, u omisiones, que contravengan el presente Artículo por parte de los usuarios serán debidamente consignados en el Registro de Reportes de Incidentes que llevará cada Unidad del Hospital.

Artículo 7: El Hospital Clínico UC-CHRISTUS 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, podrían obtenerse imágenes para difusión médica, científica o docente, así como para fines periodísticos o publicitarios, en cuyo caso se informará al paciente y/o 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 Hospital Clínico UC-CHRISTUS y del personal sanitario y administrativo, queda estrictamente prohibido a los usuarios, sus representantes, familiares y acompañantes, grabar, fotografiar y registrar por cualquier medio las instalaciones, a las personas que se encuentren desempeñando sus funciones, a otros usuarios, a sus acompañantes, así como tampoco registrar conversaciones e interacciones con el personal del Hospital Clínico UC-CHRISTUS.

Con la misma finalidad señalada en los incisos precedentes, el Hospital Clínico UC-CHRISTUS no entregará información telefónica referente tanto al estado del paciente como a atenciones de salud y/o hospitalizaciones anteriores, salvo que el paciente o su representante expresare por escrito lo contrario.

Artículo 8: En el Hospital Clínico UC-CHRISTUS 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 Hospital Clínico UC-CHRISTUS tendrá a disposición de los usuarios la información actualizada sobre el arancel de sus prestaciones. Por su parte, el usuario tiene 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 ocasionadas con motivo de la atención en salud que reciba por parte del Hospital Clínico UC-CHRISTUS, las que constarán en la respectiva cuenta, factura o boleta de servicios.

Artículo 11: El Hospital Clínico UC-CHRISTUS 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

Documento Hospital Clínico UC-CHRISTUS

Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada septiembre 2015.

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, áreas comunes y habitaciones, son de responsabilidad de sus padres o representantes, debiendo velar para que mantengan en todo momento un comportamiento acorde con una institución de salud. El Hospital Clínico UC-CHRISTUS recomienda evitar, en la medida de lo posible, la concurrencia en calidad de visita y/o acompañante, de niños 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.

La solicitud de copia de ficha clínica tendrá un costo y debe dirigirse formalmente por escrito al respectivo Director del Hospital, distinguiéndose entre prestaciones abiertas y cerradas.

Artículo 14: El Hospital Clínico UC-CHRISTUS no tiene servicio de ambulancia de rescate. Las ambulancias disponibles tienen por función el traslado de los pacientes estables dados de alta a sus domicilios, y traslados hacia otros puntos de la Red de Salud UC-CHRISTUS.

Los traslados tienen un costo para el usuario, ya que se trata de un servicio externo al Hospital Clínico UC-CHRISTUS.

Artículo 15: Los usuarios del Hospital Clínico UC-CHRISTUS que reciban atenciones abiertas y/o cerradas tendrán derecho a ser visitados 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 Hospital Clínico UC-CHRISTUS.

Se prohíbe a los pacientes, sus familiares y/o visitas 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 personal del Hospital Clínico UC-CHRISTUS.

La contravención a este Artículo por parte del paciente, autorizará a decretar su alta disciplinaria; por su parte la vulneración de este Artículo por otros usuarios, dará derecho a decretar su salida forzosa del recinto del Hospital Clínico UC-CHRISTUS, así como impedir su ingreso.

Lo dispuesto en el inciso anterior será exigible a cualquier persona que ingrese a las dependencias del Hospital Clínico UC-CHRISTUS.

Artículo 16: Los estacionamientos adyacentes al Hospital Clínico UC-CHRISTUS no son administrados por el Hospital Clínico UC-CHRISTUS. Por lo tanto, la institución no se hace

Documento Hospital Clínico UC-CHRISTUS

Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada septiembre 2015.

responsable por hurtos y daños en los vehículos. El Hospital Clínico UC-CHRISTUS no cuenta con estacionamientos para bicicletas y/o motos y no responde por hurtos ni daños en ellas.

Artículo 17: Los usuarios, acompañantes, familiares y visitas no podrán circular por las dependencias del Hospital Clínico UC-CHRISTUS con ningún tipo de animal o mascota. Se exceptúan los perros guías, de señal, de servicio y de respuesta consignados en las Leyes N° 19.284 y N° 20.025 y su respectivo reglamento.

Artículo 18: El Hospital UC-CHRISTUS mantendrá a disposición de los usuarios los horarios de funcionamiento, de visita y las señales de vías de evacuación existentes.

Artículo 19: La Red Salud UC-CHRISTUS, el Hospital Clínico UC-CHRISTUS y la Clínica UC, forman parte de una institución católica y tienen un servicio de Pastoral de la Salud cuya misión es ofrecer a los usuarios apoyo espiritual católica, en los horarios y en la forma que les será informados.

Los usuarios que no sean católicos podrán recibir asistencia espiritual y/o religiosa conforme con su credo y/o religión, de acuerdo a las modalidades ofrecidas por la institución.

Quienes no deseen asistencia espiritual y/ o religiosa, en ejercicio de su libertad religiosa, deberán explicitarlo al momento de ingresar al establecimiento.

La institución se reserva el derecho de permitir solamente lugares de culto católico dado su carácter confesional y pontificio, ejerciendo en forma libre y justificada su libertad de conciencia y de culto, y su libertad de asociación, garantías fundamentales resguardadas por la Constitución Política de la República.

Artículo 20: El Hospital Clínico UC-CHRISTUS funciona las 24 horas y todos los días del año, con sistema de turnos horarios de su personal del equipo de salud y administrativo.

Artículo 21: El presente Reglamento se entenderá conocido y aceptado por el personal del Hospital Clínico UC-CHRISTUS y por los usuarios, representantes, familiares y acompañantes que accedan a las prestaciones o ingresen a sus instalaciones.

La institución podrá condicionar la atención de un usuario cuando conste en el Registro de Reportes 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.

Artículo 22: Está estrictamente prohibido fumar en las dependencias del Hospital Clínico UC-CHRISTUS.

TÍTULO III

DE LAS ATENCIONES ABIERTAS (AMBULATORIAS)

Párrafo 1: Generalidades

Artículo 23: La atención ambulatoria en el Hospital Clínico UC-CHRISTUS se realiza en sus diferentes Servicios. Se deja constancia que algunos de ellos cuentan con unidades de toma de muestra, laboratorios clínicos, radiología y diagnóstico por imágenes, servicios estos últimos que se entenderán debidamente conocidos por los usuarios.

Artículo 24: Para acceder a la atención ambulatoria, los usuarios deberán acreditar su identidad, mediante la exhibición de la respectiva cédula de identidad, 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 25: La solicitud de horas para consultas o procedimientos ambulatorios deberá efectuarse por los medios de contacto que dispone el Hospital Clínico UC-CHRISTUS, sea telefónicos, electrónicos o presenciales, según corresponda.

Es responsabilidad del usuario dar datos veraces y un medio de contacto que permita al Hospital Clínico UC-CHRISTUS 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 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 Hospital Clínico UC-CHRISTUS coordinará con el usuario una nueva hora.

Documento Hospital Clínico UC-CHRISTUS

Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada septiembre 2015.

Artículo 26: 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 procedimiento 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 estén acompañados por dos adultos aptos para su supervisión permanente. El Hospital Clínico UC-CHRISTUS no se hace responsable del cuidado ni entretención de los menores que permanezcan en la sala de espera.

Artículo 27: Durante el proceso de atención, es deber del paciente efectuar las consultas y preguntas que sean pertinentes para una adecuada comprensión respecto de su diagnóstico, tratamiento y otras indicaciones.

Los usuarios deberán llevar los documentos, tales como recetas, exámenes y seguros complementarios al momento de su atención. Éstos no serán recibidos por los funcionarios del Hospital Clínico UC-CHRISTUS ni en los mesones en otro momento.

Artículo 28: Toda consulta médica, sea ésta la primera o control, debe ser pagada de acuerdo a 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 29: El Hospital Clínico UC-CHRISTUS no se hace responsable por pérdidas y hurtos de objetos personales de valor, que sean ingresados por los usuarios al momento de su atención.

Párrafo 2: Laboratorio, Toma de Muestra y del Diagnóstico Por Imágenes

Artículo 30: Los usuarios que accedan a estos servicios, deberán presentar la solicitud emitida por su médico tratante, realizar los procesos administrativos y de pago correspondientes, cumplir con los requisitos de preparación específicos y presentarse a la hora exigida y debidamente informada al momento de solicitar la atención. Los usuarios serán debidamente identificados en conformidad a la naturaleza de cada examen.

Documento Hospital Clínico UC-CHRISTUS

Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada septiembre 2015.

El Hospital Clínico UC-CHRISTUS sólo procesará los exámenes y biopsias una vez efectuado el pago de éstos. En caso de transcurrir más de un mes sin que el usuario haya dado cumplimiento a esta obligación, contado desde la toma de muestra o de su realización, la institución procederá a eliminarlos.

Artículo 31: Con el objeto de garantizar la seguridad e integridad del usuario, una vez realizados determinados exámenes, el Hospital Clínico UC-CHRISTUS 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 32: Para dar cumplimiento al principio de la confidencialidad y las normas contenidas en la Ley N° 19.628 y en la Ley N° 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 del usuario.

El retiro de los exámenes asociados a la Ley N° 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 Hospital Clínico UC-CHRISTUS y Red Salud UC-CHRISTUS no tienen responsabilidad alguna de las consecuencias derivadas de las interpretaciones que los pacientes hagan de los resultados de los exámenes, los que deberán ser revisados e interpretados por un médico.

Párrafo 3: Atenciones en Servicio de Urgencia

Artículo 33: Los usuarios entienden que existe un sistema de priorización de atención de acuerdo al nivel de urgencia de su patología, llamado triage. De ahí que la atención médica no es por orden de llegada al servicio ni necesariamente inmediata. El paciente en espera puede ser reevaluado.

Artículo 34: El paciente podrá ingresar al box de atención acompañado hasta por dos familiares, quienes deberán retirarse ante la realización de uno o varios procedimientos.

Artículo 35: Se prohíbe estrictamente a los usuarios grabar, filmar y/o registrar las instalaciones, los equipos, otros usuarios y al personal administrativo y sanitario del Servicio de Urgencia, así como la realización de los procedimientos. Sólo se permitirá el ingreso de teléfonos celulares y aparatos electrónicos en modalidad de silencio dentro de las áreas de atención médica.

Documento Hospital Clínico UC-CHRISTUS

Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada septiembre 2015.

Artículo 36: Es deber del paciente o de su representante pagar la consulta de urgencia y los exámenes asociados.

Artículo 37: Es deber del paciente o su representante informarse de los costos de atención, consultando el arancel que se encuentra a su disposición en el Servicio. Asimismo es su deber consultar con su Isapre o Fonasa la cobertura correspondiente.

Artículo 38: El paciente deberá hacer abandono del recinto de urgencia una vez obtenida su alta médica, al ser admitido en el Hospital Clínico UC-CHRISTUS o bien en caso de no haber disponibilidad cama, deberá trasladarse a otro recinto sanitario. El no cumplimiento de esta disposición autorizará al Jefe de Urgencia a solicitar el auxilio de la fuerza pública para el desalojo correspondiente.

Artículo 39: Si el paciente, sus familiares y/o visitas tienen comportamientos que perturben, denigren, discriminen o amenacen a otros usuarios, al personal administrativo y/o a los miembros del equipo de salud, el Jefe del Servicio de Urgencia de turno 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 40: El Servicio de Urgencia del Hospital Clínico UC-CHRISTUS 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.

TÍTULO IV

DE LAS ATENCIONES CERRADAS (HOSPITALIZADOS)

Párrafo 1: Del ingreso

Artículo 41: Para efectos de las prestaciones de atenciones cerradas, el paciente podrá acceder a ellas por:

- a) Admisión por Servicio de Urgencia: es aquella en la que el paciente es derivado desde el Servicio de Urgencia.
- b) Admisión paciente programado: es aquella en la que el paciente ingresa al Hospital Clínico UC-CHRISTUS con el objeto de recibir una atención cerrada de salud. El paciente deberá presentar la orden de hospitalización extendida por su médico y acompañar su cédula de identidad. Esta admisión estará sujeta a disponibilidad de cama, lo que será evaluado e informado por el personal pertinente del Hospital Clínico UC-CHRISTUS.

Documento Hospital Clínico UC-CHRISTUS

Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada septiembre 2015.

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

El paciente, o su representante, deberá señalar si requerirá o no de asistencia espiritual, sin perjuicio que durante su estadía podrá modificar su decisión. Asimismo, deberá indicar la naturaleza y preferencia de dicha asistencia.

El paciente, o su representante, deberá firmar los documentos de respaldo financiero que garantizan el pago de las prestaciones de salud otorgadas por el Hospital Clínico UC-CHRISTUS y de los honorarios médicos.

Artículo 42: Los pacientes de regiones, provincias, y provenientes del extranjero, que estén de paso, deben designar, al momento de su admisión, un domicilio en la comuna de Santiago, quedando constancia en su ficha de admisión mediante la fórmula “domiciliado para estos efectos”.

Artículo 43: Los pacientes, sus familiares, acompañantes y/o visitas deberán evitar traer, portar y mantener dentro de las habitaciones y dependencias del Hospital Clínico UC-CHRISTUS objetos de valor.

Si ello no fuera posible, el paciente deberá entregarlos a quien lo acompañe al ingreso o consultar por el acceso a una caja de seguridad que mantiene Vigilancia.

El paciente, sus familiares, acompañante y/o visitas deberán evitar dejar objetos de valor sobre el velador, la mesa de alimentación, el baño, la cama, repisas.

El paciente, sus familiares, acompañante y/o visitas deberán tener especial cuidado con objetos como audífonos, placas dentales, lentes ópticos, de contacto y de sol.

Artículo 44: Una vez completado el trámite de admisión, el paciente recibirá un medio idóneo de identificación, el que deberá portar hasta el momento de su alta médica.

Artículo 45: Al completar su admisión, se le hará entrega al paciente, familiar y/o representante, de la “Guía de Ingreso del Paciente”, documento que contiene entre otras informaciones, los horarios de visita y sus condiciones, situaciones de visitas restringidas o prohibidas, los horarios y condiciones de alimentación y nutrición del paciente.

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

Párrafo 2: De la estadía, supervigilancia médica de rutina, de la gestión de cuidados cotidianos y alimentación del paciente

Artículo 46: El Hospital Clínico UC-CHRISTUS hace presente que la asignación de la habitación del paciente se realiza en conformidad al plan de salud, preferencia y disponibilidad al momento del ingreso.

En el evento que las condiciones de hospitalización lo permitan, el paciente podrá ser acompañado durante la noche por una persona mayor de dieciocho años, plenamente capaz y apta física y mentalmente para cumplir la función requerida. Esta persona deberá levantarse a las siete y treinta de la mañana.

Artículo 47: Los familiares y/ o representantes de aquellos pacientes que por indicación médica requieran de un cuidador idóneo permanente, deberán proporcionarlo oportunamente.

En caso de no acceder a este requerimiento explicitado en la orden de hospitalización, constituirá un impedimento para la admisión del paciente.

En caso que la inobservancia de la indicación por parte del paciente, la familia y/o representante fuera durante la hospitalización, la Dirección del Hospital podrá decretar el alta, por incumplimiento de la prescripción médica.

Artículo 48: La supervigilancia médica del paciente es permanente. El paciente será evaluado periódicamente por el equipo de salud tratante, según la complejidad y su estado lo requieran.

Las visitas médicas de los pacientes hospitalizados se realizan, de preferencia, de lunes a viernes, de 8.00 a 12. 00 horas. Este horario puede variar dependiendo de la organización interna de cada Servicio.

El paciente, su representante legal y sus familiares, deben cumplir las indicaciones médicas y de enfermería, así como las instrucciones del equipo tratante y administrativo, incluyendo la determinación de traslado de servicio y cambio de habitación.

El paciente, o su representante, tiene el deber de informar en forma veraz y oportuna acerca de sus problemas de salud.

Artículo 49: La gestión de cuidados cotidianos del paciente hospitalizado es permanente y será programada en consideración a la naturaleza y condición médica del paciente.

El personal de enfermería visitará según el estado del paciente y con la frecuencia que lo requiera.

Documento Hospital Clínico UC-CHRISTUS

Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada septiembre 2015.

Durante la estadía, el paciente o su representante legal podrá solicitar la visita del personal de enfermería para solucionar aspectos de su cuidado y tratamiento.

Artículo 50: La entrega de información sobre el estado de salud del paciente se realizará directamente a éste, a su representante legal, o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, por el médico tratante.

Artículo 51: Para disminuir al máximo los riesgos de caídas del paciente, éste, su cuidador, sus familiares y/o visitas deberán observar estrictamente las medidas de seguridad que la enfermera les enseñará.

Artículo 52: La alimentación de los pacientes durante la atención cerrada es parte integrante del tratamiento médico. Una vez realizada la indicación médica, ésta será revisada e implementada diariamente por equipo profesional de nutricionistas del Hospital Clínico UC-CHRISTUS.

Artículo 53: Los horarios de la alimentación de los pacientes son:

Desayuno: 8.00 a 9.00 horas.

Almuerzo: 12.00 a 13.30 horas.

Once: 15.30 a 16.30 horas.

Cena: 18.00 a 19.00 horas.

Párrafo 3: De las visitas y acompañamiento

Artículo 54: Se prohíbe a los usuarios, familiares, visitas y/o acompañantes ingresar y proveer alimentos y bebidas de cualquier clase al paciente hospitalizado, así como para el consumo personal de las visitas y familiares en las habitaciones. Se prohíbe a los familiares, acompañantes y/o visitas ingerir o consumir los alimentos destinados al consumo y dieta del paciente.

La Hospital Clínico UC-CHRISTUS no cuenta con instalaciones destinadas a guardar alimentos de los acompañantes, visitas, y/ o familiares ni para prepararlos, cocinarlos ni calentarlos.

El baño de la habitación es de uso exclusivo de los pacientes. Las visitas deben utilizar los baños ubicados en las salas de espera de cada piso.

Artículo 55: Los familiares, acompañantes y/o visitas de los pacientes deberán respetar en su comportamiento, en todo momento, la privacidad, pudor y descanso de todos los pacientes hospitalizados tanto en sala compartida como en habitaciones privadas. Esta obligación incluye el abstenerse de generar ruidos y olores que perturben el quehacer hospitalario y la tranquilidad de los pacientes.

Documento Hospital Clínico UC-CHRISTUS

Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada septiembre 2015.

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

En las áreas comunes y pasillos, los familiares, acompañantes y/o visitas de los pacientes deberán abstenerse de hacer ruidos molestos, generar malos olores, pernoctar, modificar la distribución del mobiliario, almacenar efectos personales y perturbar de cualquier manera la realización del trabajo hospitalario y administrativo y la tranquilidad del resto de los usuarios.

Artículo 56: Los horarios de visitas de pacientes hospitalizados son:

Neonatología: de 08.30 a 20.00 horas.

Pediatría: de 08.30 a 20.00 horas.

Unidad de Paciente Crítico Pediátrico: de 08.30 a 20.00 horas.

Clínica: de 09.00 a 21.00 horas.

Pensionado pisos 4 y 5 y Multipensionado piso 4: de 09.00 a 21.00 horas.

Maternidad: de 11.00 a 19.00 horas.

Multipensionado piso 2: de 11.00 a 19.00 horas.

Médico Quirúrgico (Medicina, Cirugía, Cuidados Especiales Cardiovasculares): de 11.00 a 19.00 horas.

Unidad de Paciente Crítico, Intermedio, Coronaria y Recuperación Cirugía Cardiovascular: de 13.00 a 19.00 horas.

Artículo 57: Los familiares, acompañantes y/o visitas de los usuarios deberán de abstenerse de concurrir a las dependencias de la Hospital Clínico UC-CHRISTUS en caso de presentar síntomas de enfermedades contagiosas que pongan en riesgo la salud y/o seguridad de los pacientes.

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

Párrafo 4: Del paciente crítico

Artículo 58: El equipo tratante se comunicará solamente con el representante designado por el paciente en su declaración de ingreso o bien con el que le corresponda en conformidad a la ley,

Documento Hospital Clínico UC-CHRISTUS

Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada septiembre 2015.

cuyo nombre podrá constar en la ficha clínica. Las visitas deberán guardar en todo momento el silencio y respeto por los pacientes, mantener el celular apagado y todo aparato electrónico.

Atendida la delicada función que debe desarrollar el equipo de salud con este tipo de paciente, los familiares y visitas deben procurar respetar el silencio, no obstruir la libre circulación de las personas integrantes del equipo de salud, no distraerlos, no perturbar ni interrumpir la realización de sus labores.

Párrafo 5: De los medicamentos

Artículo 59: El Hospital Clínico UC-CHRISTUS no recibe medicamentos de los usuarios traídos desde su casa, aunque estos se indiquen durante la hospitalización, salvo excepciones consagradas en la política de recepción de medicamentos dispensados a los servicios asistenciales.

Artículo 60: Queda estrictamente prohibido a los pacientes automedicarse. Del mismo modo, queda estrictamente prohibido a los familiares, acompañantes y/o visitas proporcionar medicamentos a los pacientes.

Párrafo 6: Procedimiento del Alta

Artículo 61: El alta hospitalaria del paciente será otorgada por el equipo tratante y se le entregará un resumen de alta.

Artículo 62: El paciente hará abandono de la habitación a la hora indicada por el equipo tratante. Previamente, deberá revisar cuidadosamente las instalaciones de la habitación, confirmando que no ha dejado ningún objeto personal al interior de ésta. Así mismo, el paciente deberá constatar que le han sido retiradas todas las vías, catéteres y sondas, que no formen parte de su tratamiento posterior al alta.

Por la propia seguridad del paciente, éste deberá trasladarse desde la habitación hasta abandonar completamente las dependencias del Hospital Clínico UC-CHRISTUS, en silla de ruedas. En caso de negarse a seguir esta indicación, deberá manifestar tal voluntad por escrito.

TÍTULO V

DEL COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL

Artículo 63: El Comité de Ética Asistencial asesora sobre los problemas ético-clínicos que se suscitan en relación a las prestaciones de salud otorgadas por el Hospital Clínico UC-CHRISTUS. 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 64: Podrán solicitar la opinión del Comité de Ética Asistencial, los miembros del equipo de salud, el paciente o su representante legal según sea el caso, a través de los canales de comunicación telefónicos y electrónicos habilitados para tales efectos.

TÍTULO VI

SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA, AGRADECIMIENTOS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Artículo 65: El Hospital Clínico UC-CHRISTUS cuenta con un procedimiento interno de gestión de consultas sugerencias, opiniones y reclamos, 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 paciente se harán en conformidad al Artículo 8° del presente reglamento.

Artículo 66: En todas las dependencias del Hospital Clínico UC-CHRISTUS, el usuario podrá presentar su reclamo y/o felicitación, por escrito, llenando el formulario pertinente, el que será recibido por la Unidad de Atención al Paciente y Familia.

Podrán presentar reclamos el paciente por sí mismo, su representante legal cuando el paciente estuviere imposibilitado, o la persona que tiene al paciente 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 o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.

Documento Hospital Clínico UC-CHRISTUS

Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada septiembre 2015.

Artículo 67: 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.

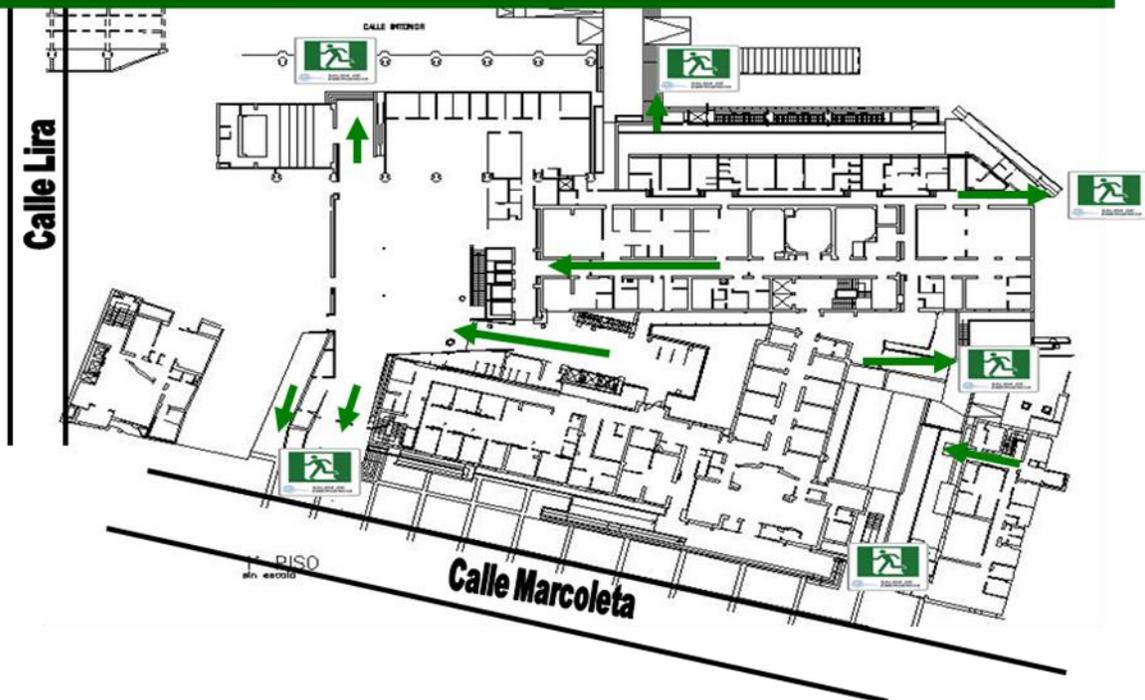
TÍTULO VII

DE LAS DIVERSAS VÍAS DE EVACUACIÓN EXISTENTES

Artículo 68: En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en los pasillos y áreas comunes del Hospital Clínico UC-CHRISTUS. Las zonas de seguridad se encuentran debidamente demarcadas.

Artículo 69: En caso de emergencia u otra contingencia, los funcionarios del Hospital Clínico UC-CHRISTUS 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 70: El siguiente mapa establece las vías de acceso y evacuación del Hospital Clínico UC-CHRISTUS:



TITULO FINAL

Párrafo 1: De las sanciones

Artículo 71: El incumplimiento de las normas del presente Reglamento Interno por parte de los usuarios autorizará al equipo tratante a ordenar:

- a) Amonestación verbal y/o escrita.
- b) Restricción de ingreso a las dependencias del Hospital Clínico UC-CHRISTUS. En caso que el usuario se negare a acatar esta medida, la autoridad del establecimiento podrá requerir la presencia de la fuerza pública para hacerla cumplir.
- 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 Hospital Clínico UC, hechos consignados previamente en el Registro de Incidentes.

Documento Hospital Clínico UC-CHRISTUS

Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada septiembre 2015.

Artículo 72: 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 y/o escrita.
- b) Restricción de ingreso a las dependencias de Hospital Clínico UC-CHRISTUS. En caso que el usuario se negare a acatar esta medida, la autoridad del establecimiento podrá requerir la presencia de la fuerza pública para hacerla cumplir.
- c) El alta disciplinaria del paciente cuando éste incurra en maltrato o actos de violencia en contra los integrantes del equipo de salud, otros pacientes, usuarios y personas que se encuentren al interior de las dependencias del Hospital Clínico UC-CHRISTUS, 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 73: 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 Hospital Clínico UC-CHRISTUS, ésta podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

Artículo 74: Si el usuario ocasionare daño o destrucción en los bienes y dependencias del Hospital Clínico UC-CHRISTUS, ésta podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

Artículo 75: Las contravenciones al presente reglamento y los actos y/o hechos descritos en este Párrafo quedarán consignados en el Registro de Reportes de Incidentes que cada unidad del Hospital Clínico UC-CHRISTUS llevará para tales efectos.

Párrafo 2: De la Vigencia del presente Reglamento Interno

Artículo 76: El Reglamento Interno del Hospital Clínico UC-CHRISTUS comienza regir desde la aprobación del Director del Hospital Clínico UC-CHRISTUS y tendrá duración indefinida mientras no sea sustituido o complementado por una nueva versión.