

## **REGLAMENTO INTERNO DE CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS UC**

### **Que da cumplimiento a lo previsto en la Ley 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 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 20.584, contenido en el Decreto N° 40 del año 2012 del Ministerio de Salud, el Centro de Especialidades Médicas UC viene en dictar el siguiente reglamento interno que regulará las atenciones de salud de sus usuarios.

#### **TÍTULO I**

##### **DEFINICIONES**

**Artículo 1:** La Red de Salud UC-CHRISTUS y Centro de Especialidades Médicas UC, tienen 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 Centro de Especialidades Médicas UC, como parte de la Red de Salud UC-CHRISTUS, hace suyo la Misión, Visión y Valores declarados por ésta.

**Artículo 2:** El Centro de Especialidades Médicas UC, 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 Especialidades Médicas UC 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 Centro de Especialidades Médicas UC, 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 Especialidades Médicas UC, en su vinculación con las unidades y personas que la conforman.

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

El presente reglamento se aplicará a las atenciones abiertas (ambulatorias) realizadas en el Centro de Especialidades Médicas UC.

Las personas que reciben atenciones de salud en el Centro de Especialidades Médicas UC 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.

**Artículo 5:** Para efectos de la aplicación e interpretación del presente 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.
- 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 Centro de Especialidades Médicas UC, 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 Centro de Especialidades Médicas UC.
- 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 del Centro de Especialidades Médicas UC. También procederá cuando el paciente no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno del Centro de Especialidades Médicas 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, en caso que el paciente y/o su representante legal rechace el 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 Centro de Especialidades Médicas UC: 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 Centro de Especialidades Médicas UC optan libremente por cambiarse a régimen privado.
- n) Convenio: acuerdo entre la Centro de Especialidades Médicas UC 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 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.

- p) Recinto de Acceso Restringido: es aquel, que debidamente señalado, sólo permite el acceso del personal autorizado del Centro de Especialidades Médicas UC.
- q) Medicamentos en stock o en el arsenal del Centro de Especialidades Médicas UC: 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 Centro de Especialidades Médicas UC 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 Centro de Especialidades Médicas UC 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 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 Especialidades Médicas UC, sus familiares y acompañantes, 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 Centro de Especialidades Médicas UC 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.

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 Incidentes que llevará cada Unidad del Centro de Especialidades Médicas UC.

**Artículo 7:** El Centro de Especialidades Médicas UC 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 Centro de Especialidades Médicas UC 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 Centro de Especialidades Médicas UC.

Con la misma finalidad señalada en los incisos precedentes, el Centro de Especialidades Médicas UC no entregará información telefónica referente tanto al estado del paciente como de atenciones de salud anteriores, salvo que el paciente o su representante expresare por escrito lo contrario.

**Artículo 8:** En el Centro de Especialidades Médicas UC 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 Especialidades Médicas UC tiene 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, mediante bono y/o pago directo en efectivo, ocasionadas con motivo de la atención en salud que reciba por parte del Centro de Especialidades Médicas UC, las que constarán en la respectiva cuenta, factura o boleta de servicios.

**Artículo 11:** El Centro de Especialidades Médicas UC 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, áreas comunes y habitaciones, son de responsabilidad de sus padres o representantes legales, debiendo velar para que mantengan en todo momento un comportamiento acorde con una institución de salud.

El Centro de Especialidades Médicas UC recomienda evitar, en la medida de lo posible, la concurrencia en calidad de familiar 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 de las atenciones ambulatorias realizadas en el Centro tendrá un costo y debe dirigirse formalmente por escrito al Director del Centro de Especialidades Médicas UC.

**Artículo 14:** El Centro de Especialidades Médicas UC 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 Especialidades Médicas UC.

**Artículo 15:** Los usuarios del Centro de Especialidades Médicas UC que reciban atenciones abiertas 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 Especialidades Médicas UC.

**Artículo 16:** Se prohíbe a los pacientes, 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 Especialidades Médicas UC.

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 Centro de Especialidades Médicas UC, así como impedir su ingreso.

Lo dispuesto en el inciso anterior será exigible a cualquier persona que ingrese a los establecimientos del Centro de Especialidades Médicas UC.

**Artículo 17:** Si el paciente, sus familiares y/o acompañantes tienen comportamientos que perturben, denigren o amenacen a otros usuarios, al personal administrativo y/o a los miembros del equipo de salud, el Director 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:** Los estacionamientos adyacentes al Centro Médico no son administrados por el Centro de Especialidades Médicas UC. Por lo tanto, la institución no se hace responsable por hurtos y daños en los vehículos. El Centro de Especialidades Médicas UC no cuenta con estacionamientos para bicicletas y/o motos y no responde por hurtos ni daños en ellas.

**Artículo 19:** Los usuarios, acompañantes y familiares no podrán circular por las dependencias de la Centro de Especialidades Médicas UC con ningún tipo de animal o mascota. Se exceptúan los perros guías, de señal, de servicio y de respuesta consignados en la Ley 19.284 y su respectivo reglamento.

**Artículo 20:** Está estrictamente prohibido fumar en las dependencias del Centro de Especialidades Médicas UC.

**Artículo 21:** El Centro de Especialidades Médicas UC mantendrá a disposición de los usuarios los horarios de funcionamiento y las señales de vías de evacuación existentes.

**Artículo 22:** Los usuarios de la Centro de Especialidades Médicas UC 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 Especialidades Médicas UC.

El Centro de Especialidades Médicas UC 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 de la Centro de Especialidades Médicas UC.

**Artículo 23:** Los horarios de atención del Centro de Especialidades Médicas UC son:

Vacunatorio	lunes a viernes de 8.30 a 18.00 horas
Unidad de Toma de Muestras	lunes a viernes de 07.00 a 20.00 horas sábados de 08.00 a 14.00 horas
Pediatría	lunes a viernes de 08.00 a 20.00 horas sábados de 8.30 a 13.00 horas
Geriatría	lunes a viernes de 08.30 a 20.00 horas
Lab. Respiratorio Adulto	lunes a viernes de 08.00 a 17.00 horas
Lab. Reumatología	lunes a viernes de 8.30 a 17.30 horas
Lab. Urología	lunes a viernes de 08.00 a 17.00 horas
Lab. Gastroenterología	lunes a viernes de 08.00 a 19.00 horas sábados de 08.00 a 13.30 horas
Lab. Neurología Adulto	lunes a viernes 08.00 a 19.00 horas sábados de 08.00 a 12.00 horas

Kinesiología	lunes a viernes de 08.00 a 20.00 horas sábados de 08.00 a 13.00 horas
Oftalmología	lunes a viernes de 08.00 a 20.00 horas
Endoscopía	lunes a viernes de 08.00 a 19.00 horas sábados de 8.30 a 13.30 horas
Rayos	lunes a viernes de 07.45 a 20.00 horas sábados de 08.00 a 13.30 horas
Otorrinolaringología	lunes a viernes de 08.00 a 20.00 horas
Dermatología	lunes a jueves de 08.00 a 20.00 horas viernes de 08.00 a 17.00 horas
Curaciones	lunes a viernes de 08.00 a 17.00 horas
Venta de Bonos	lunes a viernes de 07.30 a 20.00 horas sábados de 07.30 a 13.00 horas
Cajas	lunes a viernes de 07.30 a 20.00 horas sábados de 07.30 a 13.00 horas
Informaciones	lunes a viernes de 08.00 a 17.00 horas

**Artículo 24:** El presente reglamento se entenderá conocido y aceptado por el personal del Centro de Especialidades Médicas UC y por todos los usuarios, representantes, familiares y acompañantes que accedan a las prestaciones o ingresen a sus instalaciones.

### **TÍTULO III**

#### **DE LAS ATENCIONES ABIERTAS (AMBULATORIAS)**

##### **Párrafo 1: Generalidades**

**Artículo 25:** El Centro de Especialidades Médicas UC cuenta con unidades de toma de muestra, laboratorios clínicos, radiología y diagnóstico por imágenes, servicios estos últimos que se entenderán debidamente conocidos por los usuarios.

Las prestaciones que ofrece el Centro de Especialidades Médicas UC son:

- a) Consultas médicas de diversas especialidades
- b) Exámenes de laboratorio
- c) Exámenes de imagenología y radiografías
- d) Atenciones de kinesiología
- e) Procedimientos de diversas especialidades

**Artículo 26:** El Centro de Especialidades Médicas UC 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, estadía, egreso y de los procedimientos de alta disciplinaria, forzosa o voluntaria.**

**Artículo 27:** La solicitud de horas para consultas o procedimientos ambulatorios deberá efectuarse por los medios de contacto que dispone la Centro de Especialidades Médicas UC, sea telefónicos, electrónicos o presenciales, según corresponda.

Es responsabilidad del usuario dar datos veraces y un medio de contacto que permita al Centro de Especialidades Médicas UC 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 Centro de Especialidades Médicas UC coordinará con el usuario una nueva hora.

**Artículo 28:** 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 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 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 Centro de Especialidades Médicas UC 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 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 Centro de Especialidades Médicas UC ni en los mesones en otro momento.

**Artículo 31:** 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 32:** El Centro de Especialidades Médicas UC 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 Especialidades Médicas UC podrá condicionar 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 20.584 y en el presente Reglamento Interno.

**Artículo 34:** El alta del paciente será otorgada por el equipo tratante y se le entregará un resumen de alta, en los casos que procediere.

**Artículo 35:** El paciente hará abandono del Centro de Especialidades Médicas UC a la hora indicada por el equipo tratante. Previamente, deberá revisar cuidadosamente las instalaciones de la habitación, consulta o sala de procedimiento, confirmando que no ha dejado ningún objeto personal al interior de ésta.

Por la propia seguridad del paciente, éste deberá trasladarse desde la sala de procedimientos hasta abandonar completamente las dependencias del Centro de Especialidades Médicas UC, en silla de ruedas, en los casos que procediere. En caso de negarse a seguir esta indicación, deberá manifestar tal voluntad por escrito.

**Artículo 36:** El alta disciplinaria es el término de la etapa de atención de salud 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 del Centro de Especialidades Médicas UC. También procederá cuando el paciente no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno del Centro de Especialidades Médicas UC. Esta medida podrá ser ordenada siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente.

El 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.

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

**Artículo 37:** 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.

El Centro de Especialidades Médicas UC 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 38:** Con el objeto de garantizar la seguridad e integridad del usuario, una vez realizados determinados exámenes, el Centro de Especialidades Médicas UC 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 39:** Para dar cumplimiento al principio de la confidencialidad y las normas contenidas en la Ley 19.628 y en la Ley 20.575, la entrega de los resultados de los exámenes, se hará exclusivamente al usuario o a su representante legal, debidamente acreditado, presentando 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 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 Especialidades Médicas UC no tiene responsabilidad alguna de las consecuencias derivadas de las interpretaciones que los pacientes hagan de los resultados de los exámenes, los que deberán ser revisados e interpretados por un médico.

**Párrafo 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 40:** La entrega de información sobre el estado de salud del paciente se realizará directamente a éste, o a su representante legal o a la persona a cuyo cuidado se encuentre por el profesional tratante.

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.

Al retirarse del lugar de atención, el paciente 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 41:** Es deber del paciente 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 42:** En los casos en que procediere, el paciente 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 paciente.

**Artículo 43:** 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 la enfermera les enseñará.

**Artículo 44:** Los familiares y acompañantes de los usuarios deberán abstenerse de concurrir a las dependencias del Centro de Especialidades Médicas UC 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 y/o acompañantes el ingreso y porte de armas, material inflamable, explosivos, sustancias peligrosas, alcohol, cigarrillos, y drogas ilegales, en dependencias del Centro de Especialidades Médicas UC.

Se prohíbe a los usuarios, familiares, y/o acompañantes ingresar a la atención clínica y proveer alimentos y bebidas de cualquier clase al paciente.

El Centro de Especialidades Médicas UC no cuenta con instalaciones destinadas a guardar alimentos de los acompañantes, visitas, y/ o familiares ni para prepararlos, cocinarlos ni calentarlos.

**Artículo 45:** Los familiares y/o acompañantes deberán respetar en su comportamiento, en todo momento, la privacidad y el pudor de todos los pacientes. Esta obligación incluye el abstenerse de generar ruidos que perturben el quehacer sanitario y administrativo del Centro de Especialidades Médicas UC y la tranquilidad de los pacientes.

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

#### **TÍTULO IV**

##### **DEL COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL**

**Artículo 46:** 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 a las prestaciones de salud otorgadas por el Centro de Especialidades Médicas UC. 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 47:** 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 V**

##### **SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA, AGRADECIMIENTOS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

**Artículo 48:** El Centro de Especialidades Médicas UC 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 49:** En todas las dependencias del Centro de Especialidades Médicas UC, el usuario podrá presentar su reclamo y/o felicitación, por escrito, llenando el formulario pertinente, los que serán recibidos y gestionados por la Unidad de Atención al Paciente y Familia del Usuario.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, existirán cuatro buzones, ubicados en:

- 1º Piso frente a las Cajas,
- 1º Piso en el Laboratorio de Respiratorio Adulto,
- 2º Piso frente a Rayos
- 2º Piso frente a Kinesiología.

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 amenazas, lenguaje soez, ofensivo, insultos o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.

**Artículo 50:** 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 20.584, en algunos casos, el primer contacto con el usuario se hará personalmente o por vía telefónica.

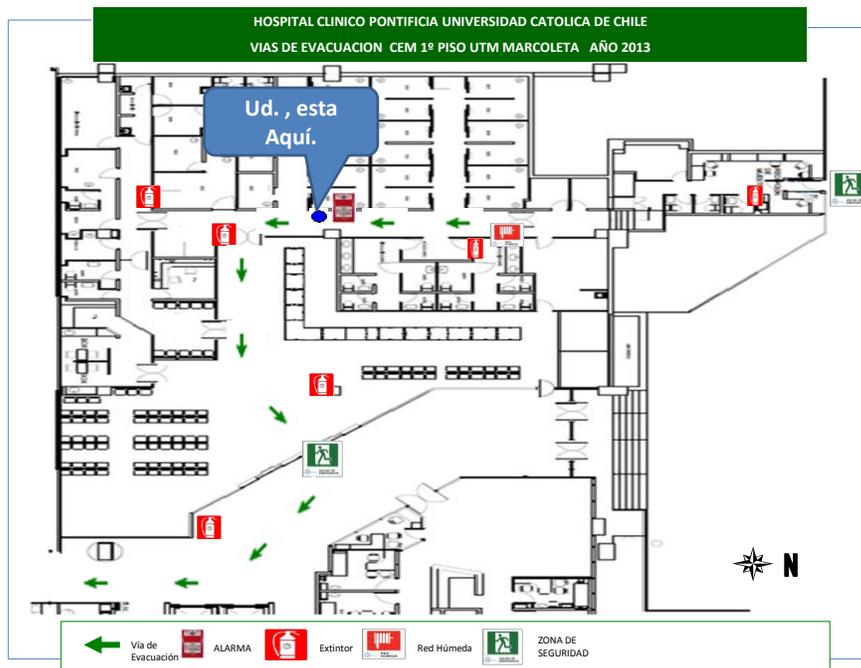
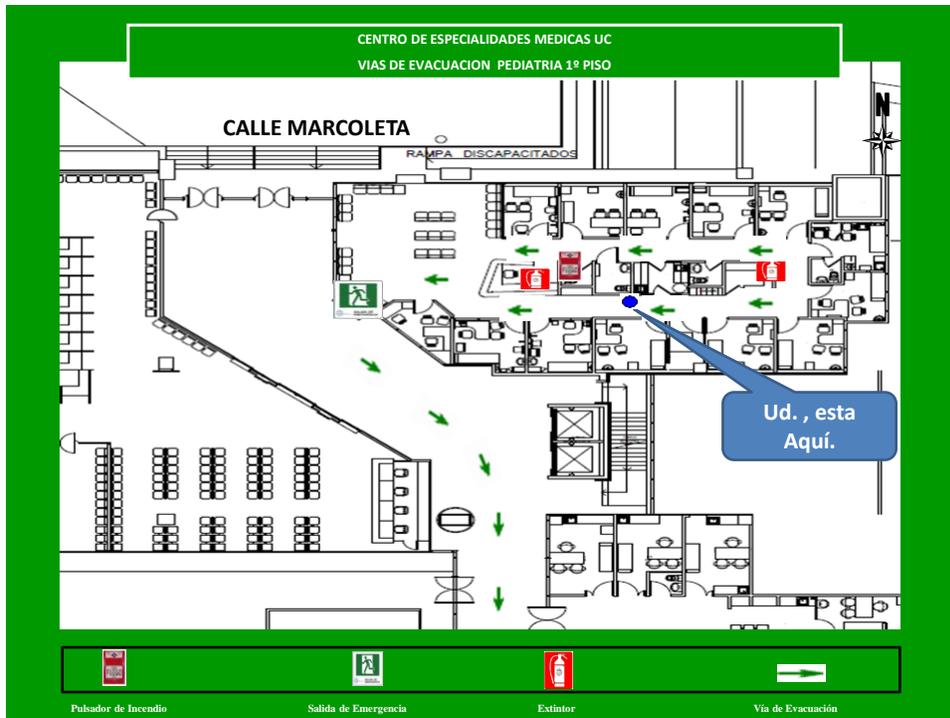
## TÍTULO V

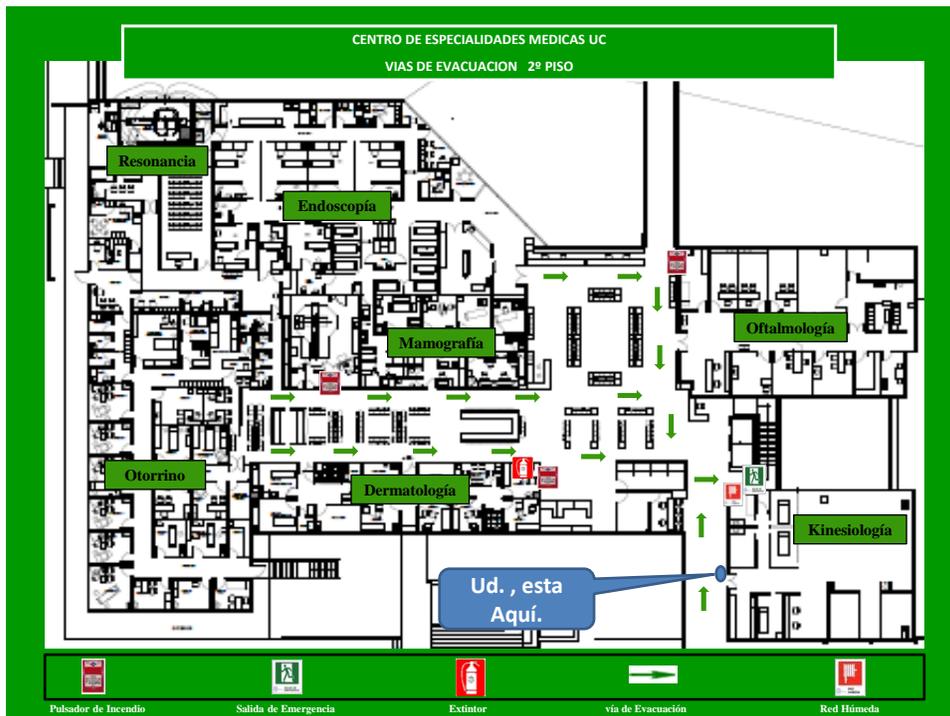
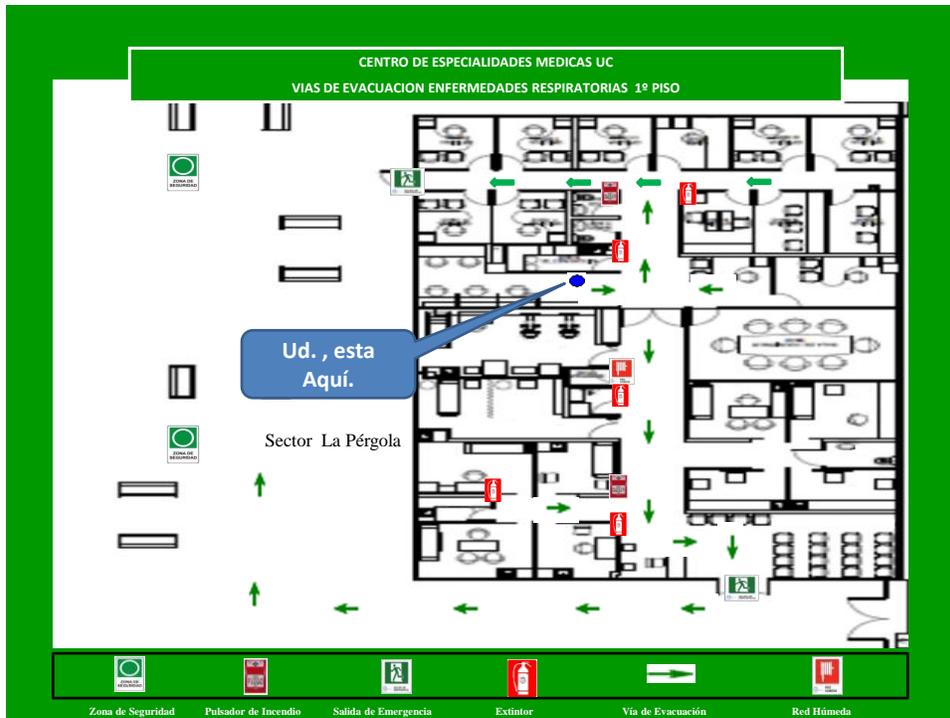
### DE LAS DIVERSAS VÍAS DE EVACUACIÓN EXISTENTES

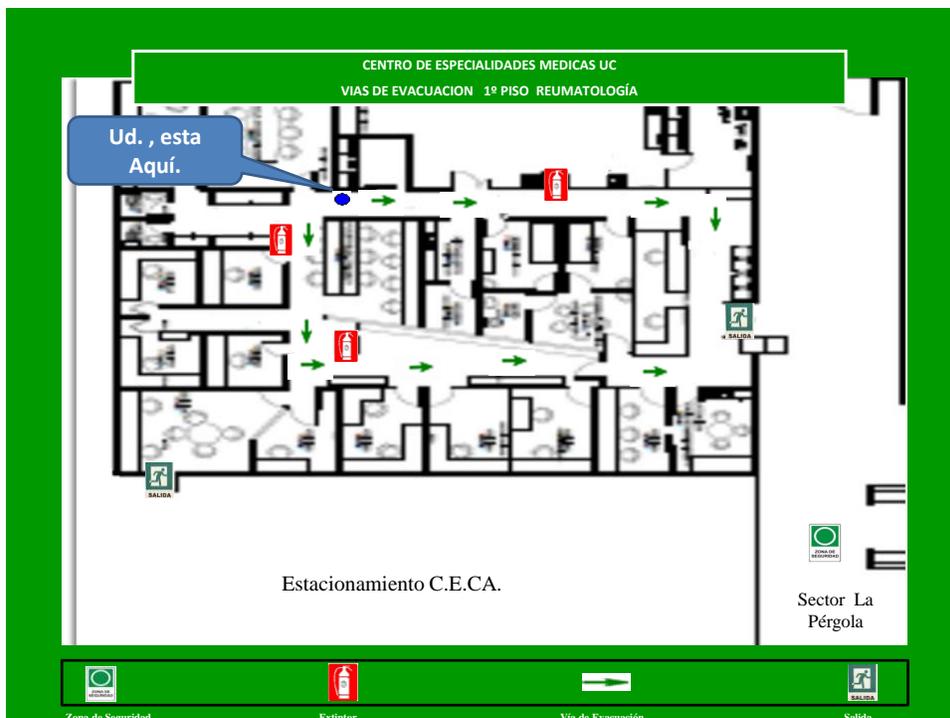
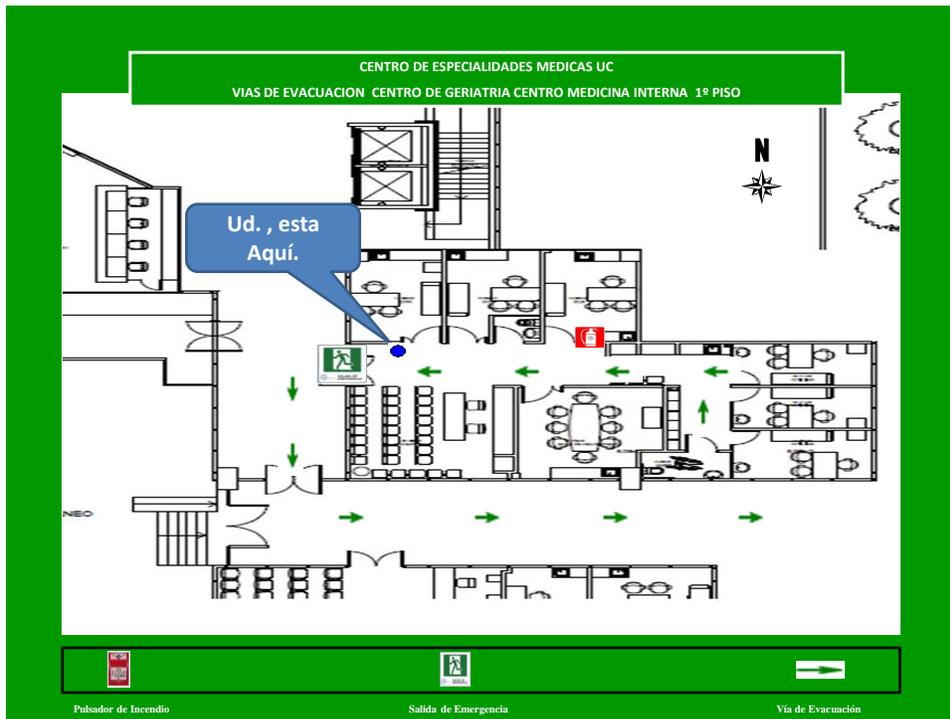
**Artículo 51:** En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en los pasillos y áreas comunes del Centro de Especialidades Médicas UC. Las zonas de seguridad se encuentran debidamente demarcadas y señaladas.

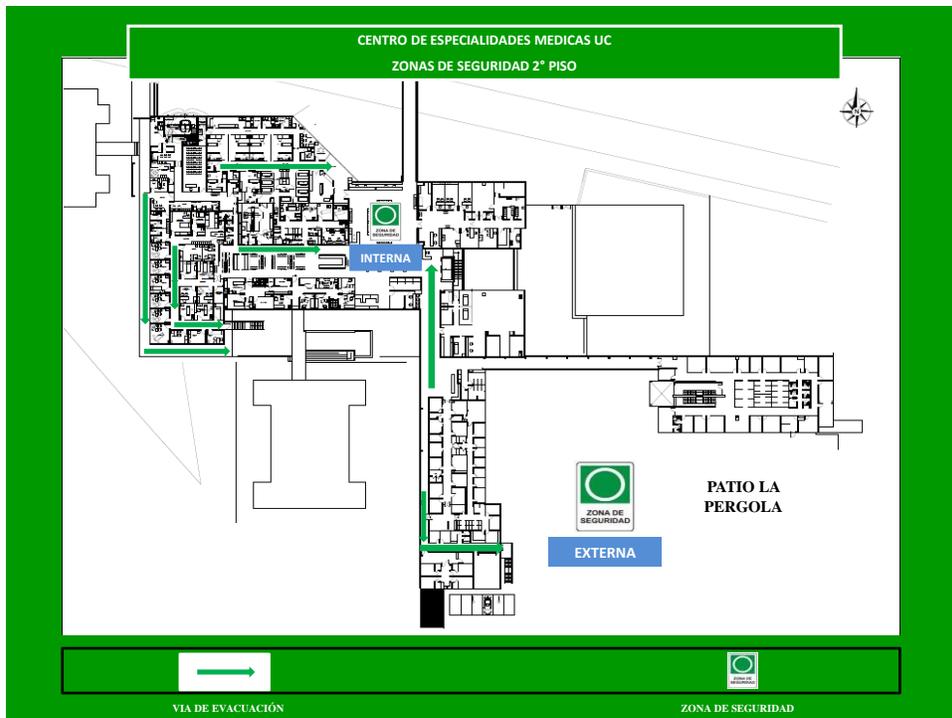
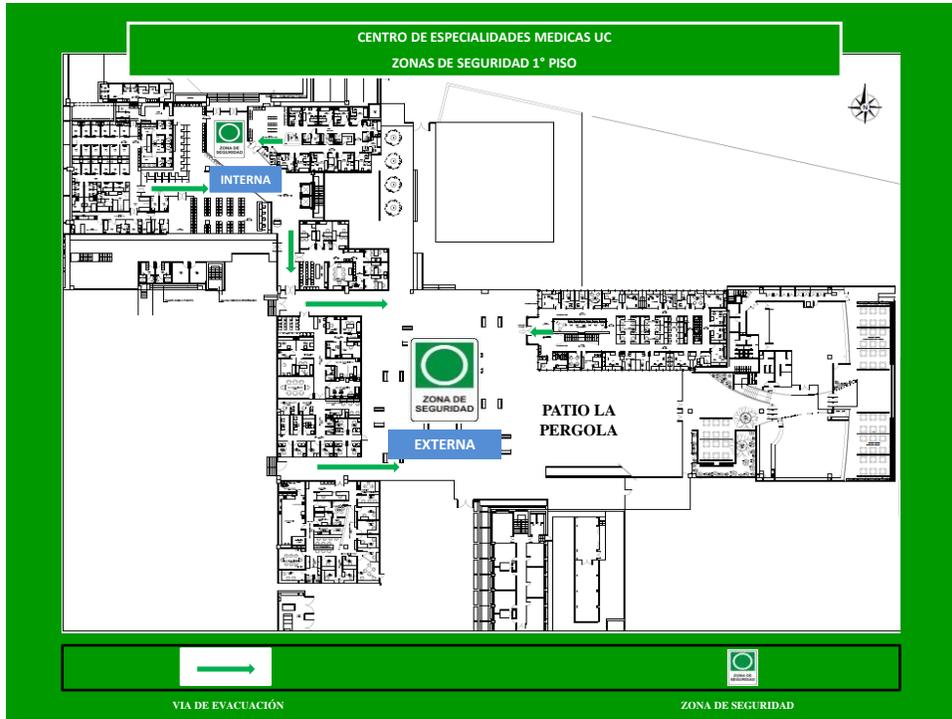
**Artículo 52:** En caso de emergencia u otra contingencia, los funcionarios del Centro de Especialidades Médicas UC encargados de dirigir la evacuación tomarán el control de la situación e impartirán órdenes e instrucciones para la correcta evacuación del recinto. Los usuarios deberán acatar en todo momento dichas instrucciones.

**Artículo 53:** Los siguientes mapas establecen las vías de acceso, evacuación y zonas de seguridad del Centro de Especialidades Médicas UC:









## TITULO FINAL

### Párrafo 1: De las sanciones

**Artículo 54:** 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 de Centro de Especialidades Médicas UC. 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 Centro de Especialidades Médicas UC, hechos consignados previamente en el Registro de Incidentes.

**Artículo 55:** 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 Especialidades Médicas UC. 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 Centro de Especialidades Médicas UC, 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 56:** 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 Especialidades Médicas UC, éste podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

**Artículo 57:** Si el usuario ocasionare daño o destrucción en los bienes y dependencias del Centro de Especialidades Médicas UC, éste podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

**Artículo 58:** Las contravenciones al presente Reglamento y los actos y/o hechos descritos en este Párrafo quedarán consignados en el Registro de Incidentes que cada unidad del Centro de Especialidades Médicas UC llevará para tales efectos.

#### **Párrafo 2: De la Vigencia del presente Reglamento Interno**

**Artículo 59:** El Reglamento Interno del Centro de Especialidades Médicas UC comienza regir desde la aprobación del Director de la Red de Salud UC-CHRISTUS y del Director del Centro de Especialidades Médicas UC y tendrá duración indefinida mientras no sea sustituido o complementado por una nueva versión.