

REGLAMENTO INTERNO CLÍNICA UNIVERSIDAD CATÓLICA S.A.

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, la Clínica Universidad Católica S.A., en adelante Clínica UC, viene en dictar el siguiente reglamento interno que regulará las atenciones de salud de los usuarios de la Clínica UC.

TÍTULO I

DEFINICIONES

Artículo 1: La Clínica UC 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.

La Clínica UC, como parte de la Red de Salud UC-CHRISTUS, hace suyos la Misión, Visión y Valores declarados por ésta.

Documento Clínica UC

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

Versión actualizada septiembre 2015.

Artículo 2: La Clínica 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: La Clínica 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 de la Clínica 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 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 la Clínica UC, unidad de diagnóstico por imágenes, laboratorios clínicos y sus unidades de tomas de muestras, entre otras.

La Clínica UC 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 Clínica UC

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 de la Clínica 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 la Clínica 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 de la Clínica UC. También procederá cuando el paciente no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno de la Clínica 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 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 la Clínica UC: aquellas contenidas en el arancel actualizado.

Documento Clínica UC

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

Versión actualizada septiembre 2015.

- 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 la Clínica UC optan libremente por cambiarse a régimen privado.
- n) Convenio: acuerdo entre la Clínica 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 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 señalizado, sólo permite el acceso del personal autorizado de la Clínica UC.
- q) Medicamentos en stock o en el arsenal de la Clínica 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 la Clínica 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 de la Clínica 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 N° 20.584, el que incluye su forma de identificación y función, ya sea asistencial y/o docente.

A su turno, los usuarios de la Clínica UC, 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 la Clínica 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.

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

Documento Clínica UC

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

Versión actualizada septiembre 2015.

debidamente consignados en el Registro de Reportes de Incidentes que llevará cada Unidad de la Clínica UC.

Artículo 7: La Clínica 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 de la Clínica 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 Clínica UC.

Con la misma finalidad señalada en los incisos precedentes, la Clínica UC 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 la Clínica 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: La Clínica UC 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 de la Clínica UC, las que constarán en la respectiva cuenta, factura o boleta de servicios.

Artículo 11: La Clínica 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, debiendo velar para que mantengan en todo momento un comportamiento acorde con una institución de salud. La Clínica UC 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.

Documento Clínica UC

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

Versión actualizada septiembre 2015.

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 de la Clínica UC, distinguiéndose entre prestaciones abiertas y cerradas.

Artículo 14: La Clínica UC 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 a la Clínica UC.

Artículo 15: Los usuarios de la Clínica UC 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 de la Clínica UC.

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 de la Clínica 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 de la Clínica UC, así como impedir su ingreso.

Lo dispuesto en el inciso anterior será exigible a cualquier persona que ingrese a las dependencias de la Clínica UC.

Artículo 16: Los estacionamientos adyacentes a la Clínica UC no son administrados por la Clínica UC. Por lo tanto, la institución no se hace responsable por hurtos y daños en los vehículos. La Clínica UC 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 de la Clínica UC 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: La Clínica UC mantendrá a disposición de los usuarios los horarios de funcionamiento, de visita y las señales de vías de evacuación existentes.

Documento Clínica UC

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

Versión actualizada septiembre 2015.

Artículo 19: La Red Salud 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: La Clínica UC 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 de la Clínica UC 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 de la Clínica UC.

Artículo 23: Para acceder a la atención de la Clínica UC, los usuarios deberán acreditar su identidad, mediante la exhibición de la respectiva cédula de identidad, incluyendo los menores de edad. No se practicarán prestaciones de salud, 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 24: 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.

Es responsabilidad del usuario dar datos veraces acerca de su condición médica, así como brindar datos de carácter administrativo fidedignos.

Documento Clínica UC

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

Versión actualizada septiembre 2015.

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 de la Clínica UC ni en los mesones en otro momento.

Artículo 25: 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 26: La Clínica UC no se hace responsable por pérdidas y hurtos de objetos personales de valor, que sean ingresados por los usuarios al momento de su atención.

Artículo 27: Con el objeto de garantizar la seguridad e integridad del usuario, una vez realizados determinados exámenes, la Clínica 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 28: 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.

La Clínica UC 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.

Documento Clínica UC

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

Versión actualizada septiembre 2015.

Artículo 29: Es deber del paciente o su representante informarse de los costos de atención, consultando el arancel que se encuentra a su disposición en la Clínica UC. Asimismo es su deber consultar con su Isapre o Fonasa la cobertura correspondiente.

Artículo 30: 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, las jefaturas de la Clínica UC están facultadas para pedir el auxilio de la fuerza pública con el objeto de restablecer el orden y solicitar el abandono inmediato del recinto.

TÍTULO III

DE LAS ATENCIONES CERRADAS (HOSPITALIZADOS)

Párrafo 1: Del ingreso

Artículo 31: 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 del Hospital Clínico UC-CHRISTUS.
- b) Admisión paciente programado: es aquella en la que el paciente ingresa a la Clínica UC 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 de la Clínica UC.

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 encontrare 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 la Clínica UC y de los honorarios médicos.

Documento Clínica UC

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

Versión actualizada septiembre 2015.

Artículo 32: 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 33: Los pacientes, sus familiares, acompañantes y/o visitas deberán evitar traer, portar y mantener dentro de las habitaciones y dependencias de la Clínica UC 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 34: 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 35: 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 36: La Clínica UC 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.

Documento Clínica UC

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

Versión actualizada septiembre 2015.

Artículo 37: 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 de la Clínica podrá decretar el alta, por incumplimiento de la prescripción médica.

Artículo 38: 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 39: 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.

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 40: 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 41: 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 42: 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 de la Clínica UC.

Documento Clínica UC

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

Versión actualizada septiembre 2015.

Artículo 43: 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 20.00 horas.

Párrafo 3: De las visitas y acompañamiento

Artículo 44: 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 Clínica UC 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 45: 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.

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.

Documento Clínica UC

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

Versión actualizada septiembre 2015.

Artículo 46: Los horarios de visitas de pacientes hospitalizados son abiertos. Sin embargo a las 21.00 horas se les solicitará a las visitas que hagan abandono de las dependencias de la Clínica UC para resguardar el descanso de los pacientes.

Artículo 47: Los familiares, acompañantes y/o visitas de los usuarios deberán de abstenerse de concurrir a las dependencias de la Clínica 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, 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 48: 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, 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 49: La Clínica UC 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 50: 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.

Documento Clínica UC

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

Versión actualizada septiembre 2015.

Párrafo 6: Procedimiento del Alta

Artículo 51: El alta hospitalaria del paciente será otorgada por el equipo tratante y se le entregará un resumen de alta.

Artículo 52: 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 de la Clínica UC, 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 53: El Comité de Ética Asistencial asesora sobre los problemas ético-clínicos que se suscitan en relación a las prestaciones de salud otorgadas por la Clínica 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 54: 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 55: La Clínica 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.

Documento Clínica UC

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

Versión actualizada septiembre 2015.

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

Artículo 56: En todas las dependencias de la Clínica UC, 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.

Artículo 57: 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 58: En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en los pasillos y áreas comunes de la Clínica UC. Las zonas de seguridad se encuentran debidamente demarcadas.

Artículo 59: En caso de emergencia u otra contingencia, los funcionarios de la Clínica 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 60: El siguiente mapa establece las vías de acceso y evacuación de la Clínica UC:

Documento Clínica UC

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

Versión actualizada septiembre 2015.

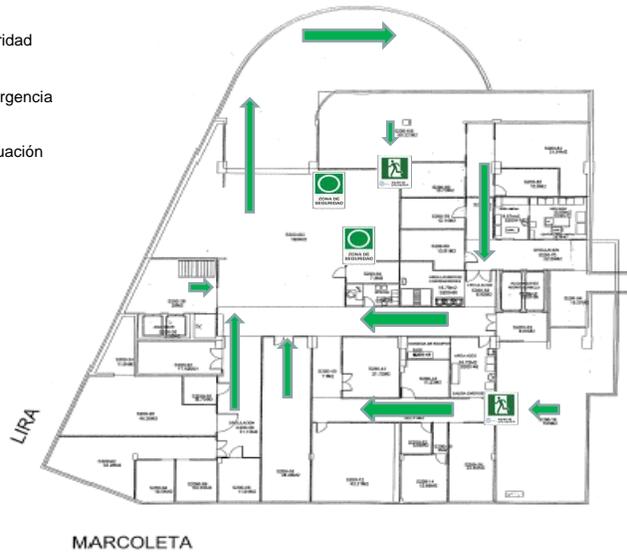
**Clínica Universidad Católica
zonas de seguridad y vías de evacuación
1° subterráneo**

-  Zona de seguridad
-  Salida de emergencia
-  Vías de evacuación



**Clínica Universidad Católica
Zonas de seguridad y Vías de Evacuación
2° Subterráneo**

-  Zona de seguridad
-  Salida de emergencia
-  Vías de evacuación



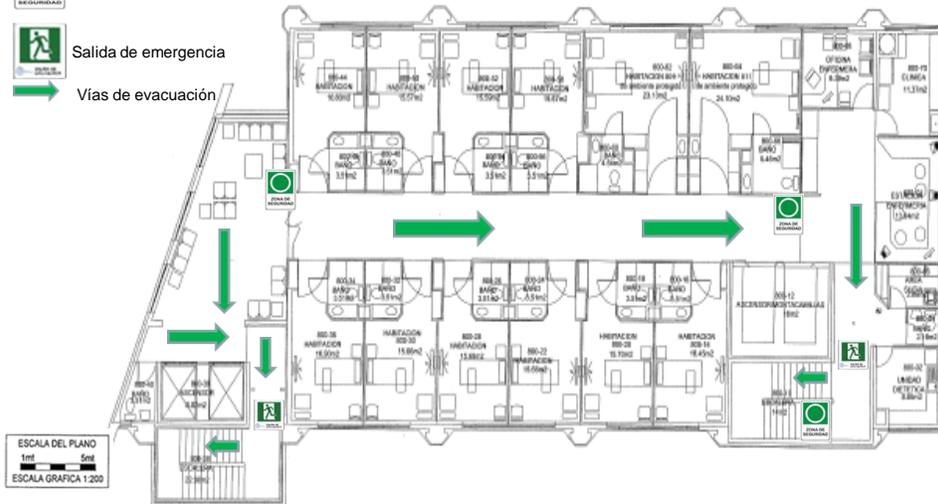
Clínica Universidad Católica
zonas de seguridad y vías de evacuación
8° piso



 Zona de seguridad

 Salida de emergencia

 Vías de evacuación



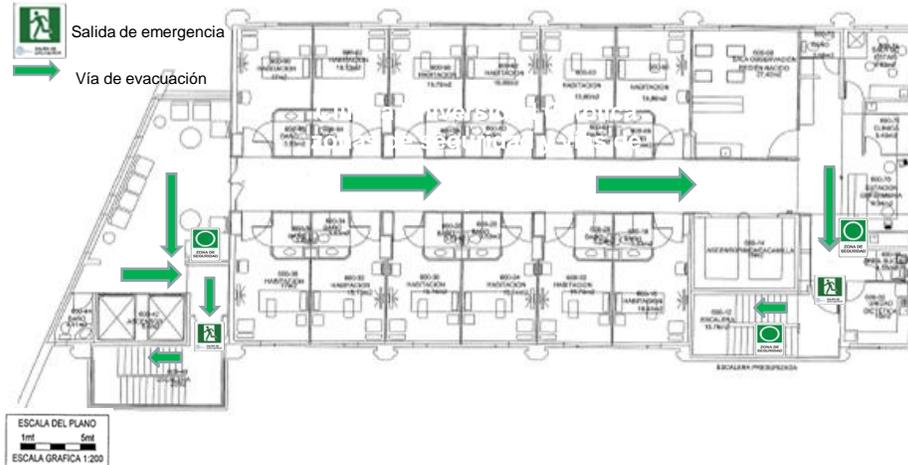
Clínica Universidad Católica
zonas de seguridad y vías de evacuación
6° piso

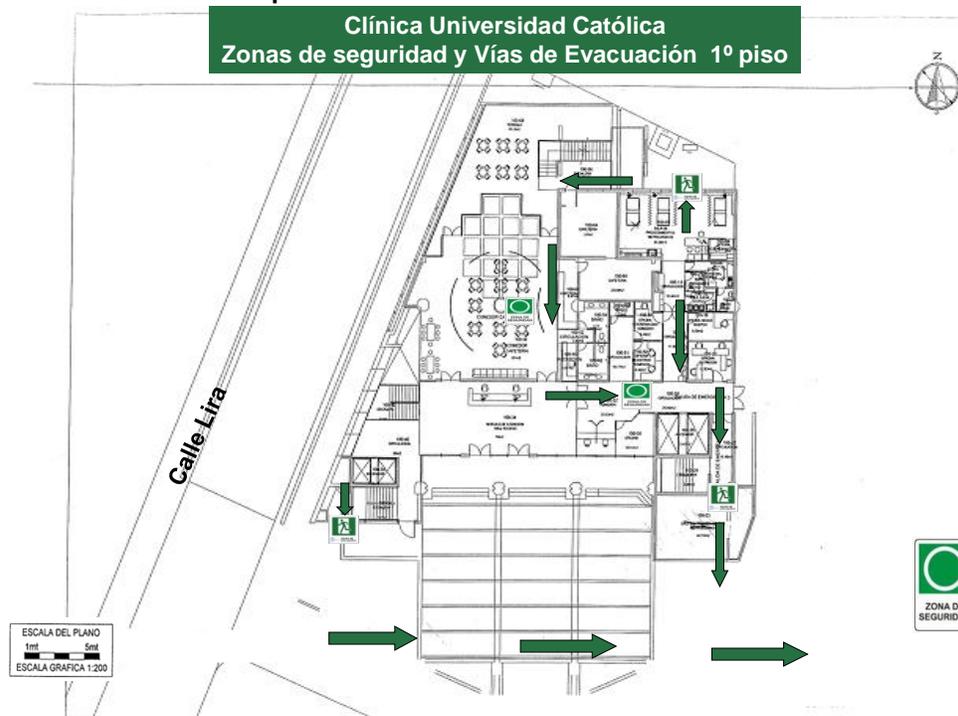


 Zona de seguridad

 Salida de emergencia

 Vía de evacuación





TITULO FINAL

Párrafo 1: De las sanciones

Artículo 61: 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 de la Clínica 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 de la Clínica UC, hechos consignados previamente en el Registro de Incidentes.

Documento Clínica UC

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

Versión actualizada septiembre 2015.

Artículo 62: 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 la Clínica 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 de la Clínica 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 63: 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 de la Clínica UC, ésta podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

Artículo 64: Si el usuario ocasionare daño o destrucción en los bienes y dependencias de la Clínica UC, ésta podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

Artículo 65: 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 de la Clínica UC llevará para tales efectos.

Párrafo 2: De la Vigencia del presente Reglamento Interno

Artículo 66: El Reglamento Interno de la Clínica UC comienza regir desde la aprobación del Director de la Clínica UC y tendrá duración indefinida mientras no sea sustituido o complementado por una nueva versión.