



## REGLAMENTO INTERNO

## INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento Interno 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 de salud y el Decreto Supremo N° 40 de 2012 que establece el Reglamento sobre los Requisitos Básicos que deben contener los Reglamentos Internos de los Prestadores Institucionales Públicos y Privados para la Atención en Salud. Clínica Las Condes y sus Centros Médicos de Chicureo y Peñalolén, entregan a sus usuarios prestaciones ambulatorias, atención de urgencia y de hospitalización (para sede Estoril).

## OBJETIVO

Proporcionar a los usuarios de Clínica Las Condes y filiales información acerca de los procedimientos asociados a las normativas y funcionamiento de sus establecimientos que entregan atenciones de salud tanto ambulatorias como de hospitalización.

## ALCANCE

El presente documento se encontrará disponible en los módulos de informaciones de Clínica Las Condes y filiales.

Las normas que se establecen en este Reglamento deben ser observadas por todos los pacientes, sus representantes, apoderados, cuidadores, acompañantes y/o visitas, junto a todo el personal de Clínica Las Condes.

El incumplimiento o inobservancia de las normas o disposiciones será causal de alta disciplinaria en caso de cualquier conducta, hecho o situación contraria al Reglamento y que ponga en riesgo la seguridad, salud o integridad del propio paciente, otras personas o el personal de salud o administrativo de la Institución.

## I.- ACTIVIDAD DOCENTE Y UNIVERSITARIA

Clínica Las Condes es un prestador de salud de carácter privado que también cumple un rol educativo como campo clínico - docente universitario en carreras relacionadas al área de la salud. Por ende, durante el proceso de hospitalización o de atención ambulatoria, el profesional a cargo podrá estar acompañado de alumnos de formación de pre y post grado. El paciente o representante legal que no desee la presencia de alumnos, cualquiera sea su calidad en formación, deberá informarlo expresamente a su médico tratante.

## II.- IDENTIFICACIÓN DE LOS COLABORADORES

Todas las personas que son trabajadores(as) contratados, médicos staff o que pertenezcan a empresas acreditadas que prestan servicios en Clínica Las Condes y que circulan dentro del Campus Estoril, en el Centro Médico Chicureo y en el Centro Médico Peñalolén, deben portar credencial de identificación en un lugar visible con el porta-credencial corporativo.

La credencial corporativa incluye foto del funcionario, nombre completo y cargo.

## III.- IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

El procedimiento de identificación de la identidad se inicia al ingreso del paciente a Clínica Las Condes y Centros Médicos de Atención Abierta (Chicureo y Peñalolén) y se mantiene hasta el alta de la Institución.

La identificación del paciente es de carácter **obligatoria** en todo paciente que ingresa o que nace en Clínica Las Condes.

**Doble Identificación del paciente (DIP):** En todos los pacientes se han definido 2 parámetros obligatorios a utilizar para identificar a un paciente de manera inequívoca, estos son:

1. Nombre completo: nombre, apellido paterno y apellido materno.
2. Fecha de nacimiento: en formato dd/mm/aaaa (15/04/1981).

Adicionalmente, se podrá consignar el RUT como un tercer identificador deseable pero no obligatorio.

**Brazalete de Identidad (BI):** Pulsera que debe contener los datos de identificación obligatorios definidos anteriormente. Este puede ser de plástico con confección electrónica o **confección manual (solo en caso de contingencia)**. El brazalete de identificación se mantendrá durante toda la atención ambulatoria o de hospitalización, y una vez dado de alta el paciente podrá retirarse el brazalete al abandonar la Institución.

## IV.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

### Todo paciente tiene derecho a:

- Recibir una atención oportuna y sin discriminación arbitraria.
- Tener información oportuna y comprensible acerca de su estado de salud, de su posible diagnóstico, de las alternativas de tratamiento disponibles y de los riesgos que pudiera presentar, así como del pronóstico esperado.
- Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
- Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos y sin discriminación.
- Ser informado de las prestaciones de salud que brinda y el arancel de estas.
- Ser informado de los requisitos previsionales y de admisión para ser atendidos en el prestador de salud.
- Ser informado de las condiciones y obligaciones que debe cumplir dentro del establecimiento.
- Ser informado de las instancias y formas de efectuar comentarios, agradecimientos, reclamos y sugerencias.
- No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su consentimiento.
- Resguardar la confidencialidad de sus registros clínicos.
- Aceptar o rechazar cualquier tratamiento, siempre y cuando no acelere artificialmente la muerte, y a pedir el alta voluntaria.
- Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
- Participar y realizar consultas en el comité de ética.
- A ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza.
- Que el personal de salud porte una identificación.
- Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.
- Que se cobren únicamente los insumos y medicamentos efectivamente utilizados y los procedimientos o tratamientos efectivamente brindados durante su estadía.
- Tener una atención preferente en caso de ser una persona mayor de 60 años y/o con discapacidad.

### Por otra parte, todo paciente debe:

- Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- Informarse acerca del funcionamiento del establecimiento, de los horarios de atención, formas de pago, entre otros.
- Informar de manera veraz sus necesidades, problemas de salud, así como de todos los antecedentes que conozcan o les sean solicitados para un adecuado diagnóstico o tratamiento.
- Conocer y cumplir el reglamento interno (paciente, representantes, familiares y visitas).
- Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
- Tratar respetuosamente al personal de salud.
- Informarse acerca de los procedimientos de reclamos.

## V.- ATENCIÓN AMBULATORIA

Se entiende por paciente ambulatorio a la persona que concurre a Clínica Las Condes por una atención de salud y por razones de diagnóstico o tratamiento sin hacer uso de una cama de hospitalización.

El área ambulatoria de Clínica Las Condes comprende:

- Consultas Ambulatorias
- Servicio de Urgencia
- Toma de Muestras
- Vacunatorio
- Imagenología
- Banco de Sangre (Unidad de Donantes)
- Radioterapia
- Quimioterapia Ambulatoria
- Centro de Procedimientos Ambulatorios
- Kinesiólogía
- Diálisis

Los horarios de atención son:

Consultas Ambulatorias Estoril	Lunes a Viernes de 8:30 a 20:00 horas Sábado de 9:00 a 13:00 horas
Consultas Ambulatorias CM Chicureo	Lunes a Viernes de 8:30 a 20:00 horas Sábado de 9:00 a 13:00 horas
Consultas Ambulatorias CM Peñalolén	Lunes a Viernes de 8:30 a 20:00 horas Sábado de 9:00 a 13:00 horas
Toma de Muestras Estoril	Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 horas Sábado de 8:00 a 13:00 horas
Toma de Muestras CM Chicureo	Lunes a Viernes de 8:00 a 17:30 horas Sábado de 8:30 a 12:30 horas
Toma de Muestras CM Peñalolén	Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00 horas Sábado de 8:30 a 12:30 horas
Vacunatorio Estoril	Lunes a Viernes de 8:30 a 19:00 horas Sábado de 9:00 a 13:00 horas
Vacunatorio CM Chicureo	Lunes a Viernes de 8:30 a 17:30 horas Sábado de 8:00 a 13:00 horas
Vacunatorio CM Peñalolén	Lunes a Viernes de 9:00 a 16:30 horas Sábado de 9:00 a 12:30 horas
Imagenología Estoril	Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 horas Sábado de 9:00 a 13:00 horas
Imagenología CM Chicureo	Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 horas Sábado de 8:00 a 14:00 horas
Imagenología CM Peñalolén	Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 horas Sábado de 8:00 a 13:00 horas
Radioterapia Estoril	Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00 horas
Quimioterapia Ambulatoria Estoril	Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00 horas
Centro de Procedimientos Ambulatorios Estoril	Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 horas Sábado de 8:00 a 13:00 horas
Kinesiología Estoril	Lunes a Viernes de 7:00 a 23:00 horas Sábado de 8:00 a 14:00 horas Domingo de 8:00 a 14:00 horas
Kinesiología CM Chicureo	Lunes a Viernes de 7:00 a 21:00 horas Sábado de 7:00 a 14:00 horas
Kinesiología CM Peñalolén	Lunes a Viernes de 8:00 a 19:00 horas

## AGENDAMIENTO DE HORAS PARA CONSULTAS Y PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS

El proceso de solicitud de horas se puede realizar a través de las siguientes vías:

- Presencial: Dirigiéndose al mesón de atención del área correspondiente.
- Call Center: El agendamiento de consultas y de procedimientos ambulatorios puede realizarse vía telefónica al número 226108000 en horario hábil y al número 226104000. Adicionalmente, en el caso de procedimientos ambulatorios puede realizarse también el agendamiento al correo electrónico [cpagestión@clinicalascondes.cl](mailto:cpagestión@clinicalascondes.cl)
- Página web: [www.clinicalascondes.cl](http://www.clinicalascondes.cl)

Clínica Las Condes cuenta con consultas presenciales y de telemedicina.

Una vez agendado el procedimiento, se entregan las indicaciones de preparación específicas para cada caso, ya sea de forma presencial o por correo.

### Confirmación de cita

**Consultas médicas:** Se realizará confirmación a través de asistente virtual, vía WhatsApp, 72 horas hábiles previas a la cita. Si no se obtiene respuesta, la cita no se anulará. El paciente podrá cancelar su hora a través del mismo canal, donde se le facilitarán las vías de comunicación

para reagendar su cita. Al confirmarse la cita, se le enviará la información respectiva (Ubicación, fecha, hora y especialista correspondiente).

**Procedimientos y/o exámenes:** Se realizará confirmación a través del call center, vía telefónica, 24 horas hábiles antes de la cita. Se realizarán tres intentos de confirmación. Si no se obtiene respuesta, la cita no se anulará.

A fin de otorgar una atención oportuna, se le solicita al paciente llegar con 15 minutos de antelación a su hora reservada.

En el caso de consulta de telemedicina le solicitamos al paciente verificar que sus conexiones sean compatibles para el servicio que ofrece la clínica, pagar la atención y respetar el horario programado.

Para la Unidad de Toma de Muestras, el paciente no necesita agendar hora ya que la atención es por orden de llegada. Sin embargo, para los siguientes exámenes deberá agendar hora presencial o call center: test del sudor, test de clonidina, curvas de glucosa/insulina prolongada, test de Synacthen y test de relefact.

Para el Servicio de Imagenología, el paciente necesita agendar hora, salvo para procedimientos de radiología general en que la atención es por orden de llegada. Para procedimientos de medicina nuclear y PET-CT se requiere agendar hora vía presencial o call center.

Los procedimientos realizados en el Centro de Procedimientos Ambulatorios (endoscopías, colonoscopías y otros) requieren reserva de hora vía presencial o call center.

Las atenciones de kinesiología, fonoaudiología y terapia ocupacional requieren reserva de hora vía presencial o call center.

#### **Suspensión de la cita por médico o razones derivadas de la unidad:**

En caso de suspensión de agenda de procedimientos y/o consultas por razones médicas o internas de la unidad, los pacientes serán reagendados oportunamente según disponibilidad por el call center o la Unidad correspondiente.

#### **Retraso en la atención según programación:**

Si la atención tiene algún retraso en su programación debido a causas internas, la secretaria recepcionista y/o enfermera coordinadora del área correspondiente le informará al paciente sobre el tiempo de espera, el cual podrá aceptar, reagendar o solicitar devolución según corresponda.

## **BONO ELECTRÓNICO**

El área ambulatoria cuenta con venta de bono electrónico (IMED) cuya disponibilidad depende de los contratos suscritos con cada asegurador, ya que son ellos los que indican las prestaciones que se venderán vía IMED, no siendo responsabilidad de Clínica Las Condes si el asegurador no tiene convenio por algunas prestaciones.

## **RETIRO DE RESULTADOS DE EXÁMENES O PROCEDIMIENTOS**

El retiro oportuno de los resultados de exámenes o procedimientos es de entera responsabilidad del paciente, apoderado o representante legal, quedando Clínica Las Condes liberada de toda responsabilidad al respecto.

Los resultados de exámenes o procedimientos se pueden retirar en forma presencial o bien pueden ser visualizados a través de la página [www.miclc.cl](http://www.miclc.cl), ingresando su rut y clave. Si el paciente no tiene clave para acceder, puede solicitarla en el Servicio de Atención al Paciente, ubicado en el edificio gris, piso 1 de la sede Estoril o en las respectivas salas de toma de muestras. En el caso de pacientes que se atienden en las sedes de Peñalolén y Chicureo pueden solicitar la clave Mi CLC en las Unidades de Toma de Muestras, escribiendo al correo [info@clinicalascondes.cl](mailto:info@clinicalascondes.cl) o bien en nuestra página web.

El resultado del examen VIH sólo será entregado al paciente en forma presencial en la Unidad de Toma de Muestras previa presentación de su cédula de identidad y en los horarios establecidos, de conformidad a lo dispuesto en la Ley 19.779 y en el Decreto Ley N° 182 de 2005 del Ministerio de Salud. Los exámenes de VIH que requieren enviar muestra al ISP serán entregados en forma presencial en el Banco de Sangre previa presentación de su cédula de identidad y en los horarios establecidos.

## **VI.- ATENCIÓN DE URGENCIA**

Se entiende por Atención de Urgencia cuando un paciente concurre a la Clínica por un problema de salud de causa diversa y gravedad variable que genera una necesidad inminente de atención.

Todo paciente que consulte al Servicio de Urgencia debe indicar el motivo de consulta y presentar su cédula de identidad o pasaporte. En caso de que el paciente no se encuentre en condiciones de hacerlo, deberá ser su acompañante o representante legal quien realice el ingreso. En caso de riesgo vital y/o secuela funcional grave se procederá al ingreso inmediato del paciente y su ingreso se regularizará una vez estabilizada su condición.

La atención de urgencia para recibir, estabilizar y manejar pacientes que se presentan con diferentes condiciones, determinará el tiempo de espera entre un paciente y otro. El Servicio de Urgencia cuenta con un sistema de categorización de pacientes, por tanto, a su ingreso se le realizará un Triage que determinará el tiempo de espera para ser atendido.

En el caso de que el Médico Residente de Urgencia determine que el paciente ingresa en riesgo vital y/o presente riesgo de secuela funcional grave, la Clínica no condicionará la atención al pago de la misma o a la entrega de garantía en dinero u otros instrumentos financieros.

De acuerdo a la Ley de Urgencia y Riesgo Vital N° 19.650, es el Médico Residente del Servicio de Urgencias, quién tiene la facultad de otorgar en base a criterios técnicos y clínicos emanados por el Ministerio de Salud la condición de urgencia y/o riesgo vital.

La condición de urgencia deberá ser certificada por escrito y firmada por el Médico Residente del Servicio de Urgencia, quien debe completar el formulario diseñado para este fin.

La Ley de Urgencia cubre financieramente al paciente FONASA e ISAPRES hasta su estabilización. Después de esta, el paciente, su representante legal o apoderado debe optar en caso del paciente FONASA por la modalidad Institucional o Libre Elección. Si opta por modalidad institucional el paciente FONASA debe ser informado que eventualmente el servicio de salud correspondiente podrá solicitar su traslado al prestador que corresponde y que esto debe ser aceptado sin excepciones para la correcta cobertura financiera que otorgará FONASA para este paciente. Si el paciente FONASA elige la modalidad libre elección, y el paciente ISAPRES su plan de salud, él o su representante deben entregar las garantías autorizadas por la ley para continuar su hospitalización en la clínica.

En el momento de la atención en el Servicio de Urgencia, si es necesario, el médico residente solicitará y efectuará todos los exámenes y procedimientos que se requieran para un adecuado diagnóstico y tratamiento. Por otra parte, si el paciente requiere de un examen de alto costo, se le informará de los valores involucrados. En el caso que éstos no sean autorizados, el paciente, apoderado o representante legal, deberá firmar un documento de no aceptación, liberando a la Clínica de toda responsabilidad. A su vez, el paciente, apoderado o representante legal tiene el derecho a rechazar la hospitalización y/o traslados a otros Centros de Atención. Dicha opción debe quedar registrada con la firma pertinente en los documentos que el Servicio de Urgencia dispone.

En caso de trato irrespetuoso y de conductas de violencia verbal y/o física en contra de los trabajadores del Servicio de Urgencia de Clínica Las Condes o de cualquier persona que allí se encuentre, se solicitará de ser necesario, el apoyo de la fuerza pública para enfrentar estas conductas, sin perjuicio del derecho de Clínica Las Condes a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

En caso de que el paciente requiera hospitalización y la Clínica no disponga del tipo de camas que necesite según su diagnóstico, se le informará al paciente, apoderado o representante legal la necesidad de traslado a otro Centro de Salud. Dicho traslado será gestionado por el Servicio de Urgencia de la Clínica hacia los prestadores que tengan disponibilidad del tipo de cama que necesite el paciente, o en su defecto donde el paciente, apoderado o representante legal disponga. El traslado a otro Centro Asistencial será realizado en el tipo de ambulancia que la complejidad del paciente requiera. El costo será reflejado en la cuenta del paciente.

Cuando el paciente sea dado de alta del Servicio de Urgencia, debe concurrir al área de Admisión de Urgencia del mismo para el pago de las prestaciones y devolución de la garantía, en caso de que quede saldada la deuda.

Al término de la atención de urgencia, todo paciente debe retirarse con las indicaciones de alta.

## VII.- CONSENTIMIENTO INFORMADO

El Consentimiento Informado es un requisito previo al inicio de cualquier cirugía, procedimiento, tratamiento u otra actuación médica, y necesaria cada vez que la evolución del tratamiento o su modificación lo indique como pertinente.

El Consentimiento Informado es un acto individual, propio de la atención médica que se desarrolla como proceso y que en algunos casos se formaliza en un documento firmado por el paciente o el representante legal de éste (CI para cirugías o procedimientos, anestesia y sedación). La Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes establece que se requiere de una manifestación formal de Consentimiento Informado en los siguientes casos:

- Intervenciones Quirúrgicas
- Procedimientos Diagnósticos y Terapéuticos Invasivos como:
  - » *Procedimientos Endoscópicos*
  - » *Procedimientos de Hemodinamia*
  - » *Procedimientos de Imagenología Intervencional*
  - » *Todo aquel procedimiento que involucre solución de continuidad de piel o mucosas o acceso instrumental a cavidades naturales que requieren ser realizados con técnicas estériles, producen en el paciente dolor que haga necesaria sedación o anestesia.*
- Procedimientos que conlleven un riesgo relevante y conocido para la salud del afectado.
- Terapias Médicas.

### La información

El Consentimiento Informado debe ser el producto de un **diálogo entre el paciente o su representante legal y el profesional** de salud responsable de realizar un procedimiento, tratamiento u otra actuación médica. La entrega de información **es un componente del acto médico en el cual** el profesional que propone a su paciente la realización de un tratamiento o procedimiento médico es el responsable de dejar constancia de la entrega de esta información y, en los casos que se exija, de cumplir las formalidades que se exigen para la manifestación del Consentimiento Informado.

La información otorgada al paciente o representante legal **debe incluir:**

1. El estado de salud del paciente.
2. El posible diagnóstico de su enfermedad.
3. Las alternativas de tratamiento disponibles para su tratamiento.
4. La Intervención o Procedimiento propuesto.
5. Los riesgos que pueda representar.
6. Posibles complicaciones.
7. Pronóstico esperado.
8. Proceso previsible del post operatorio cuando procediere.

La suficiencia de la información exige también resolver las dudas que manifieste el paciente.

La información debe entregarse por regla general en forma verbal y se proporcionará en términos claros para la capacidad de comprensión del paciente considerando su edad, su condición personal, su estado emocional y el entendimiento que demuestre de las materias técnicas involucradas. Esta información se proveerá en forma oportuna y comprensible para quien la recibe. La información debe constar por escrito en caso de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, para la aplicación de procedimientos que conlleven un riesgo relevante y conocido para la salud del afectado y dejarse constancia de la misma y del hecho de su entrega en la ficha clínica.

**Mediante su firma, el paciente o su representante legal expresan que recibieron de parte de quien efectuará el procedimiento, información sobre los objetivos de la intervención, sus características y potenciales riesgos.**

#### **Consentimiento Informado en menores de Edad:**

1. En el caso de pacientes menores de edad, por regla general son sus padres quienes deben manifestar su consentimiento, sin perjuicio del derecho del niño a que se les informe y consulte su opinión, de acuerdo a su autonomía progresiva.
2. Tratándose de mujeres menores de 12 años de edad y de varones menores de 14 años de edad, los impúberes, siempre serán sus padres, su adoptante o su representante legal quienes deberán manifestar su consentimiento informado para un tratamiento médico.
3. En principio, cualquiera de los padres está habilitado para expresar su consentimiento informado para el tratamiento médico de sus hijos menores de edad.
4. En el caso de una investigación científica biomédica en el ser humano y sus aplicaciones clínicas, la negativa de un niño, niña o adolescente a participar o continuar en ella debe ser respetada.
5. En el caso de mujeres y varones mayores de 12 y 14 años de edad respectivamente, pero menores de 18 años de edad (menores adultos), la legislación vigente les reconoce un margen de capacidad que debe siempre considerarse especialmente en aquellos casos legalmente determinados.
6. En todo caso la legislación vigente obliga a considerar siempre la opinión del menor, debiendo, por lo tanto, entregarse la información pertinente a su salud y tratamiento en términos sencillos.

#### **Excepciones al Consentimiento Informado**

De acuerdo con la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes, no se requiere obtener el Consentimiento Informado en las siguientes situaciones:

1. En el caso de que la falta de aplicación de los procedimientos, tratamientos o intervenciones supongan un riesgo para la salud pública, de conformidad con lo dispuesto en la ley, debiendo dejarse constancia de ello en la ficha clínica de la persona.
2. En aquellos casos en que la condición de salud o cuadro clínico de la persona implique riesgo vital o secuela funcional grave de no mediar atención médica inmediata e impostergable y el paciente no se encuentre en condiciones de expresar su voluntad ni sea posible obtener el consentimiento de su representante legal, de su apoderado o de la persona a cuyo cuidado se encuentre, según corresponda.
3. Cuando la persona se encuentra en incapacidad de manifestar su voluntad y no es posible obtenerla de su representante legal, por no existir o por no ser habido.

## **VIII.- ADMISIÓN**

Antes de proceder a la hospitalización, es necesario que el paciente o su representante, realicen el ingreso en el Departamento de Admisión. Para llevar a cabo este proceso, se requiere la presentación de los siguientes documentos:

- Cédula de identidad vigente
- Orden de hospitalización
- Orden médica
- Consentimiento informado firmado por el médico tratante y por el paciente o su representante legal
- Presupuesto en caso de haber sido entregado.

Durante este proceso, se solicitará la identificación de un responsable del pago, que puede ser el paciente o un tercero en caso de que el paciente sea menor de edad. El paciente o el responsable del pago deberá suscribir un pagaré extendido a Clínica Las Condes, el cual permanecerá en blanco: la fecha de vencimiento y cantidad adeudada. Además, se requerirá un mandato que autorice a la institución a completarlo en caso de incumplimiento de pago dentro del plazo establecido por la misma. Es importante destacar que no se solicitará garantía alguna en caso de que el paciente requiera atención de urgencia por encontrarse en riesgo vital o en peligro de secuela funcional grave. Sin embargo, una vez que el paciente se encuentre estabilizado y si decide permanecer en Clínica Las Condes, se solicitará garantizar el pago de los gastos incurridos desde el momento de la estabilización.

Los pacientes que ingresan a la Clínica para someterse a procedimientos que no están cubiertos o financiados por su sistema de salud, deberán abonar el costo de la hospitalización de acuerdo con el presupuesto otorgado previamente a su ingreso, de conformidad a lo previsto en el D.F.L. N°1 de 2005 del Ministerio de Salud. En el caso de pacientes internacionales que no posean cédula de identidad chilena y que no cuenten con seguro internacional para tramitar cuenta, se les requerirá abonar la totalidad del presupuesto acordado, más un recargo adicional del 25%.

En caso de que un paciente o su responsable de pago no efectúe el pago puntual de las prestaciones de salud otorgadas, Clínica Las Condes se reserva el derecho de rechazar nuevas atenciones hasta que la deuda sea pagada en su totalidad. Sin embargo, es importante destacar que esta medida no aplicará cuando el paciente requiera atención de urgencia debido a que se encuentre en riesgo vital o de secuela funcional grave. En tales casos, la atención médica será proporcionada, independientemente del estado de la deuda del paciente.

### **Asignación de Habitación**

El ejecutivo de admisión se contactará con Enfermera/o Residente, indicando nombre del paciente, motivo de hospitalización (hora de pabellón), nivel de hospitalización y médico tratante. De acuerdo a todos estos datos entregados se le asignará la habitación en aquella unidad clínica que permita otorgar los cuidados requeridos por el paciente.

### **Traslado del Paciente a su Habitación**

El ejecutivo debe avisar al piso correspondiente del ingreso del paciente y confirmar si la habitación está disponible.

El ejecutivo avisa al mensajero o transportador el número de habitación a la cual debe llevar al paciente y le hace entrega de la documentación de ingreso, la cual se entrega a la enfermera de la unidad de hospitalización.

El traslado se realiza en:

- Silla de ruedas: para todos aquellos pacientes que se hospitalizan en unidades de cuidados intermedios y críticos sean adultos o pediátricos, como también para aquellos pacientes que van a unidades de hospitalización general como MQ que soliciten silla.

**Nota:** Es obligatorio ofrecer la opción de traslado en silla a todos los pacientes independiente de la unidad de destino.

## **IX.- LA HABITACIÓN**

Clínica Las Condes cuenta con habitaciones tipo estándar, equipadas con camas clínicas que cumplen con todas las normas de seguridad y comodidad para el paciente. Se solicita no intentar levantarse por sus propios medios y siempre avisar al equipo de enfermería cuando lo necesite.

### **Llamadas de Enfermería**

#### **Todas las Habitaciones están conectadas a una central de llamado de enfermería**

Se dejará al alcance de la mano del paciente un control de llamado de enfermería que puede utilizar en caso de necesitar ayuda. El llamado será atendido a través de un intercomunicador para dar respuesta a los requerimientos del paciente.

En el baño también se encontrará un dispositivo de llamado en caso de que el paciente requiera asistencia de emergencia.

### **Monitoreo de Pacientes**

Las habitaciones de las Unidades de Pacientes Críticos, Intensivos e Intermedios, cuentan con monitoreo hemodinámico continuo conectado a una central de monitoreo ubicada en la estación de Enfermería. Este monitoreo cuenta con configuración de alarmas, lo que permite alertar en forma inmediata al equipo de salud ante cualquier alteración de los signos vitales.

### **Cámaras de Vigilancia Clínica**

Las unidades de hospitalización de pacientes intensivos, intermedios y medicoquirúrgicos cuentan, dentro de sus sistemas de monitorización, con cámaras de vigilancia clínica. A través de estos sistemas, se observan las condiciones generales de los pacientes de la unidad y es una medida de seguridad que permite prevenir eventos adversos tales como caídas o desplazamientos de dispositivos, entre otros.

Estas cámaras reproducen las imágenes en vivo, en pantallas que se encuentran estratégicamente instaladas en las estaciones de trabajo del personal de salud. Estas pantallas se encuentran dispuestas hacia las áreas de circulación del personal para cumplir el objetivo de vigilancia. No obstante, lo anterior, existen todas las medidas suficientes y pertinentes para resguardar la privacidad del paciente.

## X.- ATENCIÓN MÉDICA

Durante la hospitalización, el paciente estará a cargo de un médico tratante, quien lo visitará a lo menos una vez al día. Evaluará su estado de salud y determinará las acciones apropiadas en relación a su evolución y tratamiento. El médico tratante es responsable de entregarle al paciente, a su representante legal, acompañante o familiar autorizado, la información sobre su estado de salud, pasos a seguir y aclarará todas sus dudas respecto a su estado de salud durante toda su hospitalización.

Por tanto, si el paciente, su representante legal o acompañante tiene alguna duda respecto del tratamiento o estudio, deberá preguntar a su médico. Si tiene dudas respecto de otros ámbitos de su hospitalización, puede consultar al equipo de salud.

En los Centros de Pacientes Críticos (CPC), Clínica Las Condes cuenta con un equipo de médicos residentes, presentes las 24 horas del día, cuyo rol fundamental es coordinar y dirigir las acciones médicas consensuadas con el equipo tratante.

## XI.- ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Durante toda la estadía en Clínica Las Condes el paciente contará con un equipo de salud altamente calificado: enfermeras/os, matronas/es, kinesiólogos/as, técnicos de enfermería y auxiliares, los cuales serán los encargados de proporcionar todos los cuidados necesarios que necesite.

Éstos en forma permanente estarán a cargo de los cuidados de los pacientes y serán los responsables de llevar a cabo el tratamiento indicado por el médico, realizar evaluación continua del estado de salud, prevenir complicaciones, realizar educación y recomendaciones en relación a la patología, cuidados, uso de medicamentos, etc. También serán los responsables de coordinar la atención con otras áreas de acuerdo con las indicaciones del médico tratante.

Clínica Las Condes cuenta con protocolos clínicos para prevenir la ocurrencia de incidentes de salud que podrían retrasar la recuperación del paciente. Es importante que el paciente se haga parte de su plan de cuidados y que se mantenga informado.

Si tiene dudas es necesario que las haga saber de forma oportuna a su enfermera tratante y/o enfermera coordinadora de la unidad.

Nuestro mayor desafío es hacer que la hospitalización de nuestros pacientes se desarrolle de forma segura, con cuidados oportunos y humanizados para lograr que su evolución sea satisfactoria.

### **Nuestro compromiso con la Calidad**

Clínica Las Condes se compromete a ofrecer atención médica de alta calidad, enfocada en la seguridad y eficacia. Buscamos constantemente mejorar nuestros procesos y fomentar una cultura de mejora continua en todo nuestro personal de salud. Valoramos la colaboración activa de nuestros pacientes al seguir procedimientos y recomendaciones para lograr un cuidado óptimo.

## XII.- ALIMENTACIÓN

La alimentación está definida por la prescripción dietética de su médico y por una nutricionista que se preocupa de compatibilizar esta indicación médica con los gustos y preferencias del paciente, en base a un menú disponible en el día. La hidratación consiste en agua mineral sin gas o saborizada que se repondrá dos veces al día.

Si el paciente es alérgico a algún alimento deberá informar a la nutricionista y se le instalará un brazaletes morado que alertará sobre su alergia.

### **Horarios de Alimentación**

Desayuno: 08:00 a 09:30 horas

Almuerzo: 12:30 a 14:30 horas

Once o merienda: 16:00 a 17:30 horas

Cena: 19:30 a 21:00 horas

Ahora bien, de acuerdo a nuestro modelo de alimentación en pacientes hospitalizados "Room Service", los horarios de alimentación podrán ser flexibles y planificados por el paciente si así lo desea, llamando al call center. En caso contrario, los horarios serán programados en conjunto con la nutricionista de acuerdo con las indicaciones médicas.

### **Alimentación de Acompañante**

Se podrá solicitar para el acompañante el servicio de las tres comidas en la habitación, con cargo a su cuenta previa autorización del nutricionista. Este servicio requiere dar aviso con anticipación llamando al call center (5052) con 45 minutos, ajustándose a los horarios definidos anteriormente.

### **Alimentación de Acompañante en Pediatría**

Se entrega un desayuno en la habitación y sin costo para un acompañante. En el caso de la UTI pediátrica el consumo se realiza en la cafetería Bonmestre, mediante vales que deben ser solicitados en la estación de enfermería.

### **Alimentación de Acompañante en Maternidad**

El acompañante que pase la noche junto al paciente puede tomar desayuno en la habitación sin costo alguno.

## **XIII.- LLAMADAS TELEFÓNICAS**

Para realizar llamadas desde los teléfonos ubicados en las habitaciones, deben seguirse las siguientes instrucciones:

#### **Llamadas a teléfonos fijos:**

Para números locales debe anteponerse el número 9 y seguidamente marcar el número local.

#### **Llamadas a celulares:**

Para realizar llamadas a números celulares debe anteponerse el número 9 y luego el número del móvil.

#### **Llamadas a larga distancia:**

Para realizar llamadas a larga distancia se debe marcar el número 9 y luego el código de área.

## **XIV.- ASEO DE LA HABITACIÓN**

La habitación se recibirá con sanitizado terminal. Cada día se realizará una limpieza rutinaria.

En las habitaciones de pacientes críticos y oncológicos no está permitido el ingreso de flores por normativa del Comité de Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud.

## **XV.- ACOMPAÑANTES Y VISITAS**

Durante su estadía en la Clínica, el paciente puede tener un acompañante permanente, mayor de 18 años, salvo en las Unidades de Paciente Crítico debido al estado y condición de salud del paciente. En las Unidades de Cuidado Intensivo, la autorización para recibir visitas es otorgada por el médico y/o la enfermera de turno. Para evitar molestias a nuestros pacientes, cada piso cuenta con salas donde las visitas pueden reunirse durante el día.

En las habitaciones se dispone de un sofá cama para el/la acompañante. En caso de pasar la noche en la Clínica se deberá notificar a Enfermería para preparar el sofá cama. El acompañante deberá levantarse a las 7 AM para facilitar la adecuada atención del paciente.

Se recomienda solicitar información en cada unidad sobre el horario más conveniente para sus visitas. Éstas van a depender de la complejidad de la unidad y el estado de salud del paciente.

Para tranquilidad de todos los pacientes, en las áreas donde las visitas de niños están permitidas, solicitamos que los mismos permanezcan dentro de las habitaciones.

En la Unidad de Pediatría se deberá consultar en la estación de enfermería si el ingreso de niños acompañantes o visitas está permitido.

Si en algún momento el paciente no desea recibir visitas, deberá informarlo en la estación de enfermería. La habitación dispone de un block de mensajes que pueden ser colgados en la puerta.

#### **Ley Mila**

Clínica Las Condes se hace parte de la Ley Mila dando prioridad al derecho de los niños, niñas, adolescentes y personas o mujeres gestantes al acompañamiento durante su hospitalización.

La persona que ejerce el derecho de acompañante deberá respetar las instrucciones del equipo de salud a cargo durante su estadía y el reglamento interno de la Clínica.

### **Atención Ambulatoria**

Todo niño, niña o adolescente que se atiende en el área ambulatoria podrá estar acompañado de sus padres o por persona significativa tanto en consultas como en procedimientos, toma de muestra, box, si así lo desea.

En el caso de niñas, niños y adolescentes con necesidades especiales se debe fomentar el acompañamiento en su proceso de atención, permitiendo que su padre, madre o acompañante significativo estén presentes, especialmente en las atenciones de salud que puedan generar un mayor impacto físico y emocional.

Hay circunstancias que podrían impedir que se realice el acompañamiento en una atención ambulatoria, cuando la presencia del padre, madre o cuidador provoque un riesgo para la salud o malestar del niño, niña o adolescente.

### **Atención Hospitalaria**

El equipo de salud a cargo deberá permitir en todo momento la compañía del padre, madre o persona significativa con el asentimiento del niño o niña o adolescente. El equipo médico a cargo deberá resguardar y respetar la individualidad del paciente y asegurar la entrega de información veraz y oportuna tanto para el paciente como para su acompañante.

Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho al acompañamiento y no será limitado al padre o madre. En niños y niñas menores de 10 años, el acompañamiento podrá ser realizado por otro adulto significativo o tutor autorizado para esto, con asentimiento del niño o niña y declaración informada del tutor legal. En el caso de los adolescentes, el acompañamiento se podrá extender a personas significativas, con asentimiento del mismo y declaración informada del acompañante, los que deberán completarse antes de su ingreso a la habitación.

Asimismo, toda persona o mujer gestante puede decidir por quien quiere ser acompañada durante el trabajo de parto y puerperio, o si desea estar sin acompañante, teniendo siempre la posibilidad de cambiar su acompañante, lo cual debe ser informado al equipo de salud.

En el caso de pacientes pediátricos, es obligatoria la compañía permanente de un adulto responsable. En los demás casos, el acompañante podrá permanecer en la habitación en las unidades no críticas las 24 horas del día.

El número de acompañantes por habitación puede variar según espacio físico y condiciones del paciente, lo que es definido por la jefatura de cada Servicio. Se sugiere no más de 2 acompañantes por paciente.

### **Serán restricciones de acompañamiento del niño, niña o adolescentes, las siguientes:**

#### **a. Restricciones sanitarias:**

- El acompañante presenta un cuadro infeccioso transmisible que no pueda ser contenido por algún medio (no farmacológico, como elementos de protección personal, o farmacológicos), durante el periodo de transmisibilidad.
- El niño, niña o adolescente se encuentra en un servicio de atención post-quirúrgico y el acompañante presenta infecciones cutáneas, lesiones supurativas (agudas o crónicas reagudizadas), infecciones bacterianas de la vía aérea y lesiones descamativas cutáneas activas.
- Cuando el Programa de IAAS determina la existencia de un brote en el servicio, el cual, a pesar de las medidas implementadas no se ha logrado contener y que demuestra que la presencia de acompañantes se asocia con la transmisión.

#### **b. Restricciones no sanitarias**

- El niño, niña o adolescente manifiesta oposición a tener contacto con la persona que desea brindar el acompañamiento.
- El acompañante se encuentra en crisis de salud mental, bajo los efectos del alcohol u otras drogas, o cualquier otra situación que ponga en riesgo la salud física y mental del niño, niña o adolescente.
- Restricción legal o judicial que prohíba la visita al niño, niña o adolescente hospitalizado. En este caso, deberá presentarse ante la jefatura de la Unidad la orden o resolución judicial.

### **Serán situaciones especiales en las que no se puede realizar acompañamiento de la mujer o persona gestante, las siguientes:**

a. La autoridad declaró Estado de Excepción Constitucional de catástrofe:

- Por calamidad pública.
- Alerta sanitaria con ocasión de una epidemia o pandemia a causa de una enfermedad contagiosa. Esto siempre y cuando no se cuente con EPP adecuados y/o la condición epidemiológica pueda poner en riesgo tanto a la persona gestante como a su acompañante.

b. Evento de seguridad pública.

c. Evento de seguridad al interior de la clínica, regulado por resolución de la Dirección que explicita la alerta como, por ejemplo: inundaciones, peligro de derrumbe, incendio, entre otros; así como la fecha de inicio y término de esta restricción.

d. Evento declarado a través de resolución de la Dirección del Establecimiento, expresando alerta por alto riesgo de infecciones asociadas a la atención de salud; respaldando la fecha de inicio y término de la restricción.

Las situaciones de suspensión del acompañamiento son siempre de carácter temporal, por lo que se asegurarán las acciones para retomar el acompañamiento lo más pronto posible, según lo permita el evento que desencadenó la suspensión.

## XVI.- ASISTENCIA RELIGIOSA O ESPIRITUAL

El paciente tiene derecho a solicitar asistencia religiosa o espiritual. Puede requerirla en la Unidad de Servicio al Paciente (edificio gris piso 1), quienes se contactarán con la Parroquia Santa María de Las Condes para coordinar la visita.

Por otra parte, Clínica Las Condes cuenta con un Oratorio, ubicado el piso -1 de la Plataforma de Servicios a disposición de los pacientes, sus familias y acompañantes.

## XVII.- SEGURIDAD

Para una estadía segura aconsejamos:

- Evitar traer joyas, dinero o artículos de valor que no se necesitarán durante la estadía, debiendo preocuparse por el debido resguardo de sus efectos personales.
- Si se traen artículos electrónicos (teléfonos smartphone, tablet o computadores) guardarlos en un lugar seguro, por lo cual contamos con cajas de seguridad en las habitaciones para que los pacientes puedan guardar las pertenencias.
- Si ha ingresado por el Servicio de Urgencia, es aconsejable que entregue a sus familiares o acompañantes los artículos personales de valor.
- En caso de tener requerimientos especiales de seguridad, debe indicárselo al personal clínico de la unidad.
- En caso de salir de su habitación, debe avisar a la estación de enfermería
- No dejar especies de valor al interior de los automóviles. Si requieren guardarlas, contamos con un servicio de lockers ubicados en:

Edificio	Piso
Edificio A (Verde)	-3 y -4
Edificio D (Rojo)	-2 y -3
Edificio F (Morado)	-1
Edificio G (Azul)	-2

Al terminar la estadía en CLC, debe asegurarse de llevar consigo todas sus pertenencias. Si por alguna razón olvida algo, debe contactarse con Servicio al Paciente.

## XVIII.- EL ALTA

Una vez que el médico haya firmado y dado las indicaciones del alta, la/el enfermera/o las reforzará, dando instrucciones del cuidado a domicilio, aclarando dudas y entregando un informe de egreso. Para revisión de exámenes e imágenes el paciente debe solicitar la clave del portal MiCLC en informaciones o Servicio de Atención al Paciente.

La habitación debe ser entregada a las 11:00 horas de la mañana, excepto en maternidad donde puede ser desocupada a las 12:00 horas. En caso de que la salida de la habitación sea después del mediodía y antes de las 18:00 horas, se realizará un cobro adicional de medio día cama. Pasadas las 18:00 horas, se cargará en la cuenta el cobro de un día cama completo.

Una vez recibida la documentación de alta, para solicitar el transportador se debe dar aviso 20 minutos antes de abandonar la habitación. Por razones de seguridad y cuidado, todos los pacientes deben salir de la Clínica en silla de ruedas.

En caso de requerir el servicio de ambulancia, debe solicitarlo en la estación de enfermería correspondiente.

Antes de abandonar la habitación, se sugiere revisar el clóset, baño, velador y caja de seguridad. Clínica Las Condes no se responsabiliza por prendas u objetos que puedan quedar olvidados.

### Alta Voluntaria

La Ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, establece que todo paciente que exprese su voluntad de no ser tratada, que quiera interrumpir el tratamiento o se negará a cumplir las prescripciones médicas, podrá solicitar el alta voluntaria.

Frente a este requerimiento Clínica Las Condes no tiene la facultad para retener a un paciente en sus dependencias, salvo que considere que su estado representa un riesgo para sí mismo o para terceros, de acuerdo a lo prescrito en la Ley 21.331 y la Circular N° 6 de 2021 del Ministerio de Salud.

En los casos que se solicite el alta voluntaria, se le informará al paciente los riesgos de su decisión, quien procederá a completar en conjunto con el médico tratante y/o residente, el ítem Solicitud de Alta Voluntaria disponible en la Hoja de Admisión.

### **Alta disciplinaria**

En Clínica Las Condes, los pacientes, familias y acompañantes tienen prohibidas las siguientes conductas:

- Maltratar al personal clínico o administrativo de Clínica Las Condes, a los demás pacientes o acompañantes, de palabra o de obra, incluyendo insultos verbales o gestuales, comentarios discriminadores, amenazas de golpes, conductas de acoso y violencia física o retenerlos en espacios cerrados sin su consentimiento.
- Proporcionar alimentos o fármacos a los pacientes sin autorización expresa del equipo de salud. Asimismo, ningún paciente hospitalizado, podrá autoadministrarse fármacos o alimentos que no hayan sido indicados previamente por el equipo médico tratante.
- Realizar grabaciones de audio o video, o captar imágenes de otros pacientes o del equipo de salud sin consentimiento de estos.
- Generar ruidos molestos, incluyendo gritos y el uso de equipos de sonido en alto volumen.
- Manipular sin autorización equipos médicos y mobiliario, moverlos de lugar o sustraerlos de la Clínica.
- Practicar actividades ilegales o actos de connotación sexual en dependencias de la Clínica.
- Fumar tabaco, usar vapores u otras sustancias en dependencias de la Clínica.
- Deambular por la Clínica en estado de intemperancia producto del consumo de alcohol o sustancias psicotrópicas.
- Acceder a dependencias de Clínica Las Condes portando armas o artefactos incendiarios.
- Incurrir en cualquier otra conducta que ponga en riesgo la integridad física o psíquica del equipo de salud, de otros pacientes o de acompañantes y que afecte el acceso de éstos a una atención efectiva, oportuna, segura y satisfactoria.

El incumplimiento de las reglas de comportamiento descritas previamente implicará una advertencia verbal para que el paciente o sus acompañantes desistan de tales conductas, e incluso una eventual alta disciplinaria y retiro forzado de la Clínica, pudiendo solicitar asistencia de personal de seguridad o la fuerza pública si hace caso omiso de dicha advertencia o presenta reiteración en la conducta.

En ciertas circunstancias no deseadas, el médico puede solicitar el alta disciplinaria o forzosa, en la medida que no cumpla sus deberes como paciente.

Ante un alta disciplinaria, el médico tratante deberá registrar en la ficha clínica del paciente las causas que motivaron a dicha resolución.

### **Alta Administrativa**

En todo momento el paciente (o familiar de éste, en caso de no poder representarse a sí mismo) podrá rechazar determinados exámenes, terapias, o traslados a unidades de complejidad distinta. Sin embargo, si el equipo de salud considera que el rechazo a dichas indicaciones vuelve inefectiva su atención de salud en Clínica Las Condes, se le informará al paciente o representante legal de esto y se procederá a indicar el alta administrativa correspondiente.

Ante un alta administrativa, el médico tratante deberá registrar en la ficha clínica del paciente las causas que motivaron a dicha resolución.

## **XIX.- LA CUENTA**

Durante la estadía en Clínica Las Condes, todas las prestaciones y servicios otorgados se cargarán en la cuenta de hospitalización.

### **Proceso de la Cuenta**

Según el tipo de previsión del paciente, la cuenta tendrá distintos procesos. Si Clínica Las Condes tiene convenio vigente con el financiador de salud del paciente y con sus seguros complementarios, se podrá gestionar su cuenta de hospitalización en forma interna previa firma de las autorizaciones y mandatos correspondientes al momento de la admisión. Si existe alguna diferencia o copago, el Departamento de Cuentas a Pacientes Hospitalizados contactará al paciente, representante legal o responsable de pago, para indicarle cómo proceder con el pago.

Se debe tener presente que los financiadores de salud tienen un plazo legal para entregar la bonificación a Clínica Las Condes. No obstante, durante este proceso pueden solicitar información adicional mientras la cuenta está en proceso, lo que podría prolongar el plazo para que la cuenta esté lista.

Si Clínica Las Condes no tiene convenio vigente con el financiador del paciente, este debe pagar la cuenta en su totalidad, con los medios de pago vigente, para luego tramitar personalmente el reembolso en su Isapre. En caso de tener inconvenientes para pagar la totalidad de la cuenta, el paciente podrá extender un cheque a fecha a 30 días.

En el caso de los pacientes FONASA, deberán pagar un 70% del presupuesto informado en Admisión central, luego unidad de cuentas pacientes hospitalizados tomará contacto con el paciente, con su representante legal o con el responsable de pago para indicar el monto final a pagar, entregando el programa médico (PAM) para que el pueda comprar bonos en FONASA.

Una vez que la cuenta se encuentre lista se contactará al paciente, representante legal o responsable de pago para que se acerque a pagar el copago en nuestras dependencias o bien por vía electrónica, teniendo 5 días hábiles contados desde su notificación. Las modalidades de pagos vigentes son: tarjeta de crédito o débito, efectivo, transferencia bancaria, vale vista o cheque al día (sólo cheques de persona natural).

### **Lugar de Pago**

Si el paciente desea realizar el pago de forma presencial, debe concurrir a la Unidad de Cuentas de Pacientes Hospitalizados, ubicada en el Edificio Gris B piso -1 de Estoril N° 450, cuyo horario de funcionamiento es:

Lunes a Viernes de 8:30 a 20:00 horas

Sábados de 9:00 a 13:00 horas

## XX.- GESTIÓN DE RECLAMOS

Clínica Las Condes es un Prestador de Salud con altos estándares de calidad y seguridad, que busca ir más allá de una excelente atención médica. Queremos que la experiencia como paciente o familia sea percibida como cálida y segura, respetando la dignidad del paciente y resguardando los principios éticos esenciales, facilitando el derecho a reclamar respecto de la atención percibida.

### Formas de Reclamar

Con el objetivo de detectar puntos de mejora que nos permitan construir indicadores de calidad y monitorear nuestro desempeño en términos de satisfacción usuaria, Clínica Las Condes realiza la gestión de reclamos en los siguientes formatos:

- Presencial: La Unidad de Servicio al Paciente recibe reclamos presenciales de lunes a viernes entre las 8:30 y 18:00 horas en su oficina ubicada en el Edificio Gris B, piso 1.
- Página web: En [www.clinicalascondes.cl](http://www.clinicalascondes.cl) se puede acceder al formulario de reclamo a través del link "Contáctenos".
- Correo electrónico: [info@clinicalascondes.cl](mailto:info@clinicalascondes.cl) el cual es recibido por la Unidad del Servicio al Paciente.
- Libro de Sugerencias y Reclamos: Este libro está presente en Servicios Clínicos de Pacientes Hospitalizados, Unidades de Atención Ambulatoria, Consultas Ambulatorias, Módulos de Informaciones y Unidad de Servicio al Paciente de nuestra Institución.

Para asegurar una comunicación efectiva, los formularios de recepción de reclamos contienen la siguiente información: fecha del reclamo, datos del paciente (nombre, rut, etc.), datos del reclamante (nombre, rut, domicilio, teléfono, mail, etc.), autorización para ser notificado a través de correo electrónico, servicio involucrado en el reclamo, descripción del reclamo, peticiones concretas y firma.

### Recepción de los Reclamos

Todos los reclamos recibidos a través de los distintos canales detallados se mantienen registrados en un expediente digital, en el cual se registran las acciones realizadas y se anexan los documentos relacionados.

Los reclamos que ingresan por la página web permiten el envío automático de "Acuse de Recibo" al correo electrónico entregado por el reclamante y que contiene la siguiente información: número de reclamo (ID), plazo para recibir una respuesta (15 días hábiles), facultad para presentar su reclamo en la Superintendencia de Salud, en caso de no recibir respuesta en el plazo establecido, teléfono y correo electrónico para contactarse con Servicio al Paciente en caso de requerir información respecto del estado de su reclamo o aportar información adicional.

A los reclamos realizados a través del correo electrónico definido, se les realiza un acuse de recibo directamente por la ejecutiva que genera el expediente en el sistema.

Los reclamos realizados en los libros de reclamos son retirados por personal de Servicio al Paciente y personal de cada unidad y entregados a Servicio al Paciente diariamente para ingresar al sistema y generar el acuse de recibo al reclamante.

## XXI.- COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL

Cada persona, sea paciente, familiar o miembro del equipo de salud, tiene valores y creencias que considera muy importantes en su vida y que se expresan en sus deseos, objetivos y decisiones de vida.

En la atención de salud, ocurre en ocasiones que los deseos y objetivos de vida de un paciente no coinciden con los deseos y objetivos de su familia, o del equipo de salud que le atiende, y ello puede implicar diferencias importantes en cuanto al tratamiento que se debe proporcionar.

### ¿Qué hacer en estos casos?

El Comité de Ética Asistencial (CEA) de Clínica Las Condes está conformado por un grupo de profesionales con formación en Salud, Derecho y Bioética, que buscan identificar los elementos de decisiones más importantes de cada caso, explicándolos con claridad y ofreciendo alternativas a los pacientes, sus familias y al equipo de salud para orientar la toma de decisiones con fundamentos en los principios de la bioética.

En específico, brinda asesoría en situaciones en la que existe una diferencia de opinión en cuanto a las acciones de promoción, prevención, diagnóstico, terapia, pronóstico y de cuidados paliativos y de fin de vida que corresponde implementar.

Los informes del Comité tendrán el carácter de recomendación no siendo vinculantes para quien los solicita, ni tampoco para los miembros del propio Comité.

Algunas situaciones en las que el Comité de Ética Asistencial puede orientar:

- a) Situaciones clínicas que a juicio de los interesados (identificados anteriormente) susciten la necesidad de un análisis ético-clínico.
- b) Deberán presentarse obligatoriamente al CEA las siguientes situaciones:
  - Solicitud de esterilización a pacientes con discapacidad mental.
  - Dificultad en la toma de decisiones al inicio o al final de la vida.
  - Uso de terapias experimentales, innovadoras o de excepción.
  - En caso de duda del profesional tratante acerca de la competencia de la persona para adoptar una decisión autónoma, siempre que previamente se haya realizado una evaluación clínica integral que no hubiese logrado aclarar dicha duda.
  - En el caso que se estime que la decisión autónoma manifestada por la persona o su representante legal la expone a graves daños a su salud o a riesgo de morir, que serían evitables prudencialmente siguiendo los tratamientos indicados y siempre que el profesional tratante haya agotado todas las instancias de información que hubiesen permitido a la persona o su representante alcanzar una decisión autónoma.
  - En el caso de una posible aplicación de alta forzosa por parte de la Dirección de CLC, a propuesta del profesional tratante, cuando la persona exprese su voluntad de no ser tratada, de interrumpir el tratamiento, o se negare a cumplir las prescripciones del profesional tratante.
  - En el caso de personas con discapacidad psíquica o intelectual que no se encuentre en condiciones de manifestar su voluntad, respecto de las cuales se analice la posible indicación y aplicación de tratamientos invasivos de carácter irreversible, sin perjuicio de la aplicación de la reglamentación particular.
- c) También podrán presentarse situaciones relacionadas con desacuerdos en los equipos respecto de la conducta a seguir con el/la paciente, adecuación del esfuerzo terapéutico, rechazo a tratamiento por parte del paciente u otras semejantes.
- d) Cuando la solicitud provenga de usuarios y el caso se relacione con menores no emancipados legalmente, incapaces o personas con incapacidad transitoria o permanente, la presentación la podrán realizar sus padres, representantes legales, familiar, miembro de unión de hecho o en su defecto personas allegadas o relacionadas con él o ella.

El Comité de Ética funciona regulado por un reglamento interno, autorizado por la Dirección Médica de la Institución y velará siempre por la dignidad, el respeto por los valores y creencias de los pacientes y sus derechos, basándose en los principios de autonomía, beneficencia, no maleficencia, justicia y la noción de que la salud es aquel estado que le brinda a las personas la oportunidad de alcanzar sus objetivos y desarrollar sus proyectos de vida dentro de las limitaciones que impone una enfermedad.

### ¿Cómo puedo acceder al Comité de Ética Asistencial?

Puede accederse de la siguiente manera:

- Completando un formulario que podrás encontrar en la página web: [www.clinicalascondes.cl](http://www.clinicalascondes.cl)
- A través de un correo dirigido a la secretaria del Comité de Ética: [cetica-secre@clinicalascondes.cl](mailto:cetica-secre@clinicalascondes.cl)

## XXII.- EMERGENCIAS Y SEÑALÉTICA DE EVACUACIÓN

Se considera como emergencia todo estado de perturbación de un sistema, que pone en riesgo inminente la integridad física y psicológica de los ocupantes del establecimiento, sean estos pacientes, familiares como personal de salud y que requiere de una capacidad de respuesta institucional organizada y oportuna, a fin de reducir al máximo los potenciales daños.

### Tipos de emergencia

#### Humo o Incendio

##### Antes de la Emergencia.

Clínica Las Condes mantiene acciones preventivas a fin de minimizar los daños ante un incendio:

- Mantiene operativos (funcionando, señalizados y despejados) equipos de protección contra incendios.
- Dispone de extintores de incendio en todas las áreas de la Clínica.
- Vías de evacuación y zonas de seguridad definidas según edificio.
- Dispone de señalética de evacuación en todos los edificios.
- Mantiene despejadas las vías de evacuación.
- Anualmente todos los servicios clínicos y ambulatorios realizan simulacro o simulaciones de evacuación preventiva.

Además, Clínica Las Condes recomienda seguir las siguientes recomendaciones durante y después de la emergencia:

### **Durante la Emergencia.**

- Alejarse del peligro.
- Mantener la calma.
- Avisar de inmediato a personal de la Clínica.
- Seguir las instrucciones del personal de salud.
- En caso necesario seguir la señalética de evacuación.
- De ser necesario, personal de la Clínica realizará un traslado a una zona segura.

### **Después de la Emergencia:**

- No ingresar a los lugares siniestrados hasta que bomberos o carabineros lo autorice.
- Seguir las instrucciones del personal de salud.

### **Sismo o Terremoto:**

#### **Antes de la emergencia:**

Clínica Las Condes mantiene acciones preventivas a fin de minimizar los daños ante un sismo o terremoto:

- Identifica lugares de protección sísmica, alejados de ventanas.
- Identifica dónde están las llaves de corte de suministros de gases sectorial en los servicios de hospitalización.
- Mantiene permanentemente despejadas las vías de evacuación, escape y salida.
- Almacena objetos pesados e inestables en la parte baja de los muebles.
- Realiza revisión preventiva de luces y linternas de emergencia.
- Dispone de generadores de electricidad para dar respuesta inmediata a posibles cortes del suministro eléctrico comercial.

Además, durante y después de la Emergencia, Clínica Las Condes recomienda las siguientes acciones:

### **Durante la Emergencia:**

- Mantener la calma y seguir las instrucciones del personal de salud.
- Si el paciente puede movilizarse ubicarse en un lugar de protección sísmica (lejos de ventanas y muebles que puedan caer). Intentar alejarse de objetos y estructuras que puedan derrumbarse, caerse o volcarse, alejarse de ventanas y estructuras de vidrio.
- Si el paciente se encuentra acostado no levantarse hasta recibir instrucciones del personal de salud.
- Si el paciente está en silla de ruedas, intentar moverse a un lugar de protección sísmica. Si no es posible, frenar la silla y cubrir la cabeza y cuello con sus brazos.
- No evacuar durante el SISMO (esperar instrucciones).
- Si le es difícil mantenerse de pie, agacharse y buscar una zona segura.
- No correr y tratar de controlar el miedo.
- No usar ascensores ni montacamillas.

### **Después de la Emergencia:**

- Permanecer en alerta, se debe recordar que después de un sismo seguirá temblando y habrá nuevas réplicas.
- Utilizar mensajes de texto para comunicarse con la familia.
- Si queda encerrado, mantener la calma, pedir auxilio y esperar la llegada de ayuda.
- Prestar atención a las indicaciones del personal de salud.
- Tener extremo cuidado con cables eléctricos que por defecto del movimiento hayan caído, los objetos que se encuentran en contacto con ellos, u otros que puedan provocar un posible puente eléctrico y/o exista un contacto directo con dichos cables.

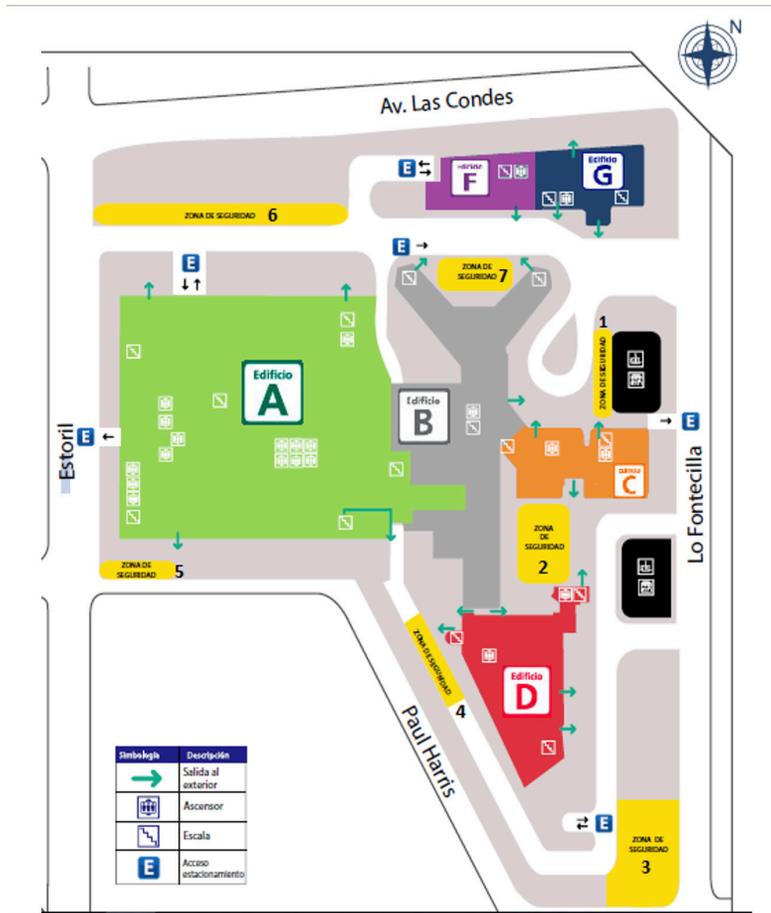
## **SEÑALÉTICA**

Clínica Las Condes dispone de señalética según norma nacional, dispuesta en todas las instalaciones y edificios.

Dicha señalética permite que tanto el paciente como sus familiares y el personal de salud puedan acceder a zonas seguras. Estas señaléticas son reflectantes y pueden estar adosadas a murallas o colgadas de los techos.



Adicionalmente, Clínica Las Condes dispone de 7 zonas de seguridad a las cuales se puede acceder en caso de evacuación. Es importante que el paciente y su familia siga las instrucciones del personal de salud de su unidad para proceder a una evacuación, ya que ellos están capacitados y entrenados en caso de requerirse la evacuación de una unidad, piso o edificio.



### XXIII.- ESTACIONAMIENTO

Clínica Las Condes cuenta con estacionamientos disponibles, cuyas tarifas se encuentran informadas y a la vista de los pacientes.

En el caso de pacientes hospitalizados, se le entregarán 2 tarjetas o tickets de estacionamiento por paciente hospitalizado, para que 2 de sus acompañantes dispongan de estacionamiento gratuito hasta el día del alta médica. Para obtener este beneficio debe dirigirse a la oficina de Admisión.



## REGLAMENTO INTERNO