



Reglamento Interno

Ley N° 20.584



INTRODUCCIÓN

1.- Acerca de Clínica Santa María

Clínica Santa María, fundada en 1939, es una de las instituciones de salud privada más antiguas del país. El otorgamiento de los servicios de salud se realiza a través de las sociedades Clínica Santa María SpA, sociedad matriz del grupo prestador Santa María, y Servicios Médicos Santa María Limitada, sociedad relacionada. Clínica Santa María SpA es a su vez administrada por la sociedad Inversiones Clínicas Santa María SpA, quien se encarga de designar al Gerente General, al Director Médico y a los principales ejecutivos de la Clínica, definiendo las políticas de salud, los medios de control interno, el crecimiento y las estrategias de inversión.

Concebida como un hospital general de nivel terciario, cuenta con todas las especialidades, servicios de hospitalización y de apoyo, cumpliendo con los más elevados estándares de calidad y seguridad requeridos para otorgar una atención continua de excelencia a pacientes adultos y niños. Esto se complementa con una planta de médicos residentes en los servicios de Urgencia, Unidades de Cuidados Críticos Adultos y Pediátricos, Radiología e Imágenes, y Anestesia, con el apoyo continuo de especialistas en rol de turnos de llamada.

La organización de las áreas clínicas está establecida en el organigrama de éstas, que define direcciones de áreas, comités, jefaturas de servicios, departamentos y coordinaciones de especialidades, permitiendo una administración descentralizada, que con una adecuada coordinación, favorece el trabajo en equipos multidisciplinarios y el desarrollo de las distintas especialidades de la salud. Se definen áreas según complejidad de la atención requerida, y también establece algunos servicios de especialidades, que por su complejidad requieren de áreas y profesionales de alta capacitación.

El cuerpo médico, debidamente acreditado, cumple con la exigencia de desempeñar un trabajo con compromiso prioritario en la adecuada atención de los pacientes en la Clínica. Tanto el ejercicio profesional como las actividades de formación, académicas e investigación deben encuadrarse dentro del marco ético y legal vigente, conociendo y respetando la normativa interna. Los profesionales médicos que prestan servicios en la Clínica, se agrupan en la Asociación Médica Santa María - Sociedad Anónima Cerrada- que trabaja alineada con la Dirección Médica en los objetivos comunes de crecimiento y desarrollo.



2.- Misión de Clínica Santa María

Su misión define lo siguiente:

“Somos una clínica privada que ofrece la mejor atención de salud de alta complejidad a nuestros pacientes. Estamos comprometidos con la calidad, seguridad, humanidad y excelencia organizacional. Hacemos énfasis en el mejoramiento continuo a través de la educación, la docencia, la investigación y la extensión”.

3.- Función docente asistencial

Clínica Santa María es campo clínico de varias carreras de la salud, especialmente de posgrado, por lo que participan alumnos, los que de conformidad con la normativa vigente, deberán contar con la supervisión de un médico u otro profesional de la salud que trabaje en nuestro establecimiento y que corresponda según el tipo de prestación.

La presencia de alumnos será permanentemente supervisada, y la participación de estos en atenciones de nuestros pacientes será informada y asentida por ellos, en forma libre y voluntaria.

4.- Acerca del presente Reglamento

El presente Reglamento se ha dictado de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes de las Personas en relación con su atención de salud, y sus disposiciones y estipulaciones cumplen con lo dispuesto en el Decreto N° 40 de fecha 23 de julio de 2012, publicado en el Diario Oficial de 26 de noviembre de 2012, que aprobó el Reglamento sobre Requisitos Básicos que deben contener los Reglamentos Internos de los prestadores institucionales.

ARTÍCULO I. DEL REGLAMENTO INTERNO

1.1. Propósito. El propósito de este reglamento es regular todos aquellos aspectos vinculados con la atención de salud en Clínica Santa María y en particular, los requisitos, derechos, deberes y obligaciones de quienes accedan a dicha atención o se relacionen con ella, como pacientes o usuarios.

1.2. Ámbito de aplicación. Las normas que se establecen en el presente Reglamento deberán ser observadas por todos los pacientes, sus representantes, cuidadores, acompañantes y/o visitantes.

El Artículo 33 inciso segundo de la Ley N° 20.584, dispone que **“tanto las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte de un prestador institucional, como sus familiares, representantes o quienes los visiten, tendrán el deber de respetar el reglamento interno de dicho establecimiento”**.

El incumplimiento o inobservancia de las normas y disposiciones será causal de alta disciplinaria en los casos expresamente previstos en la Ley y en el presente Reglamento, como asimismo 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 personal de salud o administrativo del establecimiento.

ARTÍCULO II. DEFINICIONES

1. ASOCIACIÓN MÉDICA SANTA MARÍA O AMSM, es una sociedad anónima cerrada y es la entidad que agrupa a los médicos y profesionales del staff, ya sea como socio o mandatario para la tramitación de la cancelación de participaciones y honorarios.
2. CLÍNICA: alude a Clínica Santa María, como a cualquiera de sus dependencias, Unidades o Centros Médicos y de atención.
3. COMITÉ: organización multiprofesional, permanente o no, para tratar temas específicos de su área de conocimiento, la que puede ser consultiva, resolutive o normativa.
4. COORDINADOR MÉDICO: médico jefe de un grupo de especialistas que pertenecen a un Servicio y es responsable de programar, coordinar y controlar las actividades de la especialidad.
5. DEPARTAMENTO: es aquella Unidad en la que se efectúan actividades docentes en convenio con alguna universidad o centro de formación debidamente reconocidos y/o acreditados.
6. DIRECTOR ACADÉMICO: es el médico responsable de las actividades de docencia y educación médica continua, extensión científica, investigación y capacitación que se realizan en la Clínica, y de las relaciones con las universidades y centros formadores en convenio.
7. DIRECTOR DE ÁREAS HOSPITALIZADO, URGENCIA Y AUDITOR MEDICO: es el médico que colabora directamente con el director médico, lo subroga en su ausencia, y es el encargado de definir en conjunto con los jefes y coordinadores de especialidad, el desarrollo de las áreas de hospitalización y urgencia.
8. DIRECTOR DE ÁREAS DE APOYO & AMBULATORIO: es el médico que colabora directamente con el director médico y es el encargado de definir en conjunto con los jefes y coordinadores de especialidad, el desarrollo de los servicios de apoyo y ambulatorios.
9. DIRECTOR DE CALIDAD, SEGURIDAD Y GESTION CLINICA : es el médico que colabora con el Director Médico y es el responsable de la calidad, registros clínicos y proyectos del área clínica.
10. SUBDIRECTOR GESTION DEL CUIDADO HOSPITALIZADO & URGENCIA: es el profesional colaborador directo del director de áreas de hospitalizado & urgencia, que es responsable de definir, controlar y evaluar los procesos clínicos de enfermería en la atención de pacientes hospitalizado y de la urgencia
11. SUBDIRECTOR GESTION DEL CUIDADO AMBULATORIOS & APOYO: es el profesional colaborador directo del director de áreas de Apoyo & Ambulatorio, que es responsable de definir, controlar y evaluar los procesos clínicos de enfermería en la atención de pacientes ambulatorios y de los servicios de apoyo.
12. DIRECTOR MÉDICO: es el director técnico de la Clínica y, como tal, la autoridad máxima de la organización de salud.



13. ENFERMERA COORDINADORA: enfermera responsable, junto al jefe de Servicio correspondiente, de la gestión de los cuidados del paciente y de organizar y velar por el adecuado funcionamiento de un determinado Servicio clínico.
14. ENFERMERA SUPERVISORA: enfermera que se desempeña en un Servicio clínico y es responsable del cumplimiento de las funciones de todo el personal que se desempeña en el Servicio o Unidad a su cargo.
15. EQUIPO DE SALUD: comprende a cada individuo que forma parte del equipo de personas encargado de realizar algún tipo de atención o prestación de salud. Lo anterior incluye a profesionales y no profesionales, tanto de la salud como de otras áreas, que tengan participación en el quehacer de salud.
16. ESPECIALIDAD: conjunto de recursos humanos formados en determinada área de la Medicina que se agrupa para coordinar y asegurar la mejor atención a los pacientes.
17. FICHA CLÍNICA: es el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente.
18. GERENTE GENERAL: es la persona designada para dirigir las actividades administrativas de la Clínica y es además su representante legal.
19. INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA BIOMÉDICA: toda investigación realizada a través de la intervención o interacción con seres humanos, con el objetivo de mejorar la prevención, diagnóstico, tratamiento, manejo y rehabilitación de la salud de las personas o de incrementar el conocimiento biológico del ser humano. Incluye el uso de material humano o de información disponible identificable.
20. INVESTIGADOR RESPONSABLE: es la persona encargada de la conducción de una investigación científica biomédica y que asume las responsabilidades establecidas en la Ley N° 20.120 y en el reglamento de dicha ley.
21. JEFE DE SERVICIO: médico jefe de un Servicio clínico o de apoyo que tiene responsabilidad sobre la organización y funcionamiento de éste, cumpliendo los estándares y políticas establecidas.
22. MÉDICO EXTERNO ACREDITADO: es el médico no staff que pretende atender a sus pacientes en Clínica Santa María para lo cual debe estar acreditado, y obtener autorización para hospitalizar pacientes y realizar cirugías y procedimientos propios de su especialidad.
23. MÉDICO STAFF: comprende al médico o dentista acreditado que presta servicios en forma continua en la Clínica y que participa del cuidado de los pacientes en el establecimiento y que tiene deberes y derechos definidos en la reglamentación interna de la Clínica.
24. PRESTADOR INSTITUCIONAL: aquel que organiza en establecimientos asistenciales medios personales, materiales e inmateriales, dotados de una individualidad determinada y ordenados bajo una dirección, destinados al otorgamiento de prestaciones de salud, cualquiera sea su naturaleza y nivel de complejidad.
25. SERVICIO CLÍNICO: está constituido por un conjunto organizado de recursos humanos y materiales, cuyo objetivo es prestar atención especializada a paciente hospitalizados.
26. SERVICIO DE APOYO: conjunto de recursos humanos y materiales destinados a colaborar y complementar, en su campo específico, la atención que debe proporcionar el establecimiento, ya sea en atención ambulatoria u hospitalizada.
27. MÉDICO RESIDENTE: es el profesional contratado para trabajar en turnos de Residencia de Servicios que requieren cubrir atención médica de 24 horas y están bajo la supervisión de una jefatura.




Tema:
Reglamento Interno, Ley N° 20.584

N° versión
Fecha elaboración:
Fecha última revisión:
Fecha aprobación:
Fecha próxima revisión:

2
Octubre 2012
Junio 2019
Junio 2019
Junio 2022



 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: Reglamento Interno, Ley N° 20.584	Página 7 de 43	CÓDIGO NADMPTGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 Octubre 2012 Junio 2019 Junio 2019 Junio 2022

ARTÍCULO III. PRESTACIONES DE SALUD, NORMAS, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS

3.1. Servicios y especialidades

Clínica Santa María dispone de todas las especialidades médicas, para la resolución de problemas de salud (a excepción de servicio de Radioterapia), incluyendo atenciones de carácter ambulatorio, urgencias y todo tipo de complejidad que requiera de hospitalización.

3.2. Hospitalización

En caso de recibir indicación médica para hospitalizarse, Clínica Santa María cuenta con oficinas de presupuestos, para solicitar información sobre el costo aproximado de la hospitalización y recibir orientación en lo referente al sistema previsual del paciente.

Las oficinas de presupuestos se encuentran en:

Sector Santa María – piso 1, módulos 2

Sector Bellavista – piso 2, oficina 200; piso 3, oficina 300A y 300B.


Teléfono: 2913 3046 –3045-3055-3048-0390

Correo electrónico: presupuestos@clnicasantamaria.cl

Exclusiones en los Presupuestos

1. Los presupuestos entregados son para cirugías programadas.
2. Los valores otorgados en los presupuestos corresponden a prestaciones realizadas en horario hábil. En caso que la prestación se realiza en horario inhábil se aplicará el recargo correspondiente.
3. Se entiende por horario inhábil de lunes a viernes a contar de las 22:00 hrs hasta las 8:00 hrs de la mañana siguiente, sábados a contar de las 14 horas, domingos y festivos todo el día. Este recargo es para los Partos
4. Los presupuesto tiene una validez de 30 días, luego de esto se debe actualizar el presupuesto.
5. Los valores de las prestaciones son estimativos, y pueden variar según la evolución de cada paciente.
6. Los valores de prótesis que aparecen en este presupuesto pueden presentar variaciones dependiendo del tipo específico de prótesis que se requiera. Se recomienda consultar con su médico tratante.
7. Se excluyen de este presupuesto órtesis, elementos de osteosíntesis no especificados, así como cualquier material o medicamento de uso específico y exclusivo de la cirugía indicada en este presupuesto.



 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: Reglamento Interno, Ley N° 20.584	Página 8 de 43	CÓDIGO NADMPTGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 Octubre 2012 Junio 2019 Junio 2019 Junio 2022

8. La asignación y aceptación del tipo de habitación durante la estadía del paciente, solo podrá ser definida al momento del ingreso de la clínica, conforme a la disponibilidad real de ese momento.
9. Presupuesto excluye: Injerto, Aloinjerto, Células Madres y Sistema de Radiofrecuencia y Plasma Rico en Plaquetas (PRP)
10. Se entiende por horario inhábil de lunes a viernes a contar de las 20:00 hrs hasta las 8:00 hrs de la mañana siguiente, sábados a contar de las 14 horas, domingos y festivos todo el día, este recargo es para todas las cirugías excepto partos.

En caso de presupuestar una cirugía paquetizada, se considera lo siguiente:

1. Los valores de los paquetes asistenciales presupuestados corresponden a la causa estándar de la cirugía indicada.
2. Los presupuestos de cirugías paquetizadas corresponden solo a la cirugía que da origen a la hospitalización. En caso que el paciente sea sometido a una cirugía no comprendida en el paquete, la cuenta resultante será abierta, es decir prestación a prestación.
3. Los presupuestos de cirugías paquetizadas son solo para cirugías programadas.
4. Los valores presupuestados para Honorarios Médicos corresponden a los convenidos con profesionales del staff de Clínica Santa María.
5. Si el monto de la "Cuenta final Clínica" supera el Porcentaje del valor del paquete, no rige el valor paquete y se considerará como cuenta abierta.
6. El número de días camas cobradas no se modifica por permanecer menos días de los estipulados en este presupuesto.

Además, Clínica Santa María dispone de la Unidad GES CAEC, con profesionales preparados para entregar información y orientación en relación a patologías GES (Garantías Explícitas en Salud) y enfermedades complejas con tratamientos de alto costo a los pacientes.


Las oficinas de la Unidad GES CAEC, se encuentran en:

- Sector Bellavista – piso 2, oficina 200; piso 4, oficina 400y en Oncología oficina interna.
- Teléfono: 22913 3041 – 22913 3051 - 229133042- (solo paciente Oncológico)
- Correo electrónico: gescaec@clnicasantamaria.cl

3.3. Normas y requisitos de ingreso de pacientes para hospitalización

Todo paciente que ingresa a Clínica Santa María, ya sea con hospitalización abreviada o convencional, debe cumplir con los criterios descritos para la Unidad en la que es admitido (no se incluyen los pacientes psiquiátricos). Las políticas y normas de admisión se aplicarán a todos los pacientes que ingresen e



 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: Reglamento Interno, Ley N° 20.584	Página 9 de 43	CÓDIGO NADMPTGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 Octubre 2012 Junio 2019 Junio 2019 Junio 2022

incluyen en algunos casos la adopción de medidas adicionales tendientes a su protección y/o del personal que los atiende.

Cualquier médico puede solicitar el ingreso de su paciente a la Unidad de Pacientes Críticos y las medidas terapéuticas serán tomadas en conjunto con el residente de turno.

El ingreso de pacientes desde el Servicio de Urgencia, se realiza previa solicitud de cama por parte del residente de ese Servicio al médico de turno de la Unidad Crítica.

El ingreso a pabellón es posterior al cumplimiento de los requerimientos administrativos y clínicos, en el caso de cirugía electiva, o por solicitud directa al residente en caso de urgencia. Puede efectuarse asimismo desde la consulta médica, por solicitud directa del médico tratante al residente de la Unidad Crítica. Los pacientes ingresarán vía Servicio de Admisión o Servicio de Urgencia, de acuerdo a la condición clínica del paciente.

La asignación de camas a otros Servicios de la Clínica, es previa solicitud por parte del médico tratante o del residente del Servicio en caso de emergencia.

El ingreso desde otro centro asistencial es previa solicitud de cama por parte del médico a cargo del paciente y con la autorización del Director de Áreas Clínicas o médico jefe de la Unidad Crítica, esto es en caso de pacientes que ingresan bajo libre elección.

En caso de Ingresos solicitados por Isapres o Fonasa, las gestiones se realizan a través de la unidad Ges-Caec, quien es la encargada de solicitar cupo y autorización al médico jefe de la unidad de acuerdo a las necesidades del paciente.


Los pacientes deben tener presente que frente a situaciones excepcionales, como emergencias médicas múltiples o graves contingencias de equipos o insumos, se pueden requerir cambios en las agendas de pabellones electivos. Lo anterior se debe a que siempre se dará prioridad a las atenciones requeridas por personas en situaciones críticas, basándose en criterios clínicos, junto con privilegiar las medidas de seguridad de la atención de nuestros pacientes.

3.4. Condiciones previsionales requeridas

Clínica Santa María atiende a todas las personas que lo requieran, independiente de su condición previsional. Sin perjuicio de ello, para facilitar estas atenciones posee convenio con todas las Isapres abiertas, así como con Fonasa para atención en modalidad libre elección.


Para la atención de pacientes extranjeros, cuenta con convenios con aseguradoras internacionales.



 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: <i>Reglamento Interno, Ley N° 20.584</i>	Página 10 de 43	CÓDIGO NADMPTGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 <i>Octubre 2012</i> <i>Junio 2019</i> <i>Junio 2019</i> <i>Junio 2022</i>

Para todas las atenciones se deberá cumplir con el procedimiento de ingreso definido en el Artículo IV del presente Reglamento.



 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: Reglamento Interno, Ley N° 20.584	Página 11 de 43	CÓDIGO NADMPTGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 Octubre 2012 Junio 2019 Junio 2019 Junio 2022

3.5 Precios de prestaciones, insumos, medicamentos.

3.5.1. Clínica Santa María mantiene a disposición de sus pacientes listados actualizados e impresos de precios, como asimismo, módulos de auto-consulta con información acerca del costo de prestaciones, insumos y medicamentos, lo que puede ser consultado en las oportunidades que se estime conveniente. Adicionalmente, dicha información se encuentra en la página web de la Clínica, www.clinicasantamaria.cl

3.5.2. Al momento del ingreso del paciente se le preguntara si realizo presupuesto, de lo contrario, se pasara al módulo de presupuesto para orientar en los costos del procedimiento y se informará sobre los plazos para el pago de las prestaciones, medicamentos e insumos utilizados, sin perjuicio de que dicha información se incluye en el Artículo V del presente Reglamento.

3.5.3. El paciente puede solicitar en cualquier oportunidad, en la Unidad de Cuentas Pacientes Hospitalizados, información actualizada y detallada de los gastos en que haya incurrido durante su atención de salud.

ARTÍCULO IV. NORMAS APLICABLES A LA HOSPITALIZACIÓN, INGRESO, ESTADÍA Y EGRESO

4.1. Identificación

Al momento del ingreso del paciente se le pedirá acreditar su identidad con el documento correspondiente (cédula de Identidad o pasaporte según corresponda). Asimismo se podrá solicitar que acredite su afiliación a **una Isapre, Fonasa o a un seguro de salud**, como también los antecedentes o información que sean necesarios para su atención.

4.2. Procedimiento de ingreso

4.2.1. Para efectuar su ingreso, el paciente debe acudir al Servicio de Admisión y presentar los siguientes documentos:

- Documento de identidad (Cédula de identidad o pasaporte)
- Orden de Hospitalización extendida por el médico tratante.
- Se le identificara con sus datos en un Brazaletes y se solicitara firmar la **pausa de seguridad**.

4.2.2. Como condición de ingreso, el paciente, su representante y/o responsable de pago, debe garantizar el pago de la cuenta de hospitalización o procedimiento y honorarios médicos mediante un Pagaré,



debiendo firmar una autorización y adjuntar una fotocopia de la Cédula de Identidad. En caso de existir un convenio entre la Clínica y el empleador del paciente, o éste sea beneficiario de un seguro internacional, se debe hacer entrega de la correspondiente Carta de Resguardo, debidamente emitida, además del pagaré.

Para dar curso a una orden de hospitalización y proceder al procedimiento de admisión es condición la no existencia de deudas pendientes de pago o en cobranza, prejudicial o extrajudicial con la Clínica, ya sea por hospitalizaciones, procedimientos o tratamientos anteriores, como tampoco presentar deudas morosas en el sistema financiero, por un monto superior a \$500.000 (quinientos mil pesos).

Las situaciones de urgencia vital o emergencias, debidamente respaldadas por la certificación de un médico del Servicio de Urgencia, se regirán por la normativa legal vigente.

4.2.3. En el caso del Servicio de Maternidad, si el recién nacido está inscrito en una Institución Previsional de Salud distinta a la de la madre, debe ser informado a la ejecutiva de Admisión. Es importante tener en cuenta que el recién nacido debe ser inscrito en una Institución Previsional de Salud al 7° mes de embarazo y antes del parto, con el objeto que el nacimiento tenga cobertura de la Isapre.

4.2.4. Designación de cuidador, acompañante responsable

Al momento del ingreso -de ser ello posible- o durante la hospitalización, se le pedirá al paciente que designe un representante, cuidador o acompañante responsable, que puede ser su cónyuge, cualquier familiar u otra persona, para que el equipo de salud pueda contactarse, proporcionar información médica, recabar el consentimiento informado -en caso de que el paciente no pueda válidamente manifestarlo- pudiendo dicho representante, cuidador o acompañante responsable pedir información, aportar antecedentes y actuar en nombre del paciente, en todos aquellos aspectos vinculados con su salud, hospitalización y/o tratamientos ya referidos. El paciente podrá cambiar dicha designación, manifestándolo expresamente a su médico tratante o a cualquier otro profesional tratante del equipo de salud.

4.3. Estadía

4.3.1 Asignación de habitación e ingreso de enfermería

4.3.1.1. Clínica Santa María no reserva habitaciones. Al momento del ingreso, el paciente que tenga programada una cirugía o un procedimiento invasivo, será preparado en un lugar especializado, y su habitación será asignada al término de la intervención o procedimiento, según la disponibilidad. Los familiares o acompañantes que esperan asignación de habitación disponen de una sala de familiares para esperar en don donde se le informara sobre tiempos de cirugía y asignación de habitación.



Es indispensable consultar con anterioridad, en la Oficina de Presupuestos de la Clínica y luego en su respectiva Isapre, la cobertura que otorga su Plan de Salud, para solicitar un tipo de habitación acorde con dicha cobertura según disponibilidad.

4.3.1.2. El paciente será acompañado hasta su habitación o área de preparación por personal del Servicio de Admisión. Una vez en ésta, lo visitará una enfermera que realizará el ingreso de enfermería y se programarán los cuidados del paciente según indicaciones médicas, el área de preparación cuenta con lockers para que el paciente deje sus pertenencias, las cuales deberán ser recuperadas por el acompañante luego de ser asignada su habitación.

4.3.1.3. Si la estadía se prolonga por más tiempo del originalmente previsto, será necesario contactarse con la Unidad de Cuentas Pacientes Hospitalizados, con la finalidad de informarse sobre el detalle de la cuenta. Si el paciente no puede realizar el trámite personalmente, puede ser efectuado por su representante, cuidador o acompañante designado.

El paciente que ingresa para exámenes y/o tratamientos médicos deberá esperar disponibilidad de habitación e ingresara directamente a esta.

4.3.2. Uso de habitaciones

4.3.2.1. Por disposición del Ministerio de Salud y de la normativa vigente, y además, por el bienestar de los pacientes, está prohibido fumar e ingerir bebidas alcohólicas dentro de la Clínica.

4.3.2.2. Queda estrictamente prohibido ingresar alimentos al recinto de la Clínica para su consumo en salas de espera o habitaciones. Pacientes y acompañantes tienen a su disposición y pueden utilizar los servicios de las cafeterías. Está prohibido pedir alimentos o bebidas a servicios de delivery o despacho con entrega en la Clínica o cualquiera de sus dependencias.

Los pacientes que por religión o cultura deban consumir cierto tipo de alimentos no elaborados por la Clínica, deberán contar con autorización médica.

4.3.2.3. Se recomienda no ingresar joyas, dinero, documentos u otros objetos de valor, ya que durante la permanencia en la Clínica el paciente sólo necesitará artículos de aseo personal. Sin perjuicio de lo anterior, cada habitación de Clínica Santa María cuenta con una caja de seguridad ubicada dentro del clóset.

Si el paciente es ingresado por el Servicio de Urgencia y porta consigo objetos de valor, es necesario que su representante, acompañante o cuidador se haga cargo de ellos.



No obstante si por decisión propia ingresa con objetos de valor es obligatorio guardarlos en el interior de la caja de seguridad (o clóset con llave) y mantenerla cerrada permanentemente. En ningún caso se deben dejar objetos de valor sobre el velador, cama, mesa de alimentación, lavatorios y/o repisas de la habitación o baño. Las Unidades Críticas no cuentan con cajas de seguridad.

4.3.2.4. Se debe guardar el vestuario, accesorios y cartera en el interior del clóset. Los acompañantes del paciente deberán adoptar las mismas medidas de seguridad antes indicadas.

4.3.2.5. En los momentos en que no se encuentre nadie en la habitación, es necesario avisar en la estación de Enfermería y entregar la llave para que la pieza permanezca cerrada.

Al ingreso el paciente firma un consentimiento en donde se le informa el cuidado de sus pertenencias de valor y usos de las cajillas de seguridad de las habitaciones ya que la clínica no será responsable por la pérdida de dinero, joyas, documentos u otros objetos de valor.

4.3.2.6. El teléfono de la habitación permite efectuar llamadas locales, sin costo alguno, anteponiendo el 9 al número de destino.

Si familiares o amigos desean llamar al paciente directamente, deben anteponer el número 29132 al número de habitación. Por ejemplo, si la habitación es la 444, el teléfono directo es 2913 2444.

En el caso de las llamadas de larga distancia nacional, internacional y a teléfonos celulares, el paciente deberá llamar a servicio al cliente (3053/ 0513/ 0514/ 0510) quienes realizarán las gestiones para habilitar el teléfono de la habitación, según lo solicitado por el paciente.


4.3.2.7. No se permite el uso de teléfonos celulares en la Unidad de Paciente Crítico Adultos, Unidad de Paciente Crítico Pediátrico, Unidad de Paciente Crítico Cardiovascular Adultos y Pediátricos, toda vez que interfieren con los equipos de monitorización y asistencia.

4.3.3. Alimentación del paciente

4.3.3.1. El Departamento de Nutrición de la Clínica, de acuerdo a la prescripción del médico tratante, según patología y su requerimiento, ofrece la posibilidad de elegir dentro de la dieta las alternativas que más agraden al paciente para su alimentación.

4.3.3.2. Todos los días el paciente recibirá la visita de una nutricionista, a quien podrá plantear sus dudas o sugerencias para que su elección sea la más conveniente según sus necesidades y el régimen indicado por su médico tratante. La bandeja de alimentación será entregada por una auxiliar de alimentación, que



 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: Reglamento Interno, Ley N° 20.584	Página 15 de 43	CÓDIGO NADMPTGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 Octubre 2012 Junio 2019 Junio 2019 Junio 2022

la dejará en la mesa dispuesta para este fin y cerca del enfermo. La auxiliar no asiste al paciente. Los familiares no deben comer la comida del paciente, pues afecta el control nutricional.

4.3.3.3. El menú escogido para el día siguiente será retirado después de almuerzo. En caso que el paciente no se encuentre o no pueda escoger una alternativa, la nutricionista lo hará en su lugar.

4.3.3.4. En el Servicio de Hospitalización Pediátrica, por normativa del Comité de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud de Clínica Santa María, no se aceptan mamaderas provenientes desde el exterior. Los alimentos o leches especiales para los niños hospitalizados podrán ser traídos desde el exterior siempre que vengan en envase original y sellado.

4.3.3.5. Si el paciente está con indicación de ayuno o régimen cero no corresponde entregar comida a los familiares.

4.3.4. Acompañantes

4.3.4.1. Los pacientes pueden permanecer acompañados durante la noche (por una sola persona mayor de 18 años y apta para ofrecer cuidados), en las habitaciones tipo departamento, en donde tenemos habilitadas camas para los acompañantes.

Tenemos departamentos en los servicios de Maternidad, Traumatología, Pediatría y Medicina y Cirugía.

En el área de Maternidad las habitaciones cuentan con un sillón reclinable. Sin embargo el servicio está enfocado a atender a la madre y a su hijo, por lo que no está considerado un acompañante en forma permanente.


4.3.4.2. En el Servicio de Hospitalización Pediátrica los pacientes deben estar acompañados por un adulto en forma permanente (día y noche).

1. Horario de uso de sofá cama: entre 22:00 y 07:00 horas.
2. Una vez formalizada el alta se otorgará una hora para desocupar la habitación



4.3.4.3 No se permite compañía permanente durante la noche en la Unidad de Paciente Crítico Adultos, Unidad de Paciente Crítico Pediátrico, Unidad de Paciente Crítico Cardiovascular Adultos y Pediátricos. Se permite el ingreso de visitas dentro de los horarios establecidos en el párrafo 4.3.5. del presente Reglamento. Es aconsejable no traer niños a la visita de un paciente hospitalizado.

4.3.4.4. Los acompañantes pueden solicitar a la nutricionista el servicio de alimentación a la habitación, el que será incluido en la cuenta de hospitalización del paciente, correspondiendo esto sólo a los servicios de desayuno, almuerzo, onces y cena establecidos. En el Servicio de Hospitalización Pediátrica se le darán al acompañante cuatro comidas diarias, servidas en la habitación, sin cobro adicional. Las solicitudes de

 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: Reglamento Interno, Ley N° 20.584	Página 16 de 43	CÓDIGO NADMPTGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 Octubre 2012 Junio 2019 Junio 2019 Junio 2022

extras para los acompañantes se pueden hacer directamente a la cafetería a los anexos 0171, 0173 ó 0174, cancelando en el momento de la recepción del pedido.

Los acompañantes deberán respetar el horario de ingreso y alimentación establecidos por la Clínica, así como las rutinas del servicio, descritos en los numerales 4.3.2. y 4.3.5.1.

4.3.5. VISITAS

4.3.5.1. Para la tranquilidad de los pacientes y facilitar sus procesos de recuperación, se han establecido los siguientes horarios de visitas:

- Unidad de Paciente Crítico Adultos Intensivo: 11:00 a 12:00 horas y de 17:00 a 18:00 horas. (Sólo familiares directos y mayores de 12 años).
- Intermedio: 10:30 a 12:30 horas y de 16:00 a 18:00 horas. (Dos personas a la vez).
- Unidad de Paciente Crítico Cardiovascular Adultos: 10:00 a 18:00 horas. (Sólo familiares directos).
- Unidad de Paciente Crítico Pediátrico: 10:00 a 18:00 horas. (Visitas sólo de los padres).
- Unidad de Paciente Crítico Cardiovascular Pediátrico: 11:30 a 12:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas. (Visitas sólo de los padres).
- Hospitalización Médico Quirúrgico Adultos: 9:00 a 20:00 horas.
- Servicio de Hospitalización Pediátrica: 9:00 a 19:00 horas.
- Servicio de Hospitalización Transitoria: permanentemente mientras el paciente se encuentre en el box. (Sólo una persona adulta a la vez por paciente).

4.3.5.2. Normativa para visitas en Maternidad

Dado que el apego madre – hijo es uno de los objetivos más importantes de la hospitalización en la Maternidad de Clínica Santa María, familia y amigos deben respetar y colaborar cumpliendo con la presente normativa mientras dure la estadía de la madre y el recién nacido.

Las visitas deben ser breves, el tiempo justo para saludar a los padres y conocer al recién nacido (15 minutos aproximadamente). No es recomendable que los familiares y amigos permanezcan más del tiempo razonable y necesario en la habitación.

Toda persona con signos o síntomas de enfermedad respiratoria o digestiva, no debe visitar a la madre e hijo, no siendo suficiente el uso de una mascarilla.

Al ingresar a la habitación toda persona externa debe desinfectar sus manos, lavándolas o usando alcohol gel.



4.3.5.3. Horarios de visita

Madre e hijo están sujetos a una serie de actividades educativas (vigilancia de lactancia, aseo del recién nacido, etc.) y asistenciales (visita del médico gineco-obstetra, neonatólogo y matrona), tanto en el transcurso del día como la noche. Éstas se concentran mayoritariamente en los horarios de mañana hasta las 12:00 horas y desde las 18:00 horas a 22:00 horas. En razón de lo anterior, las visitas no deben permanecer en la habitación en estos horarios.

Las visitas deben permanecer en el interior de las habitaciones y evitar efectuar todo tipo de ruidos en las zonas de hospitalización. Existen tres áreas de estar para permitir el descanso de las visitas en caso que deban permanecer en la Clínica por algún motivo especial.

Todos los horarios descritos están sujetos a modificaciones en caso de procedimientos, tratamientos indicados o cuidados que se estén realizando a los pacientes, o por prescripción o indicación médica. Asimismo toda conducta o situación causada u ocasionada por las visitas o acompañantes que interfiera con la gestión de los cuidados, tratamientos o evaluación de los pacientes, habilitará para adoptar las medidas, restricciones de acceso o visitas que se estimen apropiados.

4.3.6. Gestión asistencial y supervigilancia médica

4.3.6.1. Médico tratante, visitas médicas y evaluaciones durante la hospitalización. Todos los pacientes hospitalizados en Clínica Santa María tienen un médico tratante asignado, el que coordinará las atenciones que el equipo de salud realizará, según los requerimientos particulares determinados por la condición clínica y evolución, todo ello dentro de su ámbito de acción, especialidad y competencia profesional.

El médico tratante es el responsable del cuidado continuo y de la supervisión de cada paciente que haya requerido sus servicios. Para ello, el paciente recibirá al menos una visita diaria de su tratante y todas las visitas de otros profesionales que sean necesarias para su atención. Esto incluye profesionales médicos, nutricionistas, kinesiólogos, psicólogos y otros, los que son convocados por el médico tratante, con el objetivo de entregar una atención integral al paciente.

El médico tratante deberá encontrarse en todo momento disponible y ubicable. En caso de ausencia por cualquier motivo o imprevisto, éste debe organizar y disponer los medios adecuados para que el paciente reciba el cuidado y atención debida, por otro miembro de equipo médico tratante o por otro miembro del staff.

Adicionalmente a lo explicitado en los párrafos anteriores, aquellos pacientes que se encuentren hospitalizados en Unidades de Cuidados Especiales, tanto intensivos o intermedios, recibirán atenciones por médicos en turno de residencia en la Unidad, en razón de la mejor oportunidad y calidad requerida por cada paciente.



En el Servicio de Medicina y Cirugía, y otras en las que no existe un médico en turno de residencia, los pacientes que requieran de una atención médica urgente contarán con médicos residentes de distintas especialidades, así como un equipo de urgencia. Los equipos mencionados están organizados para una adecuada respuesta a lo requerido por el equipo de enfermería encargado del cuidado del paciente, de manera de buscar la mejor resolución y la continuidad de la atención.

4.3.6.2. Médico externo acreditado. Clínica Santa María es una institución abierta, lo que significa que los médicos que no pertenecen al staff pueden atender a sus pacientes en ella, para lo cual deben someterse a un proceso de acreditación, debiendo cumplir la normativa interna y encontrándose sujetos a la autoridad de la Clínica.

4.3.6.3. El paciente podrá solicitar al médico tratante, en cualquier momento de su tratamiento, un informe que señale la duración de éste, el diagnóstico y los procedimientos aplicados.

4.3.6.4. El paciente tiene derecho a que se le extienda un certificado que acredite su estado de salud y licencia médica si corresponde, cuando su exigencia se establezca por una disposición legal o reglamentaria, o cuando lo solicite para fines particulares. El referido certificado será emitido, de preferencia, por el profesional que trató al paciente que lo solicita.

4.3.6.5. Información sobre estado y condiciones de salud

Las normas vigentes, en particular la Ley N° 20.584 y la Ley N° 19.628, establecen obligaciones de confidencialidad y reserva de la información referida a la condición o estado de salud de las personas, que se considera como información sensible. En razón de lo anterior y en cumplimiento de dichas normas, el médico tratante u otro profesional tratante del equipo de salud, sólo proporcionarán información a los pacientes y/o a los representantes, acompañantes o cuidadores que hayan designado al momento de la admisión. No se proporcionará información personal, telefónica o por cualquier otro medio a ninguna persona que no sea la facultada o autorizada para recibirla.

4.3.6.6 Identificación del equipo de salud

Para su adecuado conocimiento y en cumplimiento de las normas legales e internas, todos los integrantes del equipo de salud, así como todos los otros profesionales o funcionarios de la Clínica portan y usan credencial de identificación con nombre y cargo para su adecuada identificación y trato.

4.3.7. CUIDADOS DE ENFERMERÍA

4.3.7.1. Clínica Santa María posee un completo equipo de enfermería altamente especializado y eficiente que trabaja en coordinación con el médico tratante, para proveer una adecuada gestión de cuidado al paciente durante las 24 horas, todos los días del año.



4.3.7.2. Uso de Medicamentos

Si el paciente trae a la Clínica sus medicamentos de uso habitual, estos serán recepcionados por personal de enfermería para su custodia y correcta administración. Deben venir en su envase original, de forma tal que permita determinar claramente nombre y dosis de los medicamentos.

Al alta del paciente, en caso de ser necesario, la Clínica entregará, de acuerdo a la indicación escrita de su médico tratante, dosis unitaria para 24 horas, siempre que los medicamentos indicados se encuentren en el arsenal terapéutico.

En caso de hospitalización por cirugía, es necesario consultar en forma previa al médico tratante sobre la ingesta de medicamentos habituales el día de la operación y se debe seguir el procedimiento recién mencionado.

4.3.7.3. Medidas de prevención

Para proporcionar mayor seguridad en la atención, Clínica Santa María aplica una evaluación de riesgo de caídas, para determinar la necesidad de medidas adicionales para proteger al paciente de eventuales caídas o auto daño, medidas respecto de las cuales el paciente será debidamente informado. Las medidas implementadas deben ser respetadas en forma obligatoria, tanto por los familiares, como por otras personas que se encuentren acompañando al paciente.


Para prevenir caídas accidentales los pacientes NO deben intentar levantarse por sus propios medios, debiendo siempre que necesiten hacerlo, dar aviso al personal de enfermería para ser asistidos. Para esto, en el panel anexo a la baranda de la cama y en el baño, se encuentran interruptores de llamado a la Estación de Enfermería, que podrán ser utilizados en caso de necesitar ayuda. El llamado será atendido a través del intercomunicador.

En el Servicio de Hospitalización Pediátrica, las banderas de las cunas deben permanecer siempre arriba. Es obligación de los pacientes, cuidadores o acompañantes, cumplir estrictamente con estas medidas. El incumplimiento o inobservancia de esta normativa sobre prevención de caídas será causal de alta disciplinaria en cuanto se trata de situaciones en las que se pone en riesgo la seguridad, salud o integridad del propio paciente.

4.3.7.4. Servicio de auxiliares particulares

Por razones de seguridad, Clínica Santa María sólo autoriza el servicio de auxiliares particulares de empresas debidamente acreditadas que, en general corresponden a empresas privadas externas que entregan servicio de compañía a pacientes en diversos centros hospitalarios.



 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: Reglamento Interno, Ley N° 20.584	Página 20 de 43	CÓDIGO NADMPTGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 Octubre 2012 Junio 2019 Junio 2019 Junio 2022

El servicio que brinde la empresa de auxiliares particulares es de responsabilidad de la misma y de cargo al paciente que lo requiera.

4.3.8. Uso de estacionamiento

4.3.8.1. Pensando en la comodidad de nuestros pacientes hospitalizados, Clínica Santa María entrega un ticket que permite la utilización de estacionamiento gratuito para un vehículo durante toda la estadía del paciente. El estacionamiento subterráneo de Clínica Santa María, cuyo acceso puede ser por Av. Santa María o Av. Bellavista, funciona las 24 horas del día.

4.3.8.2. Si la fecha de la credencial gratuita de estacionamiento expira, es necesario solicitar su extensión en el Servicio de Admisión, en horario hábil, y en Admisión del Servicio de Urgencia, en horario inhábil.

4.4. Procedimientos para el alta o egreso hospitalario

4.4.1. El paciente puede dejar las dependencias de la Clínica cuando el médico tratante firme el formulario que certifica el alta o egreso hospitalario.

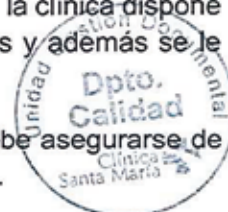
4.4.2. Antes del alta, el paciente debe solicitar al médico tratante que complete el Programa de Atención Médica, ya que es requisito para que la cuenta sea tramitada por la Isapre o Fonasa. Los formularios se encuentran en la carpeta de ingreso. Si por alguna razón no se dispone de dichos documentos, se podrán solicitar en la Unidad de Relaciones Médicas, ubicada en Fernando Manterola 0530, al lado del Banco de Sangre.


4.4.3. El personal de enfermería entregará al paciente todos los exámenes (laboratorio e imágenes), incluidos los traídos al ingreso por el propio paciente, y eventualmente los medicamentos traídos por éste, incluidos los que le han sido indicados durante su hospitalización, en dosis unitaria y para un máximo de 24 horas de tratamiento.

4.4.4. El paciente debe entregar la habitación antes del mediodía (12:00 horas), no se entregará alimentación después de este horario. En caso de permanecer más allá de ese horario se cobrará un valor adicional. Si el alta es antes de las 16:00 horas se facturará medio día extra y si el alta es posterior a las 16:00 horas se facturará un día completo adicional.

En caso que paciente este de alta tenga dificultades para retirarse antes de este horario la clínica dispone de un sector "SALA DE PACIENTES DE ALTA" donde podrá esperar a sus familiares y además se le ofrecerá un snack en los horarios de comida.

4.4.5. Al hacer abandono de la habitación el paciente, su cuidador o acompañante, debe asegurarse de retirar todos los objetos personales. El paciente puede solicitar traslado en ambulancia.



 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: Reglamento Interno, Ley N° 20.584	Página 21 de 43	CÓDIGO NADMPTGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 Octubre 2012 Junio 2019 Junio 2019 Junio 2022

4.4.6. Por razones de seguridad, al momento del alta, todo paciente deberá salir de la Clínica en silla de ruedas.

4.4.7. En caso de hospitalización por parto o cesárea, los afiliados de Isapres deberán entregar -durante los días previos al alta- los siguientes documentos para tramitar en forma expedita su Programa de Atención Médica:

- Fotocopia del Formulario Único de Notificación (FUN), el cual acredita que el recién nacido es beneficiario de una Isapre.
- Certificado de Nacimiento.

Estos documentos deben ser entregados en el departamento de Crédito y Cobranza.

4.4.8. Declaración de Accidentes

Cuando la hospitalización sea producto de una lesión de origen traumático o similar, se solicitará al paciente llenar y firmar una Declaración de Accidentes, necesaria para que la Isapre dé curso a la bonificación de la cuenta.

La negativa del paciente de llenar y firmar la Declaración de Accidentes, faculta a la Clínica para efectuar el cobro de la cuenta en forma particular, vale decir, sin recurrir a la cobertura ni tramitación ante la Isapre.

4.4.9. Alta contra indicación médica

Tiene lugar en aquellos casos en que el paciente decide por iniciativa propia retirarse del establecimiento y abandonar su tratamiento, recuperación o cuidados médicos, contra el consejo de su médico tratante y/o del equipo de salud, previa información de los riesgos que ello implica, asumiendo la responsabilidad por cualquier secuela, complicación o daño que resulte para el paciente.

En estos casos, el paciente debe firmar el formulario correspondiente o, en su defecto, se registrará el evento en la ficha clínica y será notificado por la enfermera.

4.4.10. Alta disciplinaria

Tiene lugar en aquellos casos en que la jefatura del Servicio, con conocimiento de la Dirección Médica, o ésta última, a solicitud verbal o escrita de cualquiera de los integrantes del equipo de salud, ordena el alta del paciente por haber incurrido en maltrato, trato irrespetuoso o en actos de violencia, física o verbal, en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas en el establecimiento o de otras personas; conductas contrarias a la moral o las buenas costumbres; actos o conductas de connotación, acoso o agresión sexual; inobservancia reiterada del reglamento, de las prescripciones o cuidados médicos; y en general en caso de cualquier conducta, hecho o situación que ponga en riesgo la



seguridad, salud o integridad del propio paciente, otras personas o personal de salud o administrativo del establecimiento.

4.5. Informe al alta

Una vez finalizada la hospitalización, el médico tratante emitirá un informe al alta, conteniendo además de la individualización, el período de tratamiento, diagnóstico de ingreso y de alta, con sus respectivas fechas, y los resultados más relevantes de los exámenes y procedimientos efectuados que sean pertinentes al diagnóstico, indicaciones a seguir, medicamentos y dosis suministrados durante el tratamiento y de aquellos prescritos en la receta médica.

4.6. Traslado y derivación

Clínica Santa María dispone de una norma sobre Traslado de Paciente que regula todos aquellos aspectos referidos al traslado, referencia y derivación del paciente, cuyos alcances, requisitos y procedimientos le serán informados por el personal correspondiente cuando dichas medidas sean necesarias.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de referencia y derivación de pacientes procedentes de otros centros asistenciales, ello se realizará teniendo en especial consideración no sólo el cumplimiento de los procedimientos y requisitos médicos, técnicos y administrativos, sino que especialmente la observancia de las normas y protocolos vinculados a las Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS), en particular sobre requisitos previos a la admisión y el cumplimiento de normativas internas, tales como aislamiento u otras.

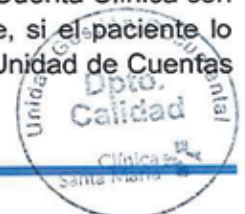
En relación con la referencia interna del paciente para efectuar procedimientos, interconsultas o exámenes diagnósticos, ésta será efectuada por indicación de los profesionales miembros del staff de la Clínica.

Si fuese necesaria la derivación de pacientes hacia establecimientos de salud de otros prestadores, ya sea por motivos previsionales, médicos o por solicitud del paciente o su representante, se efectuará a condición que no implique riesgo para la salud o integridad física del paciente. En todo caso se debe cumplir con los requisitos técnicos que den seguridad al traslado, previo a proceder el mismo.

ARTÍCULO V. VALORES, PROCEDIMIENTO DE COBRO Y PAGO DE PRESTACIONES

5.1. Detalle e información sobre la cuenta

A las 72 horas hábiles posteriores al alta al paciente, Clínica Santa María emitirá una Cuenta Clínica con el detalle de las prestaciones otorgadas en el transcurso de la estadía. No obstante, si el paciente lo desea, durante la hospitalización podrá solicitar un estado parcial de la cuenta en la Unidad de Cuentas



Pacientes Hospitalizados, ubicada en Av. Santa María N° 0356, que atiende de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas, en horario continuado.

Clínica Santa María se reserva el derecho de efectuar liquidaciones parciales de las cuentas, tratándose de hospitalizaciones prolongadas o cuando éstas superan los \$10.000.000.

Tratándose de pacientes de parto o cesárea, deberán enviar copia del Formulario Único de Notificación (FUN) de inscripción del recién nacido, requisito esencial para el trámite de la cuenta, a los siguientes contactos:

-Vía e-mail: sucuenta@clnicasantamaria.cl ó presentar el documento en la Unidad de Cuentas de Pacientes Hospitalizados, ubicada en Av. Santa María 0356.

Ante cualquier duda sobre la cuenta, el paciente deberá acudir a la Unidad de Cuentas Pacientes Hospitalizados, donde será atendido por una ejecutiva.

El paciente podrá revisar el estado de su cuenta en la página WEB www.clinicasantamaria.cl o solicitar información telefónica sobre sus cuentas a los teléfonos 2913 3210 ó 2913 3613 (lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas), para lo cual deberá responder previamente a ciertas preguntas personales destinadas a confirmar su identidad personal.

5.2. Pago de la cuenta

Los pagos pueden ser efectuados mediante dinero efectivo, cheque al día, cheque a fecha, vale vista y tarjetas de crédito y débito bancarias. En casos excepcionales y previamente autorizados por la Unidad de Cuentas, el paciente puede suscribir un pagaré en cuotas, que permitirá pagar a través de una cuponera. También el paciente podrá presentar carta de resguardo para que su cuenta sea facturada a la Institución en convenio.


Dependiendo del tipo de previsión del paciente, el proceso de cobro de la cuenta será el que corresponde en cada caso según se señala a continuación:

5.2.1. Isapres con convenio con Clínica Santa María

Las siguientes Isapres mantienen convenios vigentes con la clínica: Banmédica, Vida Tres, Colmena, Cruz Blanca, Nueva Masvida, Río Blanco, Isapre Fundación Banco del Estado e Isapres del Cobre.

Si la Isapre tiene convenio con la Clínica, la cuenta será enviada en forma interna a la institución correspondiente. El plazo que demora la Isapre en bonificar la cuenta es relativo, pues esto depende de



 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: Reglamento Interno, Ley N° 20.584	Página 24 de 43	CÓDIGO NADMPTGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 Octubre 2012 Junio 2019 Junio 2019 Junio 2022

los procesos internos que cada Institución posee. Por lo general bordea los 20 - 30 días hábiles, contados desde que la Clínica entrega la cuenta y el resto de los antecedentes a la Isapre.

Una vez bonificada la cuenta, un ejecutivo de la Clínica contactará al paciente telefónicamente ó a través de correo electrónico para informar esta situación (pudiendo hacerlo mediante carta certificada y mensaje de texto).

Una vez contactado por la Clínica, el paciente dispone de cinco días hábiles para concurrir a la Unidad de Cuentas Pacientes Hospitalizados (Av. Santa María 0356, de 9:00 a 18:00 horas), para pagar los montos no bonificados por la Isapre.

5.2.2. Isapres sin convenio de bonificación directa a Clínica Santa María:

5.2.2.1 Isapre Ferrosalud

En estos casos, aproximadamente al décimo día hábil de producida el alta, el paciente será contactado telefónicamente y se le indicará que la cuenta e información de respaldo se encuentra disponible en la Unidad de Cuentas Pacientes Hospitalizados para su retiro y presentación a trámite de bonificación en la Isapre (pudiendo hacerlo mediante carta certificada en caso de no lograr realizar un contacto telefónico).

Una vez retirada la cuenta, el paciente dispondrá de un plazo de 25 días hábiles para concurrir con los bonos.


Después de entregar los bonos, dispondrá de un plazo adicional de cinco días hábiles para cancelar los eventuales montos no bonificados por la Isapre.

5.2.2.2. Isapre Consalud

Aproximadamente al décimo día hábil de producida el alta la Clínica enviará la cuenta y los programas médicos a Isapre Consalud, ésta, por su parte, le indicará a la Clínica la fecha de liquidación de la cuenta. El plazo de liquidación por parte de la Isapre oscila alrededor de 20 días hábiles. La Clínica informará oportunamente al paciente la fecha de liquidación, para que éste concurra a cualquier agencia de Isapre Consalud, cancele los copagos y retire los bonos.

A partir de la fecha de liquidación de la cuenta por parte de Isapre Consalud, el paciente dispondrá de un plazo adicional de quince días hábiles para concurrir con los bonos a la Unidad de Cuentas Pacientes Hospitalizados.



 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: Reglamento Interno, Ley N° 20.584	Página 25 de 43	CÓDIGO NADMPGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 Octubre 2012 Junio 2019 Junio 2019 Junio 2022

5.2.3. Pacientes Fonasa

Transcurridos 10 días hábiles desde producida el alta, el paciente será contactado telefónicamente y se le indicará que el estado de su cuenta e información de respaldo se encuentra disponible en la Unidad de Cuentas Pacientes Hospitalizados para su retiro y presentación a trámite de bonificación en Fonasa (pudiendo hacerlo mediante carta certificada en caso de no lograr un contacto telefónico).

Una vez retirada la cuenta, el paciente dispondrá de un plazo de cinco días hábiles para concurrir con los bonos y para pagar los montos no bonificados por Fonasa.

5.2.4. Pacientes particulares

Tratándose de los pacientes particulares, transcurridos 5 días hábiles desde la fecha en que se dispuso el alta del paciente, éste y/o el responsable de pago, será contactado telefónicamente para indicarle que su cuenta e información de respaldo, se encuentra disponible en la Unidad de Cuentas Pacientes Hospitalizados para proceder a su pago (esta comunicación también podrá hacerse mediante carta certificada o correo electrónico en caso de no lograr contacto telefónico).

Una vez retirada la cuenta, el paciente o responsable de pago dispondrá de un plazo de cinco días hábiles adicionales para su pago.

5.2.5. Pacientes con seguros internacionales


Tratándose de pacientes extranjeros con seguros internacionales, al momento de su admisión, deberán presentar una Carta de Resguardo para hospitalización. Adicionalmente y en caso que la Carta de Resguardo establezca topes de coberturas, la Clínica podrá solicitar a modo de garantía la firma de un voucher de tarjeta de crédito. Al momento del alta y para aquellos pacientes con Carta de Resguardo sin tope, la Clínica procederá a anular el voucher de tarjeta de Crédito (en caso que se hubiese solicitado al momento de la admisión) y procederá a facturar y a gestionar la cobranza de la cuenta directamente con la compañía de seguros extranjera. Para aquellos pacientes con carta de resguardo con tope de cobertura, se procederá a hacer uso del voucher de tarjeta de crédito solo por los montos no cubiertos por la Carta de Resguardo, y por aquel importe que sí está contemplado por la Carta de Resguardo, la Clínica procederá a facturar y a gestionar su pago directamente con la compañía de seguros.

5.3. Facilidades de pago y tasa de interés

Para el pago de cuentas de pacientes hospitalizados, la Clínica ha dispuesto de facilidades para el pago mediante su página web, con tarjetas de débito y crédito. En este último caso, con 3 cuotas sin intereses. A aquellos pacientes que pagan sus cuentas con tarjetas de crédito bancarias, se les sugiere informarse con su banco emisor, pues generalmente ofrecen plazos de 6 o más cuotas sin intereses.

Para facilitar el pago de cuentas de alto importe, la Clínica podrá autorizar el pago hasta en 12 cheques de igual valor y con vencimiento cada 30 días, denominado "Plan de Pago". Este plan estará afecto a una



 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: Reglamento Interno, Ley N° 20.584	Página 26 de 43	CÓDIGO NADMPTGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 Octubre 2012 Junio 2019 Junio 2019 Junio 2022

tasa de interés del 1,7% mensual. Cada uno de los cheques del “Plan de Pago”, se depositará a su vencimiento o el día hábil posterior.

5.4. Gestiones de cobranza e inicio del cobro ejecutivo del pagaré en garantía

Clínica Santa María se contactará en forma telefónica, por carta certificada, por correo electrónico ó mensaje de texto con el paciente o la persona que suscribió el pagaré hasta un máximo de tres oportunidades, con el objeto que:

- i) Retire la cuenta oficial en la Unidad de Cuentas Pacientes Hospitalizados
- ii) Concurra con el FUN o la Declaración de Accidentes
- iii) Concurra con los bonos a la Unidad de Cuentas Pacientes Hospitalizados
- iv) Pagar los copagos

Si una vez efectuadas estas tres gestiones de cobranza, el paciente o el suscriptor del pagaré no concurre a la Unidad de Cuentas Pacientes Hospitalizados, habiéndose llenado el pagaré por el valor de la cuenta oficial o por el saldo pendiente de pago, éste se enviará a gestión de protesto por parte de una Notaría y luego a gestión de cobranza externa.

La empresa de cobranza externa está facultada por Ley para cobrar sus gastos de cobranza, más los intereses por mora, de acuerdo a la tasa de interés máxima convencional.

Encargada la cobranza del pagaré a una empresa de cobranza externa, el paciente o el responsable de la cuenta deberá convenir la empresa de cobranza respectiva, la forma de pago de las deudas morosas.

5.5 Convenios y Seguros

5.5.1 Convenio Familiar de Accidentes Traumáticos

El Convenio Familiar de Accidentes Traumáticos de Clínica Santa María otorga atención integral a sus beneficiarios en caso de sufrir una lesión de origen traumático, en las atenciones de urgencia, ambulatorias y hospitalización, aplicando en forma complementaria a la isapre.

Oficina Administrativa Convenio de Accidentes: Av. Santa María 0356, 2° piso, Providencia.

Horario de atención:

- De lunes a viernes 8:30 a 18:30 horas.

Para más información, puede llamar al +56 2 2913 3100 o escribir un mail a cfa@clnicasantamaria.cl

Urgencia Traumatológica y de Accidentes: Av. Santa María 0500, Providencia.

Horario de atención:

- 24 horas al día, los 365 días del año.

5.5.2 Seguro Clínica Santa María



Clínica Santa María cuenta con un convenio de seguro catastrófico y complementario, en donde el riesgo es cubierto por MetLife Chile Seguros de Vida S.A., Rut 99.289.000-2. Las Condiciones Generales de las pólizas se encuentran depositadas en la Comisión para el Mercado Financiero, bajo los códigos POL 3 2015 0527 para Cobertura Catastrófica, POL 3 2013 0223 para Cobertura Complementaria de Salud, CAD 2 2013 0244 y CAD 2 2013 0227 para Exoneración de Primas, POL 3 2014 0335 y CAD CAD 3 2018 0111 para Indemnización por Invalidez. La presente información solo representa un resumen de las coberturas, condiciones y limitaciones. El detalle de las condiciones, términos y exclusiones, se encuentran en las Condiciones Generales antes mencionadas y en las Condiciones Particulares.

La atención al cliente de este seguro se encuentra en el piso -1, edificio C Bellavista 0415. Su horario de atención es:

- Lunes a jueves de 9:00 a 18:00
- Viernes de 9:00 a 17:00

Para más información, puede llamar al +56 2 2913 3680 o escribir un mail a seguro@clnicasantamaria.cl

ARTÍCULO VI. NORMAS Y CONSIDERACIONES RELACIONADAS CON DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS ATENCIONES DE SALUD

6.1. Clínica Santa María cumple, respeta y aplica las normas contenidas en la Ley N° 20.584 sobre derechos y deberes que las personas tienen en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, como asimismo aquellas contenidas en sus reglamentos y normas complementarias.

6.2. Sin perjuicio del anexo que contiene el presente Reglamento, en lugares y espacios visibles y públicos se encuentra disponible una Carta de Derechos y Deberes de las Personas en relación con su atención de salud.

6.3. Derechos y su contenido y alcances en particular

6.3.1 Derecho a un trato digno y respetuoso

6.3.1.1. El equipo de salud como asimismo los demás profesionales y trabajadores que, por cualquier causa, deban atender al paciente o se vinculen con el otorgamiento de las atenciones de salud, usarán en todo momento y circunstancia un lenguaje adecuado y comprensible.

6.3.2.2. En el caso de personas con discapacidad o que no dominen el idioma español, la Clínica facilitará los medios o proveerá los contactos para que reciban la información necesaria y en forma comprensible.

6.3.2.3. El trato se ajustará en todo momento a normas de cortesía y amabilidad.



6.3.2.4. Todo paciente será siempre tratado por su nombre, salvo que situaciones relacionadas con la reserva o confidencialidad no lo hagan conveniente o procedente.

6.3.2.5. El trato digno y respetuoso comprende asimismo el respeto a la privacidad y honra de la persona.

6.3.2.6. Considerando el carácter docente asistencial de la Clínica, toda participación de un alumno como parte del equipo de salud será informada al paciente y siempre se realizará bajo la supervisión de un médico. El paciente puede, si así lo estima, negarse al concurso o participación de un alumno en su atención o tratamiento.

6.3.2. Derecho a compañía y asistencia espiritual

6.3.2.1. La Clínica facilitará la compañía de familiares y amigos cercanos durante la hospitalización y con ocasión de prestaciones ambulatorias, todo ello conforme a las normas, en los horarios establecidos y sujeto a las condiciones contenidas en los párrafos 4.3.4. y 4.3.5. del presente Reglamento.

6.3.2.2. La Clínica facilitará los medios para coordinar que los pacientes reciban oportunamente y en conformidad a la ley, consejería y asistencia religiosa o espiritual.

6.3.3. Derecho de información sobre condiciones y acceso atención de salud

6.3.3.1. La Clínica asegura que los pacientes reciban la información suficiente, oportuna, veraz y comprensible sobre la atención de salud que ofrece y la forma de acceder a ella, como asimismo las condiciones previsionales para recibir la atención, documentos y trámites necesarios.

6.3.3.2. Frente a cualquier duda que pueda presentar, sugerimos efectuar sus consultas directamente al Servicio de Atención al Cliente.

6.3.4. Derecho a recibir información oportuna y comprensible sobre su enfermedad o condición de salud

6.3.4.1. Toda persona será informada, en forma oportuna y comprensible, por parte del médico u otro profesional del equipo tratante, acerca del estado de su salud, del posible diagnóstico de su enfermedad, de las alternativas de tratamiento disponibles para su recuperación y de los riesgos que ello pueda representar, así como del pronóstico esperado y del proceso previsible del postoperatorio cuando procediere.

6.3.4.2. Cuando la edad y condición personal y/o emocional del paciente, a juicio de su médico tratante, no le permita recibir la información directamente o padezca de dificultades de entendimiento o se encuentre con alteración de conciencia, la información señalada le será entregada a su representante legal, o en su defecto, a la persona bajo cuyo cuidado se encuentre y que haya designado al momento



de su ingreso. Sin perjuicio de lo anterior, recuperada la conciencia y la capacidad de comprender, se informará directamente al paciente.

6.3.4.3. La Clínica ha adoptado las medidas necesarias para asegurar la adecuada confidencialidad durante la entrega de esta información.

6.3.5. Derecho a la reserva y confidencialidad de la Ficha Clínica

6.3.5.1. La ficha clínica es el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente.

6.3.5.2. De conformidad con la Ley N° 20.584, toda la información que surja, tanto de la ficha clínica como de los estudios y demás documentos donde se registren procedimientos y tratamientos a los que fueron sometidas las personas, será considerada como dato sensible, de conformidad con lo dispuesto en la letra g) del artículo 2° de la Ley N° 19.628. El paciente, así como el cónyuge, la madre, el padre o médico externo -si están autorizados expresamente por éste- sólo podrán ver la ficha clínica en conjunto con el médico tratante.

6.3.5.3. Los terceros que no estén directamente relacionados con la atención de salud de la persona no tendrán acceso a la información contenida en la respectiva ficha clínica. Ello incluye al personal de salud y administrativo no vinculado a la atención de la persona.


6.3.5.4. Clínica Santa María, de conformidad a las normas del DFL N° 1 de 2005 de Salud, está facultada para entregar a las Instituciones de Salud Previsional (Isapres) una certificación médica necesaria para la determinación de la procedencia de determinado beneficio o cobertura, atendiendo que el artículo 128 del señalado DFL N° 1 de 2005, dispone que cada vez que un afiliado o beneficiario solicite a una Isapre un beneficio cualquiera, se entenderá que la faculta para requerir a los prestadores públicos o privados, la entrega de la certificación médica necesaria para decidir respecto de la procedencia de beneficio.

6.3.5.5. Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el DFL N° 1 de 2005, la Clínica debe proporcionar al Fondo Nacional de Salud (FONASA), una copia de la ficha clínica, protocolo de intervención quirúrgica y cualquier otro antecedente, dentro de sus facultades fiscalizadoras y revisoras de los Programas y Órdenes de Atención de Salud.

6.3.5.6. Finalmente, el Ministerio de Salud, Secretaría Regional Ministerial, Superintendencia de Salud, Instituto de Salud Pública, Servicios de Salud, por medio de sus funcionarios en los casos que los autoriza la ley podrán acceder a la información de la ficha clínica.

6.3.5.7. Como parte de las políticas de mejoramiento, calidad y seguridad del paciente, auditoría, estudios e investigación, los integrantes de los correspondientes departamentos de Calidad y Seguridad del



 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: Reglamento Interno, Ley N° 20.584	Página 30 de 43	CÓDIGO NADMPTGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 Octubre 2012 Junio 2019 Junio 2019 Junio 2022

paciente, auditoría, docencia y educación médica continua y científica, los miembros de los Comités de Ética y de Ética Científica y/o profesionales del staff o contratados que lo requieran, con motivo de estudios informados y/o aprobados por el Comité de Ética Científica, pueden acceder a todo o parte de la información contenida en la ficha clínica, sólo para fines y como parte de los procedimientos internos de control, calidad o seguridad del paciente, educación médica continua o investigación, manteniéndose en todo momento la confidencialidad y reserva de la información. Esos profesionales como parte de su actividad, suscriben un documento mediante el cual se obligan a mantener dicha reserva y confidencialidad en especial en relación con la identidad, individualización o cualquier dato o información identificable de los pacientes.

6.3.5.8. En el evento de que el paciente requiera copia de todo o parte de los antecedentes que conforman su ficha clínica, o un tercero debidamente facultado mediante poder simple notarial lo requiera, debe formular una solicitud por medio de la Dirección de Estudios, Registros y Proyectos Médicos, donde se le proveerá de los formularios correspondientes.

6.3.6. Derecho a efectuar consultas y reclamos

6.3.6.1. Conforme a la Ley N°20.584, toda persona tiene derecho a efectuar las consultas y los reclamos que estime pertinentes respecto de la atención de salud recibida.

6.3.6.2. Asimismo, los usuarios pueden manifestar por escrito sus sugerencias y opiniones respecto de dicha atención.

6.3.6.3. Clínica Santa María dispone de una Unidad de Atención al Cliente que ha implementado un procedimiento de reclamos en relación con el cumplimiento de los derechos señalados en la ley como asimismo en relación con cualquier otro aspecto o situación vinculada o relacionada con su atención de salud.

6.4 Programa de acompañamiento de la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales.

Este programa incluye la acogida y contención, consistentes en brindar escucha profesional atenta, y apoyo cognitivo y emocional, entregando orientación a la mujer en la labor de identificar los posibles recursos de apoyo ya sean de instituciones públicas y/o privadas. Cumpliendo con entregar estrategias para que pueda enfrentar su situación, ya sea que decida continuar o interrumpir el embarazo. Así mismo, el programa debe ser personalizado y respetuoso de la libre decisión de la mujer.

El programa sólo puede realizarse en la medida que la mujer lo autorice expresamente. En consecuencia, la mujer podrá poner término al programa de acompañamiento que haya aceptado a recibir, como también solicitar que se le dé el programa aunque inicialmente lo hubiere rechazado.



ARTÍCULO VII. DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

7.1. Clínica Santa María cumple con las normas legales referidas al consentimiento informado, para lo cual tiene en vigencia y aplicación normas que imponen el cumplimiento del deber ético y jurídico de recabar dicho consentimiento por parte del profesional tratante.

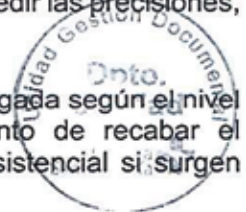
7.2. Este derecho debe ser ejercido en forma libre, voluntaria, expresa e informada, para lo cual el profesional tratante entregará al paciente, su representante o cuidador designado, según proceda, la información adecuada, suficiente y comprensible, acerca del estado de su salud, del posible diagnóstico de su enfermedad, de las alternativas de tratamiento disponibles para su recuperación y de los riesgos que ello pueda representar, así como del pronóstico esperado y del proceso previsible del postoperatorio cuando procediere, todo ello de acuerdo con su edad y condición personal y emocional.

7.3. Clínica Santa María ha considerado necesario incorporar el Consentimiento Informado no sólo en los casos de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos, sino que en toda clase de procedimientos, actos médicos y tratamientos que impliquen un riesgo conocido y relevante para el paciente, dejándose constancia escrita de este proceso, ya sea en un documento destinado al efecto en los casos en que la Ley y su Reglamento lo disponen o mediante la constancia en la ficha clínica correspondiente .

7.4. Conforme a lo dispuesto en la Ley N° 20.584, no se requerirá de Consentimiento Informado en el caso de que la falta de aplicación de los procedimientos, tratamientos o intervenciones supongan un riesgo para la salud pública; 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; y 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. En estos casos se dejará constancia de estos hechos en la ficha clínica y se adoptarán las medidas apropiadas en orden a garantizar la protección de la vida.

7.5. La información necesaria para manifestar el consentimiento informado debe proporcionarse por el médico tratante u otro profesional responsable del equipo de salud. El paciente debe pedir las precisiones, plantear la dudas y pedir las aclaraciones que sean necesarias.

7.6. La información necesaria para manifestar el consentimiento informado será entregada según el nivel de conocimiento de la situación de salud que el profesional posea al momento de recabar el consentimiento informado, la que será complementada en el curso del proceso asistencial si surgen



nuevos antecedentes o la evolución del mismo altera o presenta aspectos no abarcados en las explicaciones previas.

7.7 En la situación que la persona que fuere informada que su estado de salud es terminal, Clínica Santa María conforme a lo dispuesto en el artículo 16 de la ley 20584 , velara por su derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier tratamiento que tenga como efecto prolongar artificialmente su vida, sin perjuicio de mantener las medidas de soporte ordinario. En ningún caso, el rechazo de tratamiento podrá implicar como objetivo la aceleración artificial del proceso de muerte. Lo anterior será registrado en ficha clínica.

ARTÍCULO VIII. NORMAS REFERENTES A FOTOGRAFÍAS, IMÁGENES Y GRABACIONES

8.1. La atención de salud en Clínica Santa María se desarrolla en un marco de respeto por la vida privada y la honra de las personas.

Es por ende un deber no sólo de los integrantes del equipo de salud, sino que de toda persona, paciente, visita o acompañante, respetar la honra y vida privada de toda persona hospitalizada, sujeta a atención, tratamientos o procedimientos en la Clínica como en cualquiera de sus dependencias, unidades, servicios, consultas, boxes o espacios en general.


8.2. Determinados tratamientos, procedimientos o intervenciones pueden hacer necesario la toma de fotografías, imágenes, grabaciones o filmaciones por razones asistenciales, por parte del médico tratante u otros miembros del equipo de salud, todo ello para el adecuado tratamiento, seguimiento o evolución de la condición o estado de salud del paciente o su seguridad, respecto de las cuales se adoptarán las medidas adecuadas que garanticen la privacidad y honra de la persona.

8.3. El uso de fotografías, grabaciones o filmaciones para fines periodísticos o publicitarios sólo podrá realizarse previo consentimiento expreso de la persona o su representante.

De la misma forma, y disponiendo la Clínica de medios de difusión internos, tales como revistas, publicaciones, página web y circuito cerrado de televisión, el uso de fotografías o imágenes o la captación de grabaciones de audio o imágenes para televisión, sólo se efectuará previa autorización expresa de la persona o su representante.

8.4. El uso de imágenes en medicina no sólo es necesario para los fines asistenciales en determinadas especialidades, sino que además es un método relevante para fines de conocimiento, formación, avance y desarrollo de la medicina y salud, contribuyendo de esa forma, y por el intercambio de conocimientos y experiencias, a que otros pacientes se vean beneficiados con dichos avances, producto de su presentación, discusión y análisis en la educación y extensión médica, en reuniones clínicas, congresos y seminarios, en revistas y publicaciones técnicas y científicas del ámbito de la salud.



 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: Reglamento Interno, Ley N° 20.584	Página 33 de 43	CÓDIGO NADMPTGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 Octubre 2012 Junio 2019 Junio 2019 Junio 2022

inherente y necesario para tales fines y con el debido resguardo de la identidad, confidencialidad y reserva, determinadas imágenes podrían ser utilizadas exclusivamente para ello, asegurando siempre que no será posible relacionar dichas imágenes con la identidad, individualización y nombre del paciente, expresa o implícitamente.

Sin perjuicio de lo anterior el paciente o su representante pueden negarse expresamente al uso de cualquier imagen para los fines restringidos indicados, manifestándolo así a su médico tratante u otro profesional tratante del su equipo de salud.

8.5. Se prohíbe expresamente a todo paciente, representante, acompañante, cuidador o visita, sea en la Clínica como en cualquiera de sus dependencias, Unidades, Servicios, consultas, boxes o espacios en general, captar, grabar, fotografiar y/o filmar imágenes, hechos, atenciones, procedimientos, intervenciones o eventos que se produzcan, realicen, ocurran o existan en la Clínica o cualquiera de las dependencias ya señaladas, que se trate del mismo paciente y/o, involucre y/o incluya y/o se refiera a otros pacientes, personal de salud, como a toda persona. Asimismo se prohíbe la difusión de tales imágenes, grabaciones o registros.

En este sentido, el Art. 161-A del Código Penal, castiga con las penas que indica, al que, en recintos particulares o lugares que no sean de libre acceso al público, sin autorización del afectado y por cualquier medio, capte, intercepte, grabe o reproduzca conversaciones o comunicaciones de carácter privado; sustraiga, fotografíe, fotocopie o reproduzca documentos o instrumentos de carácter privado; o capte, grabe, filme o fotografíe imágenes o hechos de carácter privado que se produzcan, realicen, ocurran o existan en recintos particulares o lugares que no sean de libre acceso al público.

Iguals penas se aplicarán a quien difunda las conversaciones, comunicaciones, documentos, instrumentos, imágenes y hechos antes referidos.

8.6. Siempre que se considere oportuno, conveniente o necesario, se podrá restringir el uso o ingreso a determinadas dependencias, Unidades o lugares de la Clínica, con teléfonos, cámaras, grabadoras u otros dispositivos que permitan o faciliten la grabación, fotografía o captación de imágenes.



ARTÍCULO IX. NORMAS Y CONSIDERACIONES RELACIONADAS CON DEBERES DE LAS PERSONAS EN LA ATENCIÓN DE SALUD

9.1. Deber de respetar el Reglamento Interno

De conformidad con la legislación vigente, tanto las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte de un prestador institucional, como sus familiares, representantes o quienes los visiten, tendrán el deber de respetar el presente Reglamento Interno.

9.2. Deber de informarse

La persona que solicita una atención de salud tiene el deber de informarse acerca del funcionamiento del establecimiento para los fines de la prestación que requiere, especialmente, respecto de los horarios y modalidades de atención, así como sobre los mecanismos de financiamiento existentes.

Asimismo, la persona que solicita una atención de salud, deberá informarse acerca de los procedimientos de consulta y reclamo establecidos.

9.3. Deber de cuidado de instalaciones, bienes y equipamiento

Todas las personas que ingresen a Clínica Santa María o cualquiera de sus centros o dependencias, deberán cuidar las instalaciones y equipamiento que ésta mantiene a disposición para los fines de atención, respondiendo de los perjuicios y daños que se causen conforme a las normas civiles y penales aplicables.


9.4. Deber de trato respetuoso al equipo de salud, personas y pacientes

Las personas deben tratar respetuosamente, en todo momento, a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten.

El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho a la autoridad del establecimiento, jefatura de Unidad o dependencia según corresponda, para proceder de la siguiente forma conforme determinen:

- Hacer presente al responsable la gravedad de su conducta que interfiere y afecta el proceso asistencial.
- Requerir la presencia de personal de seguridad en el lugar para la debida protección del personal.
- Intimar y ordenar al responsable que debe hacer abandono inmediato de la dependencia, Unidad, lugar o Servicio en caso de no ser el propio paciente.
- Prohibir el ingreso a la Clínica o cualquiera de sus dependencias, Unidades o Servicios de él o los responsables, sea como paciente, cuidador, acompañante o visita.



 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: Reglamento Interno, Ley N° 20.584	Página 35 de 43	CÓDIGO NADMPTGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 Octubre 2012 Junio 2019 Junio 2019 Junio 2022

- Requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública. Todo lo anterior es sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

Asimismo se podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurra en maltrato o en actos de violencia, de conformidad a lo señalado en el párrafo 4.4.10. del presente Reglamento.

9.5. Deber de colaboración y veracidad

Tanto la persona que solicita la atención de salud, como sus familiares o representantes legales, deberán colaborar con los miembros del equipo de salud que la atiende, informando de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud y de todos los antecedentes que conozcan o les sean solicitados para su adecuado diagnóstico y tratamiento.

Toda omisión u ocultamiento de información relevante y necesaria referida a la condición o estado de salud, hábitos, uso de medicamentos o fármacos en general, patologías conocidas estén o no en tratamiento, y que pueda afectar o afecte los cuidados, tratamiento, evolución, condición de salud e integridad física, es un hecho grave que hará responsable al paciente y/o su representante de las complicaciones y/o consecuencias y/o secuelas y/o mayores riesgos y/o mayores costos que de ello se derive.

ARTÍCULO X. COMITÉ DE ÉTICA

10.1. Clínica Santa María cuenta con un Comité de Bioética o Ética Asistencial, de carácter interdisciplinario, autónomo en cuanto a sus actuaciones, que está integrado por profesionales del área clínica y por miembros de la Comunidad. Dicho Comité tiene fines consultivos y su objeto es el sugerir y emitir opinión respecto de conflictos éticos que se producen en la práctica clínica. Sus opiniones no son vinculantes u obligatorias para quienes las solicitan, de forma tal que la resolución del conflicto ético siempre recaerá en los involucrados y no en el Comité.



10.2. Funciones:

El Comité presta su colaboración y asesoría al director médico y al resto de los profesionales que así lo requieran, para el resguardo y observancia de los valores bioéticos en la resolución de los problemas que plantea la práctica de la medicina y cuyas repercusiones o importancia exceden el ámbito de un establecimiento.

El Comité trata especialmente situaciones como las que se indican:

- El respeto a la dignidad y el derecho a la vida de los pacientes.
- Aspectos concernientes a la relación médico paciente.
- Los problemas que se susciten en las relaciones interpersonales entre profesionales de la salud en relación con la atención de los pacientes.
- Manejo y tratamiento de pacientes terminales y el derecho a la muerte digna.
- Los derechos espirituales de los pacientes y el respeto a la mantención de su interrelación familiar.
- Recomendaciones éticas en situaciones conflictivas o riesgosas, tales como hemodiálisis, trasplantes, cirugía de muy alto riesgo y otras.
- Problemas emergentes, científicos o tecnológicos, que involucren elementos bioéticos, como la fertilización asistida, transferencia de embriones, SIDA, donación de órganos, etc.


Asimismo, en relación con las normas contenidas en la Ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes de las Personas en relación con su atención de salud, el Comité analiza, asesora y facilita el proceso de decisión clínica en las situaciones que plantean conflictos éticos tales como el derecho del paciente a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud y el derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier tratamiento que tenga como efecto prolongar artificialmente su vida cuando su estado de salud es terminal, ello, de conformidad a la normativa vigente; analiza y elabora informes y recomendaciones antes casos concretos; colabora en la formación bioética de los profesionales de la Clínica; propone a la Clínica protocolos de actuación ante situaciones que implican conflictos éticos; propone todas aquellas acciones que mejoren la calidad de la asistencia.

10.3. Funciones que no asume el Comité de Ética:

En caso alguno el Comité puede abocarse a:

- Realizar juicios sobre la ética profesional o las conductas de los pacientes y usuarios. El Comité no puede imponer o proponer sanciones.
- Sustituir la responsabilidad de quienes han pedido asesoría.
- Tomar decisiones de carácter vinculante.
- Analizar asuntos sociales y/o económicos relacionados con la asistencia sanitaria en la Clínica.
- Realizar labores de auditoría médica.



 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: Reglamento Interno, Ley N° 20.584	Página 37 de 43	CÓDIGO NADMPTGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 Octubre 2012 Junio 2019 Junio 2019 Junio 2022

10.4. El Comité se reúne y sesiona normalmente el segundo miércoles de cada mes, en la Biblioteca de la Clínica.

10.5. Acceso y contacto:

Para contactar al Comité se puede recurrir a la Secretaria de la Dirección Médica o bien al correo comite.etica@csm.cl

ARTÍCULO XI. PARTICIPACIÓN EN PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA


11.1. Clínica Santa María reconoce que la investigación científica biomédica es una actividad indispensable para el progreso de las ciencias de la salud y, por ende, para el bienestar de la sociedad. Es así como el interés, bienestar y seguridad de las personas que participan en la investigación científica biomédica debe siempre primar sobre los intereses de la ciencia y la sociedad, y que la decisión libre y voluntaria de los individuos a participar en investigación clínica científica es inherente al derecho fundamental de las personas de ejercer su autonomía.

11.2. En este sentido la Clínica cumple el mandato legal contenido en el art. 21 de la Ley N° 20.584, de que toda persona deberá ser informada y tendrá derecho a elegir su incorporación en cualquier tipo de investigación científica biomédica. Su expresión de voluntad deberá ser previa, expresa, libre, informada, personal y constar por escrito. En ningún caso esta decisión podrá significar menoscabo en su atención ni menos sanción alguna. Lo anterior se materializa en un consentimiento informado, que se define como la aquiescencia formalizada a través de un documento escrito, otorgada por la persona en quien se realizará la investigación o por su representante legal, en la cual se hace mención explícita al conocimiento que ésta tiene acerca de los aspectos esenciales de la investigación, en especial su finalidad, los beneficios y riesgos potenciales y los procedimientos o tratamientos alternativos.

11.3. Las condiciones de realización de la investigación científica biomédica en Clínica Santa María son las establecidas en la legislación vigente, en particular la Ley N° 20.120 y su Reglamento aprobado por Decreto N° 114 de 22/11/2010, la Norma Técnica N° 57 del Ministerio de Salud y en Reglamento vigente en la institución. Sin perjuicio de lo anterior, son aplicables asimismo todas aquellas normas éticas, convenios y declaraciones vigentes aprobadas nacional e internacionalmente, en materia de investigación clínica científica o ensayos clínicos.

11.4. La normativa interna de la Clínica regula todos aquellos aspectos relacionados con la investigación científica y ensayos clínicos en Clínica Santa María, los requisitos, deberes, obligaciones y derechos de quienes participen en ella, la organización interna y procedimientos, como asimismo el seguimiento y auditoría de las investigaciones. Dichas normas deben ser observadas por todos los profesionales de salud, administrativos y personal de la Clínica en cuanto desarrollen, participen o colaboren en tareas vinculadas a la investigación científica y ensayos clínicos que involucren a seres humanos directa o indirectamente.



 UNIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA	Tema: Reglamento Interno, Ley N° 20.584	Página 38 de 43	CÓDIGO NADMPTGEN02062019
		N° versión Fecha elaboración: Fecha última revisión: Fecha aprobación: Fecha próxima revisión:	2 Octubre 2012 Junio 2019 Junio 2019 Junio 2022

11.5. En el evento que la investigación científica biomédica que se pretenda efectuar suponga algún tratamiento o procedimiento que resulte incompatible con alguno de los procedimientos o tratamientos de alguna patología GES a que se encuentre acogida la persona que participe en la investigación y que, eventualmente, suponga la necesidad de renunciar a dichos procedimientos o tratamientos a que tiene derecho, le será informada esta circunstancia. Sin perjuicio de lo anterior, y en resguardo del régimen general de garantías en salud previsto por la Ley N° 19.966, la persona sometida a una investigación científica biomédica podrá reincorporarse a dicho régimen, al término de ella o mediando renuncia expresa a su participación.

11.6. Clínica Santa María dispone de un Comité Etico Científico que tiene por objetivo evaluar y emitir los respectivos informes acerca de los protocolos de investigación clínica científica que sean sometidas a su consideración. Si usted participa en un protocolo de investigación científica puede tomar contacto o consultar a dicho Comité por medio de la Secretaría de la Dirección Médica o al correo electrónico: comite.eticocientifico@clnicasantamaria.cl

ARTÍCULO XII. SOBRE SEGURIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE SALUD

Clínica Santa María considera al paciente como centro y objetivo de toda su actividad asistencial, garantizando el respeto a su persona e intimidad, persiguiendo el restablecer su salud y con ello proporcionarle una mejor calidad de vida.

La calidad es prioritaria para la Clínica y debe ser contemplada en la actividad diaria del personal de salud en procura de otorgar prestaciones seguras.

Para asegurar el cumplimiento de los objetivos descritos la Dirección Superior de la Clínica ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad como uno de los ejes estratégicos de actuación, que contempla las directrices que deben guiar su actuación, cuyos principios básicos son orientar su organización hacia un mejoramiento continuo de sus procesos, buscando oportunidades de mejora como principio que guíe las actuaciones de todo el personal de salud.

Para el cumplimiento de estos fines y objetivos es especialmente necesario el concurso y cooperación de los pacientes, en términos de adecuarse a los procedimientos y acciones que el personal requiera de ellos.

ARTÍCULO XIII. CONSULTAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS



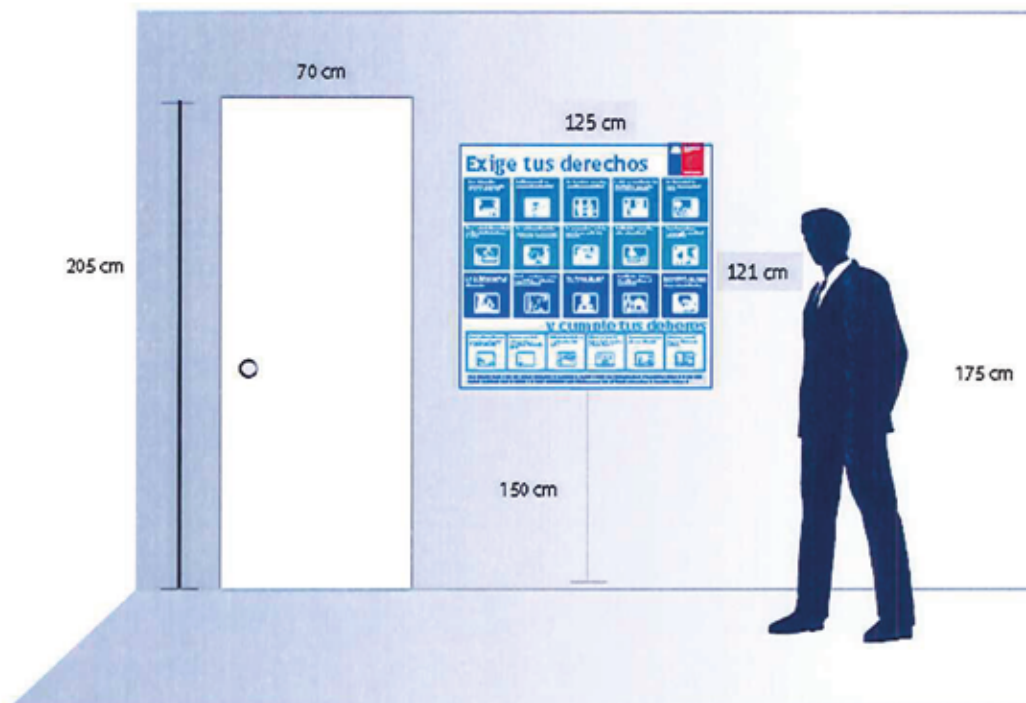
Para efectos de cualquier duda, sugerencia, agradecimiento o reclamo que las personas quieran formular, relacionada con su atención de salud, Clínica Santa María dispone de un Servicio de Atención al Cliente, con personal especialmente capacitado para estos efectos.

Para la recepción y trámite de toda clase de solicitudes y reclamos, se cuenta con un sistema que permite administrar y hacer un seguimiento a las solicitudes presentadas. Considera además procedimientos y plazos de respuesta.



ANEXOS

Anexo 1: Instalación de afiches con los Deberes y Derechos de los Pacientes:



Anexo 2:

1. Situación de emergencia

Ante una emergencia, se debe reaccionar de forma organizada y seguir un esquema para poder lograr reaccionar de la mejor manera posible. Se deberá actuar con cualquier tipo de ayuda que se encuentre disponible para controlar la emergencia y cuando se emane la orden del Comité de Emergencia se evacuará, resguardando a las personas que se encuentren en el lugar afectado.

De acuerdo a las instancias en las que se desarrollan las emergencias, de cualquier tipo, se ha creado una cadena de acción, la que se divide en 3 etapas:

Etapa 1: Proteger

- Todo funcionario que se encuentre frente a una situación de peligro, debe alejar a toda persona que cercana a éste y retirarse inmediatamente del lugar.
- Todas las personas deben estar protegidas de los focos de peligro antes de realizar cualquier otra acción.

Etapa 2: Notificar

- Después de proteger y lograr alejar a las personas del foco del peligro, todo funcionario debe comunicarse con Seguridad para notificar que se encuentran frente a una emergencia.

En la Clínica existen 2 formas de notificación de una emergencia a Seguridad, los que se encuentran al alcance de toda persona, estos son:

Pulsador de Emergencia (sólo en caso de incendio): Este es un dispositivo que emite una alarma silenciosa que es recibida por Seguridad en la Sala de Control correspondiente a cada edificio (A, B y C), se identifica por ser una caja roja con leyenda FUEGO/ FIRE. Se encuentran en los pasillos de cada servicio.

Cada persona que detecte una situación anormal en el sector donde se encuentra, debe tirar esta palanca hacia abajo. Esta alarma no indica el lugar exacto ni el tipo de emergencia que está ocurriendo.

Teléfonos / Anexos: En todas las dependencias de la Clínica se puede encontrar fácilmente un anexo. Al tener acceso a éste, se debe llamar de inmediato a los siguientes anexos de emergencia:

Anexo 78 (desde cualquier teléfono de edificio A, B o C).



Cada vez que se anuncie una emergencia a los anexos nombrados anteriormente, se deberá entregar la siguiente información:

- El nombre de quién llama.
- El tipo de emergencia que se está desarrollando.
- El lugar específico donde se está llevando a cabo la emergencia.

Recordar que durante y después de un sismo de gran magnitud, las líneas telefónicas colapsan, por lo tanto la notificación será a través de equipos de radios instalados en cada Servicio posicionada en la frecuencia de emergencia.

Estos equipos serán utilizados por los Líderes de Piso.

Etapa 3: Actuar

Una vez que se protegió a las personas vulnerables y se notificó a Seguridad se debe actuar, teniendo siempre en consideración lo siguiente:

1. Sólo actuar si se encuentra capacitado y seguro de lo que va a realizar. Si existe algún tipo de dudas deberá esperar instrucciones de personas entrenadas para la emergencia que se desarrolla.
2. Siempre se debe recordar que existirá apoyo de equipos especializados, por ejemplo, la Brigada de Emergencia como segunda intervención o en último caso, Bomberos.
3. La orden de evacuación del edificio será dada por el Jefe de la Brigada de Emergencia, obedeciendo a la orden emanada por el Comité de Emergencia de la Clínica o quien lo subrogue. Esta orden podrá ser dada a través de los parlantes ubicados en el cielo falso de los Servicios, personalmente por el Jefe de la Brigada o por radio, en caso que los integrantes de la Brigada de Emergencia se encuentren en otro sector amenazado.

En caso de que el Líder de Evacuación del Servicio afectado detecta un peligro inminente para las personas, éste tiene facultad para dar la orden de evacuación inmediata al Servicio.



Anexo 3: Señales de evacuación.

Las señales de evacuación se encuentran en todas las vías de evacuación y salidas de emergencia de las instalaciones de la clínica.

Estas señales permiten a los visitantes de la clínica guiarse por pasillos y puertas que conducen a las zonas de seguridad y escaleras de evacuación, las que se utilizarán en situación de emergencia, es decir, situaciones que generen riesgo para las personas y pacientes.

Las señales se encuentran diseñadas y producidas conforme a lo estipulado en la Norma Chilena 2111 Of.91.

Led de evacuación



Señal de evacuación

