

|   |                          |
|---|--------------------------|
| REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br>PACIENTES Y USUARIOS | CÓDIGO: DP 1.1           |
|   | VERSIÓN 1                |
|   | FECHA : AGOSTO 2014      |
|   | VIGENCIA: DICIEMBRE 2015 |
|   | PÁGINA 1 DE 22           |



|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br/>PACIENTES Y USUARIOS</b> | <b>CÓDIGO: DP 1.1</b>           |
|   | <b>VERSIÓN 1</b>                |
|   | <b>FECHA : AGOSTO 2014</b>      |
|   | <b>VIGENCIA: DICIEMBRE 2015</b> |
|   | <b>PÁGINA 2 DE 22</b>           |

El presente reglamento proporciona a los usuarios información acerca de las normas de ingreso, estadía, visitas y egresos, así como los procedimientos asociados al funcionamiento interno de NCC para pacientes hospitalizados y ambulatorios.

## **PACIENTES HOSPITALIZADOS**

Se entiende por paciente hospitalizado a la persona que concurre a NCC para una atención de salud y por razones de diagnóstico o tratamientos hace uso de una cama de hospitalización.

Se entiende por equipo de salud a todo trabajador de NCC que actúe como miembro de un equipo de personas, que tiene la función de realizar algún tipo de atención de salud. Lo anterior incluye a profesionales y no profesionales, tanto del área de la salud como de otras que velen por la calidad, confort, bienestar y seguridad de la atención del paciente.

## **NORMAS DE INGRESO**

### **Artículo 1°**

El ingreso de pacientes a NCC, podrá verificarse a través del Servicio de Urgencia o Servicio de Admisión.

Si el ingreso se efectúa a través del Servicio de Urgencia, el paciente, representante legal, apoderado o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, deberá realizar los trámites en el servicio de admisión si el horario es hábil o en la caja del Servicio de Urgencia, en horario inhábil.

Para hospitalizarse, todo paciente que ingresa a NCC debe acudir a la Unidad de Admisión con los siguientes documentos:

- Cédula de Identidad vigente.
- Orden de hospitalización, con indicaciones médicas, extendida por el médico tratante, con su nombre y especialidad, fecha de emisión, fecha de hospitalización y diagnóstico.
- Consentimientos informados que corresponda, con la fecha, firma y nombre del paciente, representante legal, apoderado o a la persona a cuyo cuidado se encuentre.

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br/>PACIENTES Y USUARIOS</b> | <b>CÓDIGO: DP 1.1</b>           |
|   | <b>VERSIÓN 1</b>                |
|   | <b>FECHA : AGOSTO 2014</b>      |
|   | <b>VIGENCIA: DICIEMBRE 2015</b> |
|   | <b>PÁGINA 3 DE 22</b>           |

- Acreditación de la afiliación a un sistema de seguro de salud.

Una vez efectuado el registro, se deberá entregar un documento como garantía del pago de las prestaciones que reciba el paciente, que de acuerdo a la Ley N° 20.394 puede ser un pagaré o letra de cambio, tarjeta de crédito o cartas de respaldo otorgada por los empleadores.

Es responsabilidad del paciente, representante legal, apoderado o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, informarse sobre las formas de pago de las prestaciones otorgadas por NCC, pudiendo consultar directamente en Área de Presupuestos.-

### **Artículo 2°**

En el caso de los pacientes menores de dieciocho años o que a juicio de su médico tratante no se encuentre en condiciones que les permitan recibir información directamente o padezcan de dificultades de entendimiento o se encuentren con alteración de conciencia , se deberá señalar el nombre de su representante legal, de su apoderado o de la persona a cuyo cuidado se encuentren, entendiéndose por éste, a la persona responsable de su hospitalización y que será quien represente su voluntad, para adoptar las decisiones médicas, clínicas y administrativas que fueren pertinentes y necesarias en esta etapa, sin perjuicio de que una vez que el paciente haya alcanzado la mayoría de edad o recuperado la conciencia y la capacidad de comprender, deberá ser debidamente informado y se entregará información asociada a su estado de salud sólo a las personas que no habiendo participado en su atención de salud, el paciente autorice .

### **Artículo 3°**

Durante el proceso de Admisión se le informará, al representante legal, apoderado o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, los tipos de habitaciones disponibles en ese momento y los costos asociados a las mismas, a fin de que pueda seleccionar de acuerdo a su preferencia, y/o cobertura de Aseguradora.

NCC no reserva habitaciones y el cobro se realiza de acuerdo a la habitación utilizada, independiente del plan de salud que tenga el paciente.

Los Pre-Ingresos efectuados por los pacientes no constituyen reserva de habitaciones.

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br/>PACIENTES Y USUARIOS</b> | <b>CÓDIGO: DP 1.1</b>           |
|   | <b>VERSIÓN 1</b>                |
|   | <b>FECHA : AGOSTO 2014</b>      |
|   | <b>VIGENCIA: DICIEMBRE 2015</b> |
|   | <b>PÁGINA 4 DE 22</b>           |

#### **Artículo 4°**

El consentimiento informado es un proceso comunicativo que garantiza que el Paciente, representante legal, apoderado o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, ha expresado voluntariamente su decisión de someterse al tratamiento, procedimiento o intervención quirúrgica, después de haber comprendido la información señalada en el Decreto N° 31 de la Ley N° 20.584, de Derechos y Deberes de los pacientes, en su artículo 1° al indicar que el médico tratante: *“ debe comunicar a su paciente de acuerdo con los antecedentes de que dispone, la situación o condición de salud que lo afecta, su diagnóstico de la misma , los tratamientos disponibles para su recuperación o para la mejor mantención de su vida, el pronóstico previsible, el proceso previsible del post operatorio cuando procediere, las posibles complicaciones o riesgos y costos personales que implican dichos tratamientos y, en general, toda situación que considere relevante para que éste tenga conocimiento de su situación, de sus posibilidades de mejoramiento y de los eventuales riesgos que corre”*

La información señalada debe entregarse por regla general en formal, pero debe constar por escrito.

Antes de realizar un procedimiento quirúrgico, diagnóstico o terapéutico invasivo, y en general, para la aplicación de procedimientos que conlleven un riesgo relevante y conocido para la salud del paciente, debiendo dejarse constancia de la entrega de información y firma del consentimiento informado en la ficha clínica. En caso de menores de edad se requerirá de su representante legal, apoderado o a la persona a cuyo cuidado se encuentre.

El paciente tiene el derecho de hacer las consultas que crea necesaria y la obligación de seguir las indicaciones del médico, antes y después de la intervención.

#### **Artículo 5°**

NCC determinará, de acuerdo a condiciones de salud particulares del paciente y de seguridad asistencial, la hospitalización en habitaciones individuales, o permanencia en unidad de mayor complejidad, en cuyo caso se informará oportunamente al paciente, representante legal, apoderado o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, quien tiene el derecho de aceptar o rechazar.

#### **Artículo 6°**

Al momento del ingreso del paciente, este será identificado una vez se encuentre en su habitación, con un brazalete, el que deberá mantener puesto durante todo el

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br/>PACIENTES Y USUARIOS</b> | <b>CÓDIGO: DP 1.1</b>           |
|   | <b>VERSIÓN 1</b>                |
|   | <b>FECHA : AGOSTO 2014</b>      |
|   | <b>VIGENCIA: DICIEMBRE 2015</b> |
|   | <b>PÁGINA 5 DE 22</b>           |

periodo de hospitalización.

## **COBRO DÍA CAMA**

### **Artículo 7°**

Para efecto de traslado entre unidades, y el cobro del día cama asociado, se cargará el día cama de acuerdo a la unidad donde el paciente se encuentre al momento del censo. (12:00 hrs.)

### **Artículo 8°**

En el caso de pacientes pediátricos, hospitalizados, el representante legal, apoderado o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, estará obligado a velar durante su hospitalización a que permanezca acompañado en forma ininterrumpida por un adulto responsable, quien complementará la vigilancia y cuidado general del paciente. Durante la noche, sólo puede quedarse una persona (padre, madre, representante legal, apoderado o a la persona a cuyo cuidado se encuentre) en la habitación del menor, u otra persona designada por ellos. Para tal efecto en cada habitación se dispone de un sillón para acompañante.

La Unidad de Recuperación tiene horarios restringidos de visitas no contempla acompañamiento nocturno.

### **Artículo 9°**

Los medicamentos que le sean indicados al paciente durante el período de hospitalización, serán proporcionados exclusivamente por la Clínica y le serán administrados conforme al plan terapéutico por su médico. En el caso que el paciente en forma previa a su ingreso esté en tratamiento, en virtud del cual deban administrársele estos medicamentos, el paciente, representante legal, apoderado o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, deberán informar de esta circunstancia al médico tratante, para que éste incorpore las indicaciones y prescripciones que fueren necesarias al plan terapéutico, que se cumplirá durante el periodo de hospitalización. En este caso se permite que el paciente traiga sus medicamentos de uso habitual siempre y cuando se encuentren con sus envases originales indemnes con fecha de caducidad visible. Se prohíbe el uso de pastillero.

Está estrictamente prohibido que el paciente consuma medicamentos por cuenta propia. El no cumplimiento de esta condición puede generar el alta disciplinaria.

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br/>PACIENTES Y USUARIOS</b> | <b>CÓDIGO: DP 1.1</b>           |
|   | <b>VERSIÓN 1</b>                |
|   | <b>FECHA : AGOSTO 2014</b>      |
|   | <b>VIGENCIA: DICIEMBRE 2015</b> |
|   | <b>PÁGINA 6 DE 22</b>           |

### **Artículo 10°**

NCC es una Institución destinada a otorgar prestaciones de salud, por ende, todo lo que diga relación con las coberturas financieras de las prestaciones que fueren procedentes conforme al Sistema previsional de salud del paciente, son materias propias y exclusivas de la relación existente entre el asegurador y el paciente en su calidad de afiliado y/o beneficiario. Así mismo la activación y tratamiento de las coberturas preferentes, catastróficas, beneficios y además aspectos relacionados con su plan de salud, son responsabilidad única del paciente y/o responsable de su hospitalización.

### **NORMAS DE ESTADÍA**

#### **Artículo 11°**

Es responsabilidad del paciente, representante legal, apoderado o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, informar al equipo de salud cualquier alergia, o problema que el paciente haya tenido con medicamentos, alimentos, u otros productos tales como látex, medios contrastes, entre otros.

Los cuidados relacionados con la higiene y confort del paciente son realizados por el personal técnico de enfermería, de acuerdo a normas y protocolos establecidos al interior de la Clínica los cuales deben ser respetados.

El paciente no está autorizado a salir de la habitación ni fuera de NCC por su cuenta, o con familiares sin tener el alta médica correspondiente o la indicación explícita del tratante.

#### **Artículo 12°**

La visita del médico tratante y/o médico residente incluirá especialmente la gestión e indicación de cuidados y medidas terapéuticas, tipo de alimentación, evaluación de la condición clínica del paciente, indicación de interconsultas, exámenes y procedimientos. La interconsulta de médicos especialistas serán gestionadas por el servicio de hospitalización, y cargadas a la cuenta del paciente.

Si durante la hospitalización se indica la realización de exámenes o estudios que NCC no realiza, se deberá gestionar el cumplimiento de tal prescripción médica. En este caso rigen las siguientes normas:

|   |                          |
|---|--------------------------|
| REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br>PACIENTES Y USUARIOS | CÓDIGO: DP 1.1           |
|   | VERSIÓN 1                |
|   | FECHA : AGOSTO 2014      |
|   | VIGENCIA: DICIEMBRE 2015 |
|   | PÁGINA 7 DE 22           |

Se informará al médico tratante que para la realización del examen indicado, el paciente debe ser trasladado a otra Institución a fin que el profesional ratifique su indicación y consigne las medidas de cuidado que estime necesarias para el traslado.

El traslado se realizará en ambulancia o en el medio de transporte que el médico tratante indique o autorice.

#### **Artículo 13°**

Todo el personal de NCC portará una identificación visible en la que figura su nombre y la función que desempeña.

### **INFORMACIÓN SOBRE ESTADO DE SALUD**

#### **Artículo 14°**

La información sobre la evolución del paciente, las prestaciones que haya recibido durante el transcurso del día, así como la planificación del alta en forma oportuna, será directamente otorgada por el médico tratante al paciente o en su defecto, representante legal, apoderado o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, en caso de que el Paciente no esté en condiciones de recibir dicha información.

### **ALIMENTACIÓN**

#### **Artículo 15°**

Durante el período de hospitalización, NCC será la encargada de brindar la alimentación requerida por el paciente, de acuerdo al régimen e indicaciones que determine su médico tratante. Para tal efecto, el paciente será visitado por una Nutricionista, quien planificará su alimentación de acuerdo al régimen indicado. La nutricionista estará disponible para que el paciente plantee sus dudas o sugerencias.

Está estrictamente prohibido que el paciente consuma alimentos por cuenta propia, como así también el ingreso a la habitación de alimentos por parte de familiares y/o visitas.

|   |                          |
|---|--------------------------|
| REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br>PACIENTES Y USUARIOS | CÓDIGO: DP 1.1           |
|   | VERSIÓN 1                |
|   | FECHA : AGOSTO 2014      |
|   | VIGENCIA: DICIEMBRE 2015 |
|   | PÁGINA 8 DE 22           |

## **NORMAS DE VISITAS**

### **Artículo 16°**

Durante la estadía del paciente, sus familiares y/o visitantes deberán respetar los horarios y condiciones de visita establecidos para los diferentes servicios y Unidades de NCC. Por indicación médica o necesidades de cada servicio el sistema de horario de visitas podrá ser restringido o modificado transitoriamente.

El en caso de habitaciones compartidas el paciente no puede recibir más de dos visitantes a la vez.

Se recomienda no incorporar a menores de 12 años, y en el caso que se les traiga, deberán estar al cuidado de una persona adulta que será el responsable.

En virtud de las actividades relacionadas con los cuidados y descanso de nuestros pacientes, los horarios de visita serán:

Servicio Médico Quirúrgico y Maternidad de 09:00 a 19:00 horas  
Unidad de Paciente Crítico 12:00 a 13:00 hrs. y 17:00 a 18:00 hrs.

La Unidad de Recuperación es un servicio que requiere mayor prevención de infecciones. Por lo anterior las visitas deben ser reguladas, y a criterio del equipo de salud.

### **Artículo 17°**

Todo paciente, así como sus familiares y visitantes, deberán mantener siempre una conducta adecuada y un trato respetuoso, a fin de no entorpecer o afectar el bienestar y descanso de los demás pacientes, y el trabajo que desarrolla el personal Institucional.

Solo en habitaciones individuales podría eventualmente quedarse un acompañante del paciente toda la noche.

## **PROHIBICIONES**

### **Artículo 18°**

Por disposición del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la Ley N° 20.660 está estrictamente prohibido a toda persona fumar en los recintos NCC y consumir bebidas



|   |                          |
|---|--------------------------|
| REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br>PACIENTES Y USUARIOS | CÓDIGO: DP 1.1           |
|   | VERSIÓN 1                |
|   | FECHA : AGOSTO 2014      |
|   | VIGENCIA: DICIEMBRE 2015 |
|   | PÁGINA 9 DE 22           |

alcohólicas en los mismos.

#### **Artículo 19°**

Queda prohibido a los pacientes, sus familiares o cualquier persona, captar, interceptar, grabar, reproducir, filmar o fotografiar imágenes en las dependencias de NCC. La inobservancia a esta prohibición autorizará a la Clínica para poner los antecedentes a disposición de la entidad que corresponda a fin de hacer las responsabilidades penales y civiles respectivas. Todo ello de conformidad con el artículo 161-A del Código Penal.

### **SERVICIO DE ASISTENCIA DE CUIDADORES**

#### **Artículo 20°**

Para aquellos pacientes que requieran los servicios de un cuidador particular, NCC, autoriza el servicio de cuidadores institucionales, debidamente acreditados y aquellos que la familia determine. El servicio que se contrate es de cargo del paciente que lo requiera, estos costos deben cancelarse directamente al cuidador seleccionado por el paciente y/o su familia.

Es importante señalar que el médico tratante está facultado para dejar como indicación médica, la asistencia de un cuidador o familiar como medida de prevención de incidentes, en pacientes que por su condición lo requieran.

### **PREVENCIÓN DE CAÍDAS**

#### **Artículo 21°**

Durante la hospitalización se evaluarán los factores de riesgo de caídas mediante un formulario de categorización para cada paciente y de acuerdo a ello se programarán e informarán las medidas de seguridad que se requieran. Una vez que la enfermera da a conocer las medidas de seguridad de prevención de caídas que tiene indicadas, el paciente, representante legal, apoderado o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, debe cumplir con ellas, en caso de rechazo de estas medidas debe firmar documento diseñado para este fin.

|   |                          |
|---|--------------------------|
| REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br>PACIENTES Y USUARIOS | CÓDIGO: DP 1.1           |
|   | VERSIÓN 1                |
|   | FECHA : AGOSTO 2014      |
|   | VIGENCIA: DICIEMBRE 2015 |
|   | PÁGINA 10 DE 22          |

## ESTACIONAMIENTO PARA VEHÍCULOS

### Artículo 22°

La Clínica otorgará el beneficio de gratuidad de estacionamiento, a 1 vehículo por **paciente hospitalizado**. El resto, se debe cancelar en forma normal.

## CUIDADOS DE OBJETOS PERSONALES

### Artículo 23°

NCC no se responsabiliza de forma alguna por pérdidas de objetos, cualquiera sea su valor, y que puedan afectar al paciente, sus acompañantes y/o visitas. Por lo anterior, los pacientes deberán abstenerse de ingresar a la Clínica con joyas, dinero, documentos u objetos de valor, y deberán preocuparse por el debido resguardo de sus efectos personales.

Si el paciente tiene algún tipo de prótesis, como dentadura, audífono, lentes u otros, debe mantenerlas en un lugar seguro y controlado, para evitar su deterioro y extravío, situaciones de las cuales NCC no se hará responsable.

En los casos que el paciente solicite el resguardo de algún artículo de valor, puede solicitarlo a la enfermera de turno para que realice inventario y disponga de su resguardado en una caja de seguridad de la institución.

Solo en habitaciones individuales los familiares pueden permanecer en ellas en caso que el paciente vaya a pabellón, procedimiento y/o exámenes.

En caso de que pertenencias de paciente no sean retiradas al momento del alta, la Unidad desde donde fue dado de alta el paciente se comunicará vía email o telefónicamente con el paciente para coordinar su devolución. En caso de que éstas no sean retiradas en un lapso de 10 días NCC no se hará responsable de las mismas.

## NORMAS DE EGRESO

### Artículo 24°

Al momento del egreso de la Clínica se debe contar con el alta firmada por el médico tratante.

|   |                          |
|---|--------------------------|
| REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br>PACIENTES Y USUARIOS | CÓDIGO: DP 1.1           |
|   | VERSIÓN 1                |
|   | FECHA : AGOSTO 2014      |
|   | VIGENCIA: DICIEMBRE 2015 |
|   | PÁGINA 11 DE 22          |

En caso que el paciente permanezca más allá de la hora de alta, (Hora de salida 12:00 AM) NCC incluirá en la cuenta el valor hora adicional.

## **ALTA VOLUNTARIA Y DISCIPLINARIA**

### **Artículo 25°**

De acuerdo a lo que indica la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes, un paciente que exprese su voluntad de no ser tratado, que quisiera interrumpir el tratamiento o se negare a cumplir las prescripciones médicas podrá solicitar el alta voluntaria.

En este caso, NCC declina la responsabilidad de las consecuencias que puedan derivarse del alta. Debe quedar un registro en la ficha clínica donde el paciente o su representante legal, apoderado o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, firmen la solicitud de alta.

### **Artículo 26°**

La Dirección Médica de NCC, a proposición del profesional tratante podrá decretar el alta administrativa en las situaciones que lo ameriten.

### **Artículo 27°**

Los pacientes y sus acompañantes tienen el deber de tratar respetuosamente a los trabajadores de la Clínica y de las empresas que presten servicios en sus instalaciones, Además tiene el deber de cuidar las instalaciones y equipamiento de los recintos.

De Acuerdo a lo que indica la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes, en el caso que el paciente, sus familiares o visitas, incurran en mal trato, violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, la autoridad de NCC podrá requerir el alta disciplinaria, siempre que ello no ponga en riesgo la vida del paciente o su salud, y tendrá la facultad de poner en conocimiento de estos antecedentes a la autoridad correspondiente (Carabineros de Chile).

En esta situación se prohibirá el ingreso de familiares o acompañantes que hayan agredido verbal o físicamente al personal de salud.

|   |                          |
|---|--------------------------|
| REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br>PACIENTES Y USUARIOS | CÓDIGO: DP 1.1           |
|   | VERSIÓN 1                |
|   | FECHA : AGOSTO 2014      |
|   | VIGENCIA: DICIEMBRE 2015 |
|   | PÁGINA 12 DE 22          |

## PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS AL FUNCIONAMIENTO INTERNO

### VÍAS DE EVACUACIÓN

#### Artículo 28°

La Clínica tiene información disponible en cada piso sobre las vías de evacuación existente en caso de emergencia.

Además, en cada habitación, se encuentra un plano que indica las vías de escape y las zonas de seguridad con que cuenta la Clínica.

En caso de emergencia siga en todo momento las instrucciones del personal de la Clínica.

### LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

#### Artículo 29°

Los reclamos podrán ser presentados presencialmente ante funcionario designado para tal efecto, vía mail: [dirección@nuevaclinicacordillera.cl](mailto:dirección@nuevaclinicacordillera.cl) o en formularios de Requerimiento y Sugerencias disponibles en unidades clínicas y módulos de atención, indicando los datos señalados en el Artículo 7° del Decreto 35, de la ley 20.584 del 2012:

- “1. Fecha del reclamo;*
- 2. Unidad o dependencia respecto de la cual se efectúa el reclamo;*
- 3. Nombre, cédula de identidad y domicilio del reclamante, del representante legal o la persona que lo tiene bajo su cuidado, o su autorización para ser notificado a través del correo electrónico que indique;*
- 4. Indicación de los hechos que fundamentan su reclamo y de la infracción a los derechos que contempla la ley;*
- 5. Peticiones concretas y*
- 6. Firma.”*

De acuerdo a la Ley N° 20.584 el plazo máximo de respuesta por parte de NCC, una vez recepcionado el reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente a su recepción.

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br/>PACIENTES Y USUARIOS</b> | <b>CÓDIGO: DP 1.1</b>           |
|   | <b>VERSIÓN 1</b>                |
|   | <b>FECHA : AGOSTO 2014</b>      |
|   | <b>VIGENCIA: DICIEMBRE 2015</b> |
|   | <b>PÁGINA 13 DE 22</b>          |

## **ACCESO A INFORMACIÓN DE PRECIOS**

### **Artículo 30°**

NCC cuenta con sistema de accesos a la información de precios de: días cama, derechos de pabellón, exámenes, procedimientos y medicamentos e insumos en los siguientes servicios al interior de la Clínica, Urgencia y Admisión.

## **ASISTENCIA RELIGIOSA O ESPIRITUAL**

### **Artículo 31°**

El paciente tiene derecho a la asistencia religiosa o espiritual de acuerdo a sus creencias, la cual debe ser gestionada directamente por él o su familia.

## **ACTIVIDAD DOCENTE**

### **Artículo 32°**

NCC es una Institución de Salud que tiene también la calidad de campo clínico-docente, destinado a la formación de carreras del área de la salud. Por ende, durante el proceso de hospitalización y con ocasión de alguna evaluación médica o realización de algún procedimiento, el profesional a cargo podrá estar acompañado de alumnos en formación, previo consentimiento del paciente.

## **COMITÉ DE ÉTICA**

### **Artículo 33 °**

El comité Ético Asistencial, "es órganos colegiados de carácter consultivo e interdisciplinario, creados para analizar y asesorar sobre los conflictos éticos que se susciten como consecuencia de la atención de salud, para contribuir a mejorar la calidad de la atención y proteger los derechos de las personas en relación con ella" (Artículo 2º, Decreto N° 62 de la Ley 20.584.)

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br/>PACIENTES Y USUARIOS</b> | <b>CÓDIGO: DP 1.1</b>           |
|   | <b>VERSIÓN 1</b>                |
|   | <b>FECHA : AGOSTO 2014</b>      |
|   | <b>VIGENCIA: DICIEMBRE 2015</b> |
|   | <b>PÁGINA 14 DE 22</b>          |

Y tiene como función según señala el Artículo 8º, Decreto N° 62 de la Ley 20.584:

- “1. *Asesorar a los usuarios o prestadores en el proceso de toma de decisiones relativo a aquellos conflictos ético- clínicos que se susciten como consecuencia de la atención en salud.*
2. *Contribuir, en el marco de su función consultiva, a la protección de los derechos de los usuarios en su relación con los prestadores, y proponer a la institución las medidas adecuadas para la satisfacción de ellos en los casos de que resulten afectados.*
3. *Velar por el respeto a la dignidad, autonomía e intimidad de las personas que participan en la relación clínica , en el marco de su función consultiva.*
4. *Elaborar y aprobar un reglamento de régimen interno del comité.*
5. *Proponer a la institución protocolos y orientaciones de actuación de carácter preventivo para enfrentar situaciones en las que puedan surgir frecuentemente conflictos ético- clínicos.*
6. *Contribuir a la promoción de la formación en bioética de los prestadores individuales y su difusión a usuarios de la institución, así como la de los miembros del propio Comité y del equipo directivo de la institución a la que pertenezcan.*
7. *Elaborar una memoria anual de actividades y remitirla a la dirección correspondiente y al Ministerio de Salud.*

*El paciente, su representante legal, apoderado o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, pueden acceder al Comité Ético Asistencial a través de un solicitud a su médico tratante o Jefe del Departamento correspondiente.*

#### **Artículo 34 °**

Si durante la atención en NCC, el médico tratante sospecha y/o realiza diagnóstico de patología incorporadas dentro del GES, éste entregará dicha notificación al paciente. Este, su representante legal, apoderado o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, debe presentar en su institución aseguradora el certificado emitido con el fin de de empezar el trámite del mismo. Este documento debe contar con las firmas del paciente y la del médico que notifica la patología.

Es el asegurador de salud quien determina y deriva a paciente al establecimiento de salud que corresponda, para la entrega de las prestaciones incluidas en la canasta para cada patología GES. En caso de que la Clínica no sea prestador designado por el asegurador, el paciente deberá utilizar el prestador asignado para ser cubierto por el GES.

Información sobre las prestaciones que están cubiertas por las Garantías Explícitas en

|   |                          |
|---|--------------------------|
| REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br>PACIENTES Y USUARIOS | CÓDIGO: DP 1.1           |
|   | VERSIÓN 1                |
|   | FECHA : AGOSTO 2014      |
|   | VIGENCIA: DICIEMBRE 2015 |
|   | PÁGINA 15 DE 22          |

Salud y modalidad de su ejercicio por parte de los usuarios, se encuentran publicadas en la página web de la Superintendencia de Salud. ([www.superdesalud.cl](http://www.superdesalud.cl)).

#### **Artículo 35°**

En los casos de pacientes afiliados a FONASA, NCC notificará la patología GES, en caso de sospecha o diagnóstico de ésta. Es de responsabilidad del paciente informarse de la red de prestadores públicos de salud, en la cual puede hacer uso de sus derechos y garantías.

### **ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS**

#### **Artículo 36°**

En aquellos casos de pacientes afiliados a alguna Isapre, y en los cuales se sospecha que su patología corresponde a una enfermedad catastrófica, ya sea por diagnóstico y/o por su prolongada hospitalización, el Paciente, su Representante Legal o Apoderado, pueden activar la cobertura adicional para enfermedades catastróficas (CAEC), solicitando este beneficio directamente con su Isapre, dentro de las primeras 48 horas desde que se detecte una patología catastrófica, quienes internamente gestionarán su caso, determinando el prestador para hacer efectiva esta cobertura.

Es responsabilidad del Paciente, Apoderado o Representante Legal, la activación del CAEC.

En caso de que NCC no sea el prestador designado por su Isapre, para acceder a estos beneficios durante su hospitalización, es la Isapre quien gestionará en conjunto con el establecimiento designado, el traslado y cupo en la unidad de hospitalización requerida por el paciente. Para ello, el médico tratante de la Clínica, realizará un informe de traslado, señalando la complejidad de la ambulancia requerida en ese momento por el paciente. Dicho informe debe ser canalizado directamente a la Isapre a través de Apoderado o Representante Legal del paciente.

### **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

#### **Artículo 37°**

Dado que todo registro clínico constituye información reservada y confidencial del paciente, está absolutamente prohibido el acceso a la ficha médica, por parte de personas no relacionadas con la atención del paciente.

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br/>PACIENTES Y USUARIOS</b> | <b>CÓDIGO: DP 1.1</b>           |
|   | <b>VERSIÓN 1</b>                |
|   | <b>FECHA : AGOSTO 2014</b>      |
|   | <b>VIGENCIA: DICIEMBRE 2015</b> |
|   | <b>PÁGINA 16 DE 22</b>          |

Sin perjuicio que la información contenida en las fichas o copia de la misma podrá ser entregada, en forma total o parcial, según Artículo 10º, Decreto N° 41 de la Ley 20.584 a las siguientes personas:

- “1) Al titular, su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
- 2) A terceros debidamente autorizados por el titular mediante poder notarial simple.
- 3) A los tribunales de justicia cuando la información de la ficha se relacione con las causas que estén conociendo.
- 4) A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados defensores, previa autorización del juez competente.
- 5) Superintendencia de Salud, FONASA, Isapres, según Oficio ORD. IFN N° 7754 del 12/10/2012, de la Superintendencia de Salud.

La Dirección Médica es la encargada de la custodia de los registros clínicos y cualquier consulta al respecto deberá canalizarse a través de ella.

## **CUENTA MÉDICA**

### **Artículo 38°**

Una vez que el paciente es dado de alta, se emitirá la cuenta actualizada y detallada de los gastos incurridos por los días de estadía en NCC. No obstante, si el paciente lo desea, durante la hospitalización se puede solicitar un estado parcial de su cuenta, en la Unidad de Cuentas medicas.

NCC, se reserva el derecho de efectuar liquidaciones parciales de las cuentas, tratándose de hospitalizaciones prolongadas o montos elevados.

Al momento del alta el familiar o representante legal del paciente debe dirigirse a cobranza para trámite de cierre de cuenta.

Una vez informada la cuenta, el paciente dispondrá de un plazo que variara de acuerdo a su previsión y será informado previo al alta, pero no podrá extenderse más allá de 15 días hábiles.

Para mayor información puede contactarse con oficina de cobranza los teléfonos 228347724 – 228347514 ó al 228347526.

Mail de contacto:

[cobranza1@nuevaclinicacordillera.cl](mailto:cobranza1@nuevaclinicacordillera.cl)

[cobranza2@nuevaclinicacordillera.cl](mailto:cobranza2@nuevaclinicacordillera.cl)

[icelis@nuevaclinicacordillera.cl](mailto:icelis@nuevaclinicacordillera.cl)



|   |                          |
|---|--------------------------|
| REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br>PACIENTES Y USUARIOS | CÓDIGO: DP 1.1           |
|   | VERSIÓN 1                |
|   | FECHA : AGOSTO 2014      |
|   | VIGENCIA: DICIEMBRE 2015 |
|   | PÁGINA 17 DE 22          |

NCC cuenta con las siguientes formas de pago:

- 1.- Dinero en efectivo.
- 2.- Tarjeta de débito.
- 3.- Tarjeta de crédito bancaria.
- 4.- Tarjeta de crédito casas comerciales.
- 5.- Cheque o vale vista.
- 6.- Transferencia electrónica
- 7.- Pago vía web.

## **PACIENTES AMBULATORIOS**

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

### **Artículo 39°**

El área ambulatoria de NCC, comprende las consultas del Centro Médico, Unidad de Exámenes y Procedimientos.

Los horarios de atención son:

Centro Médico de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 hrs.

Unidad de Toma de Muestras de lunes a viernes mañana 07:30 a 17:00 hrs y sábados 08:30 a 12:30 hrs.

## **RESERVA DE HORAS DE CONSULTA**

### **Artículo 40°**

La solicitud de reserva de horas se puede realizar a través de Call Center de NCC al fono 28347500.

|   |                          |
|---|--------------------------|
| REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br>PACIENTES Y USUARIOS | CÓDIGO: DP 1.1           |
|   | VERSIÓN 1                |
|   | FECHA : AGOSTO 2014      |
|   | VIGENCIA: DICIEMBRE 2015 |
|   | PÁGINA 18 DE 22          |

Para la unidad de Toma de Muestra, el paciente no necesita reservar hora, ya que la atención es por orden de llegada.

Todo paciente mayor de 18 años debe ingresar solo a la Unidad de Toma de Muestras.

Los procedimientos ambulatorios indicados por el médico que se realizan en el Centro Médico requieren reserva de hora, la cual se debe solicitar vía Call Center o presencial.

Es responsabilidad del paciente anular su hora de reserva en caso de no poder asistir a ella.

#### **Artículo 41°**

A fin de otorgar una atención oportuna, el paciente debe llegar con 15 minutos de anticipación a su hora de reserva. En caso de eventualidades y/o emergencias, se realizará el ingreso del paciente con un máximo de 10 minutos de atraso a la hora de reserva, posterior a este límite, el profesional autorizará el ingreso de acuerdo a la disponibilidad de su agenda. De no ser posible el paciente deberá reagendar su cita.

#### **Artículo 42°**

Es responsabilidad del paciente informarse de los horarios de funcionamiento, indicaciones previas a los procedimientos, modalidades de atención y forma de pago.

#### **Artículo 43°**

El día de atención del paciente debe presentarse con su Cédula de Identidad Vigente en la Unidad de Admisión respectiva para realizar su recepción y pagar la atención. En el caso de ser un examen o procedimiento, además debe portar su respectiva orden médica, el programa médico emitido en FONASA cuando corresponda, firma de un consentimiento informado en caso que el procedimiento lo requiera, así como un pagare simple, en caso que el médico requiera tomar muestras para una biopsia, documento que quedará como respaldo.

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br/>PACIENTES Y USUARIOS</b> | <b>CÓDIGO: DP 1.1</b>           |
|   | <b>VERSIÓN 1</b>                |
|   | <b>FECHA : AGOSTO 2014</b>      |
|   | <b>VIGENCIA: DICIEMBRE 2015</b> |
|   | <b>PÁGINA 19 DE 22</b>          |

#### **Artículo 44°**

NCC no podrá realizar el examen y/o procedimiento sin la respectiva orden médica, es responsabilidad del paciente traerla al momento del examen. Solo el médico tratante está autorizado a emitir copia de dicha orden médica.

En caso de procedimientos realizados a menores o a pacientes que tengan dificultades físicas o cognitivas que le impidan deambular o mantenerse de pie, se le permitirá al acompañante estar con el paciente.

#### **Artículo 45°**

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

En caso que por dificultades del sistema operativo electrónico o cualquier otra contingencia que no haga posible la emisión de bonos o el pago inmediato, la Clínica otorga a los usuarios la opción de dejar una garantía, cuando corresponda, por las prestaciones la cual será devuelta en tanto se acredite el pago de las mismas.

#### **Artículo 46°**

En la eventualidad de que el profesional médico se vea imposibilitado de realizar la consulta o procedimiento agendado por el paciente, NCC se pondrá en contacto con el paciente a fin de reprogramar dicha reserva. Es responsabilidad del paciente mantener sus datos de contacto actualizados, para poder notificar estas situaciones.

### **PACIENTE DE URGENCIA**

Se entiende por paciente de urgencia a la persona que concurre a la Clínica por un problema de salud de causa diversa y gravedad variable que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención, por parte del sujeto que lo sufre o su familia.

El Servicio de Urgencia funciona las 24 horas del día, de Lunes a Domingo, brinda atención a pacientes adultos y pediátricos, pertenecientes a FONASA, ISAPRE y Particular.

El ingreso a los boxes para el otorgamiento de las prestaciones, requiere su registro en Admisión y revisión en el triage para determinar el grado de inmediatez en la atención. NCC cuenta con el sistema de huella digital para la emisión de bonos electrónicos para aquellas prestaciones que las aseguradoras han determinado.

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br/>PACIENTES Y USUARIOS</b> | <b>CÓDIGO: DP 1.1</b>           |
|   | <b>VERSIÓN 1</b>                |
|   | <b>FECHA : AGOSTO 2014</b>      |
|   | <b>VIGENCIA: DICIEMBRE 2015</b> |
|   | <b>PÁGINA 20 DE 22</b>          |

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br/>PACIENTES Y USUARIOS</b> | <b>CÓDIGO: DP 1.1</b>           |
|   | <b>VERSIÓN 1</b>                |
|   | <b>FECHA : AGOSTO 2014</b>      |
|   | <b>VIGENCIA: DICIEMBRE 2015</b> |
|   | <b>PÁGINA 21 DE 22</b>          |

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN PARA<br/>PACIENTES Y USUARIOS</b> | <b>CÓDIGO: DP 1.1</b>           |
|   | <b>VERSIÓN 1</b>                |
|   | <b>FECHA : AGOSTO 2014</b>      |
|   | <b>VIGENCIA: DICIEMBRE 2015</b> |
|   | <b>PÁGINA 22 DE 22</b>          |