

# **Reglamento Interno Pacientes Ambulatorios**

## **Centro médico Andes Salud Los Ángeles**



Centro Médico Andes Salud Los Ángeles

V1, Abril 2023

## Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. GENERALIDADES.....	3
3. DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES. ....	3
Derechos de los pacientes. ....	3
Sobre los deberes de los pacientes.....	4
4. ATENCIONES DEL PACIENTE .....	4
Servicios ambulatorios .....	4
Horario de atención .....	5
La consulta o procedimiento ambulatorio .....	5
Solicitud de Hora para su atención.....	5
Hora de llegada y hora de atención a la consulta o procedimiento .....	6
El pago de la consulta o procedimiento.....	6
Al retirarse de la consulta o del procedimiento.....	6
Equipo asistencial docente.....	6
Comité de ética.....	6
Respeto por la confidencialidad.....	7
Entrega de información clínica.....	8
Sobre la presentación de reclamos .....	8
Procedimientos y vías de evacuación en casos de emergencia.....	8
En relación al acompañamiento de Niños, niñas, adolescentes en acciones vinculadas a la atención de salud y a mujeres o personas gestantes durante el proceso de parto. ley N°21.372 conocida como Ley “Mila” .....	10

## **1. INTRODUCCIÓN**

Centro médico Andes Salud Los Ángeles, en cumplimiento con su deber de informar, presenta el reglamento interno que deben conocer los pacientes y acompañantes que ingresen para ser atendidos dentro de las dependencias del Centro Médico.

En este documento se les explica las principales condiciones bajo las cuales se realiza el proceso de atención y que es importante que Ud. conozca, para asegurar una relación fluida y armónica entre Ud. y el personal del Centro médico.

## **2. GENERALIDADES**

Este reglamento tiene por objetivo definir la normativa interna que deben cumplir los pacientes y sus acompañantes al ingreso y durante su permanencia en las dependencias de la institución, así como las condiciones de entrega de las atenciones por parte del Centro Médico Andes Salud Los Ángeles, de conformidad con los Derechos y Deberes establecidos en la Ley 20.584 y las políticas institucionales.

Todos los pacientes que soliciten atención deben tomar conocimiento del Reglamento y cumplir las disposiciones contenidas en él.

El presente reglamento está disponible para consulta de todos los pacientes en el sitio web del Centro médico <https://www.andessaludlosangeles.cl> y como ejemplares impresos en ambas recepciones del Centro médico. Los servicios adicionales se publicarán en el sitio web, en folletería, y podrán ser consultados al personal de la Clínica.

## **3. DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES.**

De acuerdo con la ley 20.584 sobre los deberes y derechos de los pacientes en la atención de salud todos los pacientes tienen derechos y deberes que se presentan a continuación.

### **Derechos de los pacientes.**

Los pacientes al atenderse en Centro Médico Andes Salud Los Ángeles, tienen los siguientes derechos:

1. Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
2. Recibir un trato digno, respetando su privacidad, pudor e intimidad.
3. Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
4. Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
5. Ser informado de los costos de su atención de salud.
6. No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
7. Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
8. Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
9. Recibir visitas, compañías y asistencia espiritual.
10. Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
11. A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.
12. Donde sea pertinente, que se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.

13. Que el personal de salud porte una identificación con expresión de sus funciones.
14. Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.
15. Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.
16. A una atención preferente y oportuna si es mayor de 60 años, como también si tiene una situación de discapacidad.

### **Sobre los deberes de los pacientes**

Por otro lado, los pacientes deben cumplir con los siguientes Deberes:

1. Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
2. Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.
3. Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
4. Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
5. Tratar respetuosamente al personal de salud. (En este sentido; Centro Médico Andes Salud Los Ángeles, está facultado por ley para requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades. Asimismo, Centro Médico Andes Salud Los Ángeles, puede exigir la salida del recinto de pacientes o familiares que incurran en maltrato o en actos de violencia en el interior de la Institución o hacia el personal u otros pacientes).
6. Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.
7. Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.

## **4. ATENCIONES DEL PACIENTE**

### **Servicios ambulatorios**

Las prestaciones de salud ambulatorias que se otorgan en el Centro Médico son las siguientes:

- Consultas Médicas
- Unidad de imagenología
- Unidad de kinesiología
- Exámenes cardiológicos
- Exámenes ginecológicos.
- Exámenes imagenológicos
- Toma de muestra de exámenes de laboratorio

## **Horario de atención**

El horario de atención del Centro médico Andes Salud Los Ángeles se extiende desde las 07:30 a 19:00 horas de lunes a viernes y los sábados de 08:00 a 13:00 horas. Domingo y festivos centro médico se encontrará cerrado.

## **La consulta o examen ambulatorio**

Todos los pacientes son bienvenidos en Centro Médico Andes Salud Los Ángeles, Sin embargo, para efectos del cumplimiento de las leyes que nos rigen, los pacientes deben cumplir ciertos procedimientos administrativos que se detallan a continuación:

### **Solicitud de Hora para su atención.**

- Todo paciente que requiera de una consulta o un examen ambulatorio debe solicitar la hora con anticipación.
- El agendamiento de horas se realiza a través de callcenter:
- Para consultas ambulatorias llamando al 600412700, para exámenes de imagenología llamando al 600 3900 600; y también por el sistema de reserva de horas en línea disponible en la página Web del Centro Médico <https://www.andessaludlosangeles.cl>
- La confirmación de la asistencia se realizará por correo (Enviado desde reservas@miandessalud.cl) 72 horas antes y 48 horas antes de la fecha agendada.
- 24 horas antes de la hora agendada CallCenter se contactará con Ud. vía telefónica desde los mismos números antes mencionados o vía whatsapp (+56931402265) desde una cuenta Andes Salud verificada cuando no han sido contestados los llamados telefónicos previos.
- La consulta médica o el examen a agendar debe quedar reservado siempre a nombre de la persona que recibirá la atención y nunca a nombre de una tercera persona. Si eso ocurriese se solicitará regularizar información de la reserva antes de realizar el pago, de lo contrario el profesional se podrá negar a realizar la consulta o prestación.
- Todo paciente es informado previo a la realización de la prestación, las condiciones previsionales particulares del paciente conforme lo exigen el artículo 8, letra a) y 31 de la Ley N ° 20.584.-

### **Hora de llegada y hora de atención a la consulta o procedimiento**

- Se le recomienda llegar con al menos 15 minutos de antelación a la consulta o procedimiento con el objeto de realizar los trámites administrativos antes de ingresar al box de atención.
- Al llegar al Centro médico deberá acercarse a los tótem disponibles en ambos niveles y retirar número de atención.
- Al ser llamado por número de atención deberá presentar en el mesón de admisión su cédula de identidad o pasaporte en caso de ser extranjero y orden médica si corresponde.
  
- La hora de entrada al box estará relacionada a la atención medica del paciente que está siendo atendido antes de Ud. y es posible que en ocasiones esta atención se vea retrasada y Ud. deba esperar para ser atendido.

### **El pago de la consulta o procedimiento.**

- Centro médico Andes Salud Los Ángeles, mantiene convenios con las diferentes ISAPRES. (Infórmese de convenios vigentes: ([convenios.concepcion@andessalud.cl](mailto:convenios.concepcion@andessalud.cl) y <https://www.andessaludlosangeles.cl>) cuyas coberturas son diferente para cada plan por lo que es de responsabilidad del paciente conocer su plan de Isapre y coberturas para la atención que solicite en la Institución.
- El pago de la consulta o procedimiento se hará previo al ingreso a ella y siempre a nombre de la persona que recibirá la atención médica. Esta se hará de acuerdo con el convenio vigente que tenga con su seguro de salud. Si Ud., necesita del llenado de un informe para un seguro, el momento de solicitarlo al médico es al momento de la consulta.

### **Al retirarse de la consulta o del procedimiento**

- Debe asegurarse de llevar sus indicaciones por escrito, ya sea ordenes de exámenes y/o medicamentos y de cumplir con las indicaciones médicas.

### **Equipo asistencial docente.**

- Centro Médico Andes Salud Los Ángeles no mantiene convenios asistenciales de docencia por lo que no recibe alumnos en sus dependencias.

### **Comité de ética**

- Centro médico Andes Salud Los Ángeles, se encuentra adscrito al Comité de Ética perteneciente a Clínica Andes Salud Concepción, para asesorar en temas

de carácter asistencial. Está compuesto por un equipo multidisciplinario, cuya función principal es asesorar a quienes se ven enfrentados a dilemas éticos de difícil solución, tales como la toma de decisiones derivadas del pronóstico de un paciente, de los objetivos del tratamiento, del uso de la tecnología, de los deseos del paciente y de los recursos disponibles, como, por ejemplo, decidir formas o necesidad de limitación del esfuerzo terapéutico en pacientes con enfermedad terminal. Esta asesoría es no vinculante.

- Al Comité de Ética, no le compete opinar sobre situaciones tales como:
  - Juzgar negligencia o errores del personal.
  - Enjuiciar la calidad moral de las personas.
  - Exonerar de responsabilidad de la toma de decisión al solicitante.
  - Inducir acciones judiciales de ningún tipo y bajo ninguna circunstancia
- Al Comité de Ética pueden acceder tanto los pacientes o los profesionales del área médica, a través del envío de una carta a la Dirección Médica de Clínica Andes Salud Concepción, exponiendo el caso y solicitando expresamente la participación del comité de ética. Las conclusiones del informe del Comité le serán informada. Estas recomendaciones tienen un exclusivo carácter asesor, por lo que no determinan conducta y son no vinculante.

### **Respeto por la confidencialidad**

- Centro Médico Andes Salud Los Ángeles, velará por el respeto a la confidencialidad y resguardo de los datos contenidos en la ficha clínica electrónica de sus pacientes.
- Cuando un procedimiento implique la obtención de fotografías o filmaciones, ello será advertido en los consentimientos informados respectivos.
- La toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios, la puede solicitar personal del equipo de comunicaciones del Centro Médico, y se realizará solamente previa autorización escrita del paciente o de su representante legal en un formato ad-hoc.

## Entrega de información clínica

- Centro médico Andes Salud Los Ángeles, solamente entregará información de la ficha clínica:
  1. Al titular de la ficha clínica, a su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
  2. A un tercero debidamente autorizado por el titular, mediante poder simple otorgado ante notario o firmado a través de un sistema electrónico que garantice su autenticidad, de conformidad con lo dispuesto a la ley N° 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.
  3. A los tribunales de justicia, siempre que la información contenida en la ficha clínica se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
  4. A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tengan a su cargo.
  5. Al instituto de Salud Pública y al Ministerio de Salud, en el ejercicio de sus facultades.
  6. A la superintendencia de Salud, para dar cumplimiento a las facultades fiscalizadoras y sancionatorias que las leyes le otorgan respecto de los prestadores de salud.
  7. Al prestador individual y a los profesionales de la salud que participen directamente en la atención de salud del paciente, para proporcionarles los datos que sean esenciales para garantizar la continuidad de su cuidado.
- Estas solicitudes se harán en un formulario ad-hoc el cual se puede solicitar enviando correo a [gerencia.concepcion@andessalud.cl](mailto:gerencia.concepcion@andessalud.cl) explicando el motivo de la solicitud del contenido de la ficha electrónica.
- Los informes y resultados de exámenes y procedimientos ambulatorios sólo serán entregados al paciente personalmente, o a través de la solicitud de Ficha clínica realizada al correo [gerencia.concepcion@andessalud.cl](mailto:gerencia.concepcion@andessalud.cl)

## Sobre la presentación de reclamos

- Todo paciente o familiar tiene derecho sujetándose a las condiciones que señala el reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud a presentar reclamos, sugerencias, así como agradecimientos o felicitaciones, relacionados con su atención, a cualquier hora del día, a través de:
  - 1) Los formularios dispuestos para ello (con letra legible) y dejados en los

buzones habilitados en ambos pisos del Centro Médico.

2) o a través del sitio web del centro médico en la pestaña contacto (<https://www.andessaludlosangeles.cl/>)

- Todo reclamo debe indicar el nombre, cédula de identidad y domicilio del reclamante o de su representante legal, o su autorización para ser notificado a través del correo electrónico que indique, la fecha y la descripción de los hechos que fundamentan el reclamo, sus peticiones concretas y su firma.

### Procedimientos y vías de evacuación en casos de emergencia

- Centro Médico Andes Salud Los Ángeles tiene procedimientos y vías de evacuación establecidos en casos de emergencias. Frente a la activación de alguna clave de emergencia, los pacientes y acompañantes deben permanecer en su lugar y esperar instrucciones del personal del piso y no actuar precipitadamente.
- **La oportunidad y forma de evacuación (caminando, asistido, en silla de ruedas o camilla) será la indicada por el personal del Centro Médico**, de acuerdo con el tipo de emergencia y las condiciones del paciente.
- La orden de evacuación no implica necesariamente que los pacientes o acompañantes deban salir del recinto, sino que puede limitarse a un desplazamiento dentro del mismo piso o hacia otro piso.
- Al evacuar a los pacientes se cumplirán las siguientes indicaciones:
  - o Se utilizará las escaleras de emergencia, NUNCA los ascensores.
  - o No se debe correr ni formar aglomeraciones en los pasillos y escaleras.
  - o No se debe regresar al área afectada, a menos que el personal del Centro Médico se lo indique.
  - o Si la evacuación es por fuego:
  - o Dejar CERRADAS las puertas a su paso, sin seguro. Esto bloquea el avance de las llamas y del humo de un lugar a otro.
  - o Si hay humo, gatear, tratando de cubrir la boca y nariz con un paño húmedo.
  - o Antes de abrir una puerta, palpar su temperatura, y si está caliente buscar otra vía de evacuación.

**En relación al acompañamiento de Niños, niñas, adolescentes en acciones vinculadas a la atención de salud y a mujeres o personas gestantes durante el proceso de parto. ley N°21.372 conocida como Ley “Mila”.**

- Centro médico Andes Salud Los Ángeles permite el acompañamiento para los NNA y personas gestantes en unidades ambulatorias.
- El otorgamiento de un trato digno y de calidad para quienes acompañan las atenciones ambulatorias, debe tener un enfoque integral, donde la atención es dirigida a satisfacer las necesidades fundamentales de niños, niñas y adolescentes, en el contexto de un núcleo familiar. El acompañamiento debe resguardar que niños, niñas y adolescentes son sujetos de derechos, respetar su individualidad, su nombre social y pronombre, y explicarles en la medida de su capacidad cognoscitiva los cuidados a realizar, conferir información completa, veraz y oportuna, tanto para ellos/as como para su padre, madre, cuidador o cuidadora, o quien él o ella consienta.

Los estándares de acompañamiento:

- El acompañamiento del NNA no solo debe limitarse a padre o madre, sino que también pueden elegir ser acompañados por otro adulto significativa o un tutor autorizado para ello. La característica principal de esta ley es que habla de niños y niñas como sujeto de derecho donde debemos escucharlos y tomarlos en cuenta, por eso aparece el asentimiento y consentimiento, en donde ellos declaran querer ser acompañados y por quien.
- Lo importante es que el acompañante tendrá la misión de contribuir y ayudar en el cuidado del paciente, por ende, debiese ser el más óptimo un adulto con las capacidades para otorgar este cuidado.
- En el área ambulatoria se define un acompañante por niño, niña, adolescente y persona gestante. El equipo de salud puede solicitar el retiro del acompañamiento, por ejemplo, en condiciones de agresividad o no se cumpla con el reglamento interno del Centro Médico.