



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCION EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

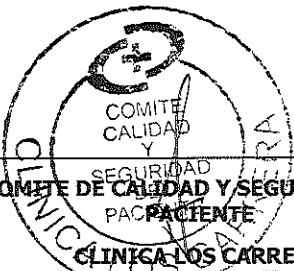
CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 1 de 26



**LOS CARRERA
CLINICA**

**REGLAMENTO INTERNO PARA
LA ATENCION DE SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

OFFICIAL



DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA
DIRECTOR MEDICO
CLINICA LOS CARRERA
Dr. Alex Castellanos Guerra

Carolina Colomer Espinosa
Gerente General
Clinica Los Carrera

COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA	DIRECTOR MEDICO	GERENTE GENERAL
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR



REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION EN SALUD DE LAS PERSONAS LEY 20.584

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 2 de 26

TITULO I

PRINCIPIOS Y DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°

Este reglamento tiene como objetivo principal el proporcionar información a los usuarios que prefieren los servicios de Clínica Los Carrera, acerca de la atención de salud ofertada por nuestra institución, la forma y modalidades en que ella se otorga y la relación entre usuario y equipo de salud.

Siendo el **equipo de salud de Clínica Los Carrera**; todo individuo que actúe como miembro de un equipo de personas, que tienen la función de realizar algún tipo de atención o prestación de salud sean estos administrativos, auxiliares, técnicos o profesionales.

Artículo 2°

Este reglamento se encontrará a su disposición en la página web institucional; www.clinicaloscarrera.cl

Artículo 3°

Sin perjuicio del deber preferente de Clínica Los Carrera de informar a sus usuarios, la persona que solicita atención de salud procurará informarse del funcionamiento del establecimiento especialmente respecto de los horarios y modalidades de atención, así como los mecanismos de financiamiento existentes, procedimientos de consulta y reclamos establecidos.

Artículo 4°

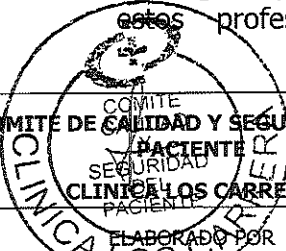
Todo paciente que solicita atención de salud en Clínica Los Carrera, como sus familiares o representantes legales, deberán colaborar con los miembros del equipo de salud que le atiende, informando de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud y de todos los antecedentes que conozcan o les sean solicitados para su adecuado diagnóstico y tratamiento.


Artículo 5°

Durante su atención de salud, se exigirá el cuidado de las instalaciones y equipamiento que Clínica Los Carrera mantiene a disposición para los fines de atención y deberá responder por los perjuicios o daños ocasionados.

Artículo 6°

Se exige al paciente el trato respetuoso a los integrantes del equipo de salud, sean estos profesionales, técnicos, auxiliares o administrativos, igual obligación

 <p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA</p>	<p>DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR

	REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS LEY 20.584	CODIGO: DP 1.1
		VERSION: 2
		FECHA: ENERO 2024
		VIGENCIA: 2024 - 2028
		PÁGINA: 3 de 26

corresponde a familiares, representantes legales y otras personas que lo acompañen o visiten.

TITULO II

DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Artículo 7°

Clínica Los Carrera se define como una institución de salud privada de alta complejidad que ofrece atención integral, las 24 horas del día a pacientes hospitalizados, como también a pacientes ambulatorios.

a) Atención hospitalaria en sus unidades de:

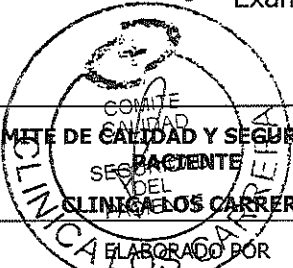
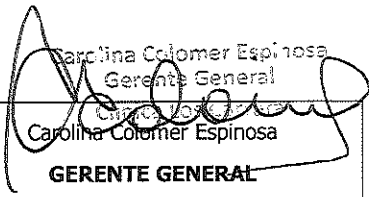
- Médico Quirúrgico (MQ): Medicina- Cirugía- Pediatría
- Cirugía Mayor ambulatoria: CMA
- Maternidad: Ginecología y Obstetricia- Recién Nacido
- Neonatología de mediana complejidad
- Unidad Paciente Crítico adulto (UPC): UCI- UTI
- Pabellón Quirúrgico

b) Atención ambulatoria en sus unidades de:

- Urgencia
- Kinesiología
- Centro Médico
- Box de procedimientos
- Vacunatorio

c) Atención de apoyo al diagnóstico en sus unidades de:

- Toma de muestra
- Uroflujometría
- Cardiología: Electrocardiograma- Ecocardiograma- holter de ritmo- Test de esfuerzo, holter de presión
- Espirometría
- Pabellón de Hemodinamia
- Imagenología: Radiología- Resonancia nuclear magnética- Scanner- Mamografía- Ecotomografía
- Endoscopía – Colonoscopia
- Electroencefalograma
- Exámenes oftalmológicos

 <p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE DEL CLINICA LOS CARRERA</p>	<p>DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA</p> <p>Dr. Alex Castellanos Guerra</p> <p>DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Carolina Colomer Espinosa</p> <p>Gerente General</p>  <p>Carolina Colomer Espinosa</p> <p>GERENTE GENERAL</p>
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 4 de 26

Artículo 8°

Clínica Los Carrera no resuelve patologías psiquiátricas por no ser un centro de especialidad psiquiátrica, sin perjuicio de esto se atiende al paciente psiquiátrico hemodinámicamente inestable y/o en riesgo vital hasta encontrarse en condiciones de traslado para seguir tratamiento de especialidad en centro psiquiátrico.

Artículo 9°

Clínica Los Carrera colabora con la docencia conforme a convenios que ha suscrito con instituciones de educación superior reconocidas por el estado, en las carreras técnicas y profesionales de Enfermería, Obstetricia, Tecnología médica, Nutrición, Kinesiología y Medicina.

La atención de alumnos a nuestros pacientes se llevará a cabo siempre que sea autorizado por este último y siempre contará con la supervisión de un profesional de la carrera específica.

TITULO III

NORMATIVA DE INGRESO A HOSPITALIZACIÓN

Artículo 10°

Todo paciente que ingrese a unidades de hospitalización de Clínica Los Carrera deberá realizar el trámite administrativo necesario para poder concretar dicho proceso.

Artículo 11°

El trámite de admisión inicia con el **pre ingreso** el cual es realizado días antes a su hospitalización por la ejecutiva comercial que le entregó su presupuesto, le contactara telefónicamente y solicitará su concurrencia a dependencias de Clínica Los Carrera y se le solicitarán documentos de referencia y contra referencia mencionados en el **artículo 32°**.

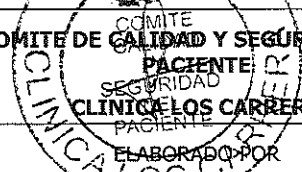
Artículo 12°

El **ingreso** a Hospitalización se realiza en unidad de admisión en horarios de lunes a sábado de 07:00 a 20:00, domingo de 08:00 a 20:00 horas. Fuera de estos horarios la hospitalización se debe realizar por admisión del Servicio de Urgencia.

El día del ingreso, el paciente o su representante, deberá presentar la siguiente documentación:

- Cédula de identidad
- Orden médica de hospitalización

Consentimiento Informado con registro completo por parte del paciente o representante y de su médico tratante, este documento para pacientes que

 <p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE SEGURIDAD CLINICA LOS CARRERA PACIENTE</p>	<p>Dr. Alex Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO CLINICA LOS CARRERA</p>	<p>Carolina Echeverri Espinosa GERENTE GENERAL</p>
<p>ELABORADO POR</p>	<p>REVISADO POR</p>	<p>APROBADO POR</p>



REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION EN SALUD DE LAS PERSONAS LEY 20.584

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 5 de 26

serán sometidos a intervención quirúrgica o procedimientos endoscópicos, de hemodinamia o imágenes con uso de medio de contraste.

- Exámenes solicitados por su médico tratante (laboratorio, imágenes o cualquier otro)
- Carta orden de empresa en convenio en caso de ser necesario (JEAFOSALE y CAPREDENA)
- Programa con pago anticipado en caso de paciente PAD.
- Comprobante de domicilio del responsable de la cuenta. (Cuenta libre elección)
- Medicamentos orales de uso crónico (diabetes, hipertensión, etc.)

Artículo 13°

El paciente neonato (0 a 28 días); Ingresará acompañado de su madre o tutor, entregando la documentación requerida en unidad de admisión, el menor permanecerá en la Unidad de Neonatología teniendo horarios de visita y acompañamiento regulados, siempre favoreciendo el apego y la lactancia materna.

Artículo 14°

El paciente pediátrico, incluyendo al adolescente (hasta los 19 años); ingresará junto a su madre, tutor o acompañante significativo entregando la documentación requerida en unidad de admisión, podrá permanecer acompañado por su familiar o tutor las 24 horas del día, se aconseja traer algún juguete u objeto significativo para el menor.

Artículo 15°

El paciente adulto (20 años en adelante); Ingresará entregando la documentación requerida en unidad de admisión.

Todos los pacientes deberán traer, además;

- Útiles de aseo personal (cepillo de dientes, peineta u otros).
- Camisa de dormir o pijama
- Bata y zapatilla de levantarse
- Toalla

Es de responsabilidad del paciente y/o su acompañante, en caso de pacientes pediátricos y adolescentes, el resguardo de sus pertenencias durante la hospitalización en Clínica Los Carrera.

Artículo 16°

El paciente quirúrgico (adulto o pediátrico); deberá presentarse en unidad de admisión respetando las siguientes indicaciones:

<p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA SEGURIDAD ELABORADO POR PACIENTE</p>	<p>DR. ALEX CASTELLANO GUERRA Dr. Alex Castellano Guerra DIRECTOR MEDICO CLINICA LOS CARRERA</p>	<p>Carolina Colarner Espinosa Carolina Colarner Espinosa GERENTE GENERAL</p>
	<p>REVISADO POR</p>	<p>APROBADO POR</p>



REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION EN SALUD DE LAS PERSONAS LEY 20.584

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 6 de 26

- Ingresar con 2 horas mínimo de anticipación.
- Ayuno de 6 horas.
- En caso de ser requerido deberá traer donantes de sangre de su grupo sanguíneo, el número de estos últimos depende del tipo de cirugía.
- No utilizar maquillaje ni esmalte de uñas
- Retirar todo tipo de joyas y accesorios
- Seguir las indicaciones pre operatorias de su médico tratante

Artículo 17°

El ingreso para la atención de pacientes en Servicio de Urgencia se realizará presentando en mesón de categorización la siguiente documentación:

- a) cédula de identidad/ Pasaporte en caso de extranjeros
- b) identificación de institución en convenio

Artículo 18°

Previo a recibir atención médica se realiza procedimiento de categorización, el cual asegura la atención oportuna según priorización de gravedad del cuadro clínico y presencia de factores de riesgo en pacientes que consultan en servicio de urgencia, por lo tanto, dependiendo de la categorización asignada por personal competente, será la oportunidad de su atención.

TITULO IV

NORMATIVA DE ESTADÍA EN HOSPITALIZACIÓN

Artículo 19°

El tiempo de estadía en unidades de hospitalización dependerá de la indicación de su médico tratante quien evaluará diariamente su estado de salud y evolución médica. Clínica los Carrera dispone para hospitalización de diferentes tipos de habitaciones, el uso de ellas se relaciona directamente con la disponibilidad del momento y además con la indicación del profesional médico o de enfermería en caso de requerir aislamiento (habitación individual), esta indicación se asocia a patologías infecto contagiosas o inmunosupresión (baja de defensas).

Artículo 20°

Los tipos de habitaciones disponibles en hospitalización son los siguientes:

- a) **Habitación individual;** consta de una cama clínica, baño privado, TV cable, wi-fi, berger para visita.
- b) **Habitación doble;** consta de dos camas clínicas siempre respetando su privacidad, baño compartido, TV cable, wi-fi, silla para acompañante.

	<p>DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA Dr. Alex Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Carolina Colomer Espinosa Gerente General Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
	REVISADO POR	APROBADO POR



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 7 de 26

c) Habitación triple; consta de tres camas clínicas siempre respetando su privacidad y baño compartido, TV cable, wi-fi, silla para acompañante.

Artículo 21°

De ser requerido por su patología el uso de habitación de aislamiento, el costo será cargo del paciente.

Artículo 22°

a) Clínica Los Carrera no se responsabiliza de forma alguna por pérdida de objetos de valor que puedan afectar al paciente o sus acompañantes y/o visitas. Los pacientes deberán de abstenerse de ingresar con objetos de valor tales como joyas, dinero, equipos electrónicos, documentos u otros.

b) Deberá declarar prótesis dentales, lentes u otro apoyo terapéutico, el cual puede quedar en custodia para pacientes que serán sometidos a intervención quirúrgica.

Artículo 23°

Queda estrictamente prohibido traer durante la hospitalización cualquier tipo de alimento, ya que estos serán proporcionados y controlados según indicación médica por la Unidad de Alimentación.

Artículo 24°

Por disposición del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la Ley 20.660 está estrictamente prohibido el consumo de tabaco y bebidas alcohólicas en dependencias de Clínica Los Carrera.

TITULO V

NORMATIVA DE EGRESO DE HOSPITALIZACIÓN

Artículo 25°

El egreso de Clínica Los Carrera dependerá de la indicación de su médico tratante y es aplicable en;

a) **Alta médica a domicilio;** es la indicación médica de finalizar el proceso de hospitalización en Clínica Los Carrera y continuar la recuperación en domicilio.

b) **Traslado a otro centro asistencial;** es la indicación médica de finalizar el proceso de hospitalización en Clínica Los Carrera y continuar este último en otro centro asistencial, esto podrá relacionarse con traslado a centros de mayor complejidad o de solicitudes del paciente o representante validadas por su médico tratante.

<p>COMITÉ DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE DEL CENTRO DE ATENCIÓN CLÍNICA LOS CARRERA</p>	<p>DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA DIRECTOR MÉDICO</p>	<p>Carolina Colomer Espinosa Gerente General Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR



REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION EN SALUD DE LAS PERSONAS LEY 20.584

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 8 de 26

- c) **Alta Voluntaria;** es la interrupción del proceso de hospitalización en Clínica Los Carrera a solicitud del paciente o representante siempre que esta no implique aceleración del proceso de muerte, esta solicitud debe estar en conocimiento de su médico tratante.
- d) **Alta disciplinaria;** es la indicación médica de finalizar el proceso de hospitalización en Clínica Los Carrera debido a faltas graves del paciente tales como no seguir su tratamiento, desorden público o no seguir reglamentación interna de Clínica Los Carrera. Esta alta puede ser indicada por el médico tratante, residente y/o Director Médico.

Artículo 26°

El trámite administrativo de egreso lo puede realizar su acompañante, en caso de encontrarse sin compañía personal de enfermería gestionará con unidad de admisión su trámite de egreso, el trámite consiste en entregar en unidad de admisión la documentación relacionada con su hospitalización;

- a) Pase de alta que recibe por parte de personal de enfermería.
b) Hoja de registro de admisión.
c) Hoja de prestaciones efectuadas

Artículo 27°

Se recomienda que el alta sea gestionada antes de las 12:00 AM para evitar cobros adicionales.

Una vez realizada la entrega de documentación, ejecutiva de unidad de admisión le entregará su cuenta la cual debe ser tramitada en plazos establecidos según mención de **artículo 73.**


Artículo 28°

En caso de requerir traslado en ambulancia a domicilio, este podrá ser solicitado a través de personal de enfermería y será cargado a su cuenta final.

Artículo 29°

Los traslados en ambulancia para resolver patologías que excedan nuestra capacidad a otros centros de mayor complejidad se realizarán conforme a las indicaciones médicas de cuidado prescritas y cobro según el tipo de traslado. Por otra parte, si no está disponible algún servicio de la cartera de prestaciones ofertada y el paciente requiere traslado para resolver su problema de salud será derivado en ambulancia siendo el transporte sin costo para el paciente.

En estos casos se solicitará internamente el cupo clínico y deberá algún familiar o acompañante dejar los resguardos administrativos solicitados por el otro centro de salud al cual será trasladado.

 <p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE DEL CLINICA LOS CARRERA</p>	<p>Dr. Alex Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Carolina Gutierrez Espinosa GERENTE GENERAL</p>
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 9 de 26

Artículo 30°

Antes de retirarse de la habitación por alta, revise cuidadosamente el interior de la habitación evitando el dejar objetos que le pertenezcan

Artículo 31°

Se prohíbe el salir de la institución a trámites personales estando hospitalizado, solamente puede hacer abandono según alguna forma de alta descrita en **artículo 25°**

TITULO VI

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA

Artículo 32°

La documentación de referencia y contra referencia que se le solicitará para poder hacer efectivo su ingreso, será solicitada en la etapa de pre ingreso:

- Evaluación comercial DICOM; se evaluará su riesgo financiero o el del responsable del pago de la cuenta, esto se realiza vía sistema consulta DICOM. (Solo cuentas libre elección)
- Se solicita firma de **pagaré**, de acuerdo a la Ley 20.394 de la Súper intendencia de salud que prohíbe condicionar la atención de salud al otorgamiento de cheques o dinero en efectivo. En el caso que el garante no sea apto según política vigente de riesgo financiero, el paciente o su representante deberán buscar otra persona que acredite para hacerse responsable de la futura cuenta. (Solo cuentas libre elección)
- Se solicitarán teléfonos de contacto fijo y/o móvil.
- Correo electrónico.
- Comprobante de domicilio del responsable de la cuenta.
- Carta orden de empresa en convenio en caso de ser necesario (JEAFOSALE y CAPREDENA)

TITULO VII

MECANISMOS DE ACREDITACIÓN DE LA AFILIACIÓN

Artículo 33°

Los documentos requeridos para acreditar la identificación para la atención de salud serán;

- Cédula de identidad
- Pasaporte en caso de extranjeros

<p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE DEL CLINICA LOS CARRERA</p>	<p>DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA Dr. Alex Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Carolina Colomer Espinosa Gerente General Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 10 de 26

TITULO VIII

VISITA MÉDICA Y GESTION DE CUIDADOS HOSPITALIZACIÓN

Artículo 34°

Durante su hospitalización su recuperación de salud se encuentra al cuidado de un equipo multidisciplinario (médicos, nutricionistas, kinesiólogo, enfermera, matrona, técnicos paramédicos, entre otros) y se gestiona su atención de manera personalizada, favoreciendo así su pronta recuperación.

Artículo 35°

Su médico tratante le visitará mínimo una vez cada 24 horas, evaluando su estado de salud y evolución, las indicaciones derivadas de la visita se registrarán en su ficha clínica para ser ejecutadas en planificación por el personal de enfermería/obstetricia.

Su médico tratante puede solicitar la visita de un médico íterconsultor en la especialidad que su patología requiera, quien procederá a evaluar y registrar las indicaciones en su ficha clínica.

Artículo 36°


Recibirá visita de nutricionista durante la mañana y en cada tiempo de comida se evaluará la indicación médica de régimen, gestionando el cumplimiento de esta a través de personal de alimentación con supervisión de nutricionista en su entrega. Se realizarán evaluaciones nutricionales de acuerdo a criterios de soporte nutricional y/o indicación médica.

Los horarios de alimentación asociados a su indicación médica son:

- Desayuno: 8:15 a 8:45 horas
- Colación: 10:00 horas de ser indicado
- Almuerzo: 12:00 a 12:30 horas
- Once: 15:00 a 15:30 horas
- Cena: 18:00 a 18:30 horas
- Colación nocturna: 21:00 horas a todos los pacientes hospitalizados.

Las fórmulas lácteas serán preparadas en SEDILE y despachadas por horario de acuerdo a indicación médica.

En Neonatología se prepara en SEDILE la fórmula láctea de inicio a todos los recién nacidos contemplando 2 fórmulas para cada uno para horario nocturno y en caso de indicación médica se preparan por horario.

 <p>COMITÉ DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE HOSPITAL DE LOS CARRERA ELABORADO POR</p>	<p>DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA DIRECTOR MEDICO Dr. Alex Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Carolina Colomer Espinosa Gerente General Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
	REVISADO POR	APROBADO POR



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 11 de 26

Artículo 37°

Para la atención Kinésica en caso de ser indicado por su médico según necesidad de tratamiento, recibirá atención de profesional kinesiólogo las veces que indique su médico, quien seguirá la terapia indicada y registrada en su ficha clínica.

Artículo 38°

La gestión de los cuidados de enfermería será realizada por un profesional del área de enfermería/obstetricia (Enfermera-Matrona) quien planificará las atenciones necesarias de acuerdo a indicación médica y propia del cuidado de salud.

Artículo 39°

Existe un sistema de comunicación de timbre de llamado, el cual puede accionar cada vez que lo requiera y será asistido por personal de enfermería de la unidad.

TITULO IX

VISITA MÉDICA Y GESTION DE CUIDADOS AMBULATORIOS

Artículo 40°

En Servicio de Urgencia, la atención médica la efectuará el residente en turno, dependiendo del paciente puede tratarse de un residente de atención infantil o adulto, quien procederá a registrar en su ficha de atención las indicaciones que gestionará el profesional de enfermería en turno.

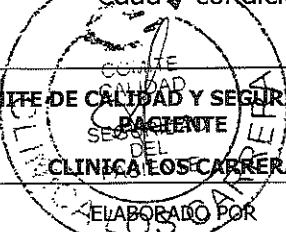
Puede ser requerida la atención de un médico especialista como íterconsultor para resolver patologías quirúrgicas, traumatológicas u otras.

TITULO X

INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE SALUD

Artículo 41°

La información sobre el estado de salud será entregada preferentemente al paciente o su representante (persona que cuida su salud), esta información puede ser recibida en forma verbal durante su estadía hospitalaria, telefónica (en caso de ser entregada al representante) y/o en forma escrita, la que puede ser entregada por su médico tratante u otro profesional que participe en su recuperación, contempla el posible diagnóstico de su enfermedad, las alternativas de tratamiento disponibles para su recuperación, los riesgos que puede presentar, el pronóstico esperado y el proceso previsible del post operatorio en caso de ser paciente quirúrgico, de acuerdo con su edad y condición personal y emocional.

 <p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA</p>	<p>DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA Dr. Alex Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Carolina Colomar Espinosa Gerente General Carolina Colomar Espinosa GERENTE GENERAL</p>
<p>ELABORADO POR</p>	<p>REVISADO POR</p>	<p>APROBADO POR</p>



REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION EN SALUD DE LAS PERSONAS LEY 20.584

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 12 de 26

Artículo 42°

Una vez finalizada la hospitalización recibirá información escrita en un documento llamado **EPICRISIS**, el cual contiene entre otros temas;

- a) Identificación del paciente y médico tratante
- b) Período de internación
- c) Diagnóstico de ingreso y alta
- d) Procedimientos efectuados
- e) Indicaciones a seguir

Artículo 43°

Una vez de alta y en caso de ser requerido y a solicitud expresa del paciente o su representante (tercero autorizado a través de poder simple notarial), puede entregarse información contenida en su ficha clínica. Esta solicitud se puede realizar según lo descrito en el **artículo 83° y artículo 84°** o directamente con secretaria de Gerencia mediante el envío de correo electrónico a informaciones@clinicaloscarrera.cl, adjuntando su cédula de identidad del paciente y/o tercero autorizado e indicando la fecha o rango de fechas que requiere solicitar.

Si la ficha que se solicita es de un paciente fallecido, deberá acompañar certificado de defunción, cédula de identidad del paciente y cédula de identidad del solicitante a fin de comprobar relación de parentesco por consanguinidad. En caso el solicitante corresponda a tercero autorizado, de igual manera debe adjuntar cédula de identidad.

TITULO XI

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Artículo 44°

El consentimiento informado es un documento componente de su ficha o historia clínica, contiene una constancia por escrito de la entrega de información por parte de su médico tratante, esta última relativa al procedimiento a realizar ya sea; intervención quirúrgica, procedimientos invasivos endoscópicos, realización de imágenes con uso de medio de contraste o cualquier otro que conlleve un riesgo relevante y conocido para la salud, se presume que el paciente ha recibido la información pertinente cuando hay constancia escrita a través de su identificación y firma de la aceptación o rechazo del procedimiento a realizar.

Artículo 45°

Todo paciente tiene derecho a otorgar o denegar (rechazar) su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud, en ningún caso el rechazo de tratamiento podrá implicar como objetivo la aceleración artificial del proceso de muerte, prácticas eutanasias o el auxilio al suicidio.

<p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA DEL SECTOR</p>	<p>Dr. Alex Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
<p>ELABORADO POR</p>	<p>REVISADO POR</p>	<p>APROBADO POR</p>



REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION EN SALUD DE LAS PERSONAS LEY 20.584

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 13 de 26

Artículo 46°

En caso de menores de edad o alteración de conciencia se requerirá el registro de identidad y firma en documento consentimiento informado al representante o tutor.

Artículo 47°

En Clínica Los Carrera el documento *Consentimiento Informado*, se solicita para aquellos pacientes que ingresan a realizarse los procedimientos antes descritos en forma programada como documento de requisito previo al ingreso, este debe venir completo con identificación y firmas tanto del médico como del paciente o su representante.

Artículo 48°

No se requerirá la manifestación de la voluntad a través del documento consentimiento informado, en las siguientes situaciones:

- a) En el caso de que la falta de aplicación del procedimiento suponga un riesgo para la salud pública, de conformidad con lo dispuesto en la ley, dejándose constancia de ello en la ficha clínica.
- b) 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, apoderado o de la persona a cuyo cuidado se encuentre, según corresponda.
- c) Cuando la persona se encuentre 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 adoptarán las medidas apropiadas en orden a garantizar la protección de la vida.

TITULO XII

NORMAS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCION DE SALUD

Artículo 49°

Clínica Los Carrera en el marco de la atención de salud que brinda, cumple la normativa vigente en el país y con los protocolos establecidos en materia de seguridad del paciente y calidad de la atención de salud.

Para dar fiel cumplimiento al "PROGRAMA NACIONAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD", proceso dirigido por el Ministerio de Salud de Chile (MINSAL), se genera la estructura adecuada para ejecutar de manera eficiente y

<p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CALIDAD CLINICA LOS CARRERA SEGURIDAD DEL PACIENTE ELABORADO POR</p>	<p>Dr. Alex Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO REVISADO POR</p>	<p>Carolina Colomer Espinosa Gerente General Cardinal Colomer Espinosa GERENTE GENERAL APROBADO POR</p>
--	---	---



REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS LEY 20.584

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 14 de 26

oportuna la monitorización y evaluación de normas y protocolos asociados a la calidad y seguridad del paciente y a su vez e introducir las mejoras necesarias.

Artículo 50°

Es el comité de calidad y seguridad de la institución el organismo que vela por la generación de actividades de mejora continua de la calidad de los servicios y prestaciones. Para poder mejorar es relevante medir los resultados en las acciones asociadas la seguridad del paciente, dichas mediciones son de reporte obligatorio al Ministerio de Salud quien a su vez desarrolla, implementa y evalúa planes, programas y políticas públicas vinculadas con la calidad de la atención y la seguridad de los procesos asistenciales monitorizando su desarrollo.

Artículo 51°

Clínica Los Carrera tiene disponible trimestralmente para fiscalización, a través de su departamento de calidad y seguridad del paciente, el monitoreo de las siguientes normas:

- a) Reporte de eventos adversos y centinelas
- b) Aplicación de lista de chequeo para la seguridad de la cirugía
- c) Análisis de re operaciones quirúrgicas no programadas
- d) Prevención de enfermedad trombo embolica en pacientes quirúrgicos
- e) Prevención de úlceras o lesiones por presión en pacientes hospitalizados
- f) Reporte de caídas de pacientes hospitalizados
- g) Pacientes transfundidos de acuerdo a protocolo
- h) Programa de prevención y control de las enfermedades asociadas a la atención de salud

TÍTULO XIII

HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO / AGENDAMIENTO DE HORAS

Artículo 52°

SI algún prestador médico de consulta no puede concurrir a la atención agendada, personal de la institución le informará con el fin de re programar dicha consulta.

Artículo 53°

Clínica Los Carrera para su atención ambulatoria de centro médico presenta las siguientes formas de agendamiento y horarios de atención:

- a) **Consulta Médica;** puede solicitar horas médicas por call center al número (32-2539800), por la página web o presencialmente en los módulos administrativos de

<p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA ELABORADO POR PACIENTE</p>	<p>Dr. Alex Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Carolina Colomar Espinosa GERENTE GENERAL</p>
	REVISADO POR	APROBADO POR



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 15 de 26

agendamiento en centro médico. El Horario de funcionamiento es de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas, los días sábado de 08:30 a 18:00 horas y los días domingo de 09:00 a 18:00 horas.

b) Sala de Curaciones; no requiere agendar hora, se puede presentar en consulta espontánea, el horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas y los días sábados de 08:30 a 16:00 horas, **debe traer la indicación médica del procedimiento.**

c) Vacunatorio; puede solicitar hora por call center al número (32- 2539800) o presencialmente en los módulos administrativos de agendamiento en centro médico. El horario de funcionamiento es de lunes a viernes de 09:00 a 12:30 y de 14:00 de 16:30 horas, **debe traer documento que respalde la identidad de paciente y documento que respalde la dosis requerida**

d) Kinesioterapia; para solicitar hora se debe acercar presencialmente a la unidad, el horario de atención es de lunes a sábado de 8:15 a 19:00 horas, domingo 09 a 17.15 **debe traer la orden médica de atención kinésica.**

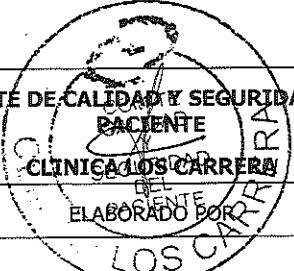
Artículo 54°

Clínica Los Carrera para su atención en unidad de exámenes presenta las siguientes formas de agendamiento y horarios de atención:

a) Toma de muestra; puede solicitar hora por call center al número (32- 2539800), por la página web o presencialmente en los módulos administrativos de agendamiento ubicados en centro médico. Además, puede asistir de manera espontánea en el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a 19:30 horas, los días sábado de 8:30 a 19:00 horas y los días domingo y festivos de 9:00 a 19:00 horas.

b) Uroflujometría; puede solicitar hora por call center al número (32- 2539800) o presencialmente en los módulos administrativos de agendamiento ubicados en centro médico. Además, puede asistir de manera espontánea en el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a 19:00 horas y los días sábado de 8:30 a 12:30 horas.

c) Test de Esfuerzo; puede solicitar hora a través de Call Center (32-2539800) o presencialmente en módulos administrativos de agendamiento de centro médico, el horario de funcionamiento es según agenda disponible.

 <p>COMITÉ DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA ELABORADO POR</p>	<p>DR. Alex Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Carolina Colomer Espinosa Gerente General Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
	REVISADO POR	APROBADO POR



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 16 de 26

d) Holter de ritmo y holter de presión puede solicitar hora a través de Call Center (32-2539800) o presencialmente en módulos administrativos de agendamiento de centro médico. El Horario de funcionamiento es de lunes a viernes de 8:10 a 16:15 horas.

e) Scanner (TAC); puede solicitar hora por call center al número (32- 2539800), por la página web o presencialmente en los módulos administrativos de agendamiento ubicados en centro médico. El Horario de funcionamiento es de lunes a viernes de 6:00 a 23:30 horas, los días sábado de 8:00 a 20:00 horas y domingo 09:00 a 20:00 horas.

f) Resonancia Nuclear Magnética (RNM); puede solicitar hora por call center al número (32- 2539800), por la página web o presencialmente en los módulos administrativos de agendamiento ubicados en centro médico. El horario de funcionamiento es de lunes a viernes de 7:45 a 23:00 horas, los días sábado de 8:30 a 19:00 horas y los días domingo 09:30 a 19:00 horas.


g) Radiología (Rx); puede solicitar hora por call center al número (32- 2539800), por la página web o presencialmente en los módulos administrativos de agendamiento ubicados en centro médico. El Horario de funcionamiento es de lunes a viernes de 7:40 a 20:20 horas, los días sábado de 8:10 a 19:30 horas y los días domingo 09:00 a 19:30 horas.

h) Mamografía; puede solicitar hora por call center al número (32- 2539800), por la página web o presencialmente en los módulos administrativos de agendamiento ubicados en centro médico. El horario de funcionamiento es de lunes a viernes de 8:00 a 21:30 horas, los días sábado y domingo de 9:00 a 19:20 horas.

i) Ecotomografía; puede solicitar hora por call center al número (32- 2539800), por la página web o presencialmente en los módulos administrativos de agendamiento ubicados en centro médico. El horario de funcionamiento es lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas y los días domingo de 9:00 a 20:00 horas.

j) Ecotomografía Ginecológica; puede solicitar hora por call center al número (32- 2539800), por la página web o presencialmente en los módulos administrativos de agendamiento ubicados en centro médico, el horario de funcionamiento es según agenda disponible.

k) Ecotomografía Cardíacas; puede solicitar hora por call center al número (32- 2539800), por la página web o presencialmente en los módulos administrativos de

 <p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA</p>	<p>DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA Dr. Alex Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Carolina Colomer Espinosa Gerente General Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 17 de 26

agendamiento ubicados en centro médico, el horario de funcionamiento es según agenda disponible.

l) Electrocardiograma (ECG); puede solicitar hora por call centrar al número (32- 2539800), por la página web o presencialmente en los módulos administrativos de agendamiento ubicados en centro médico. El horario de funcionamiento es de lunes a viernes de 7:30 a 17:00 horas, los días sábado de 8:30 a 19:30 horas y domingo 09:00 horas a 19:30 horas.

m) Endoscopia- Colonoscopia; La hora debe ser solicitada presencialmente en secretaría de endoscopia ya que realiza una entrevista previa y se entrega un informativo de preparación. El horario de funcionamiento es según agenda disponible.

n) Espirometría; puede solicitar hora por call centrar al número (32- 2539800), por la página web o presencialmente en los módulos administrativos de agendamiento ubicados en centro médico. El horario de funcionamiento es martes y jueves de 15:00 a 17:30 horas.

o) Electroencefalograma (EEG); puede solicitar hora por call centrar al número (32- 2539800), por la página web o presencialmente en los módulos administrativos de agendamiento ubicados en centro médico. El horario de funcionamiento es sábado 9:00 a 13:00 horas.

p) Exámenes oftalmológicos; puede solicitar hora por call centrar al número (32- 2539800) o presencialmente en los módulos administrativos de agendamiento ubicados en centro médico. El horario de funcionamiento es según agenda disponible, el horario de funcionamiento es según agenda disponible.

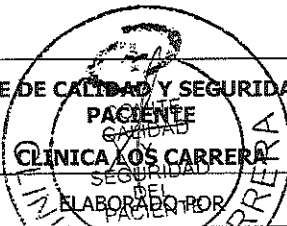
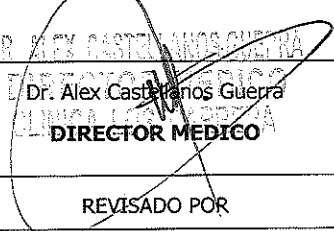
Artículo 55°

Clínica Los Carrera para su atención en unidad de Urgencia funciona las 24 horas del día los 365 días del año. Su atención es según gravedad de la consulta y no por orden de llegada

Artículo 56°

Clínica Los Carrera para su atención en unidad de Hospitalización (Maternidad- Médico Quirúrgico- Unidad Paciente Crítico) funciona las 24 horas del día los 365 días del año.

TITULO XIV

 <p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA ELABORADO POR</p>	 <p>DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA Dr. Alex Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Carolina Colomer Espinosa Gerente General Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
	REVISADO POR	APROBADO POR



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 18 de 26

ACOMPAÑAMIENTO DE PACIENTES

Artículo 57°

Clínica Los Carrera favorece el derecho de los pacientes a la compañía de familiares y amigos cercanos durante su hospitalización y con ocasión de prestaciones ambulatorias.

Para no afectar el beneficio clínico, se hace necesaria la regulación del horario de visita

- a) **UPC;** todos los días de 16:30 a 17:30 horas.
- b) **Maternidad;** todos los días de 10:00 a 19:00 horas, existe horario flexible para puérperas.
- c) **Médico Quirúrgico;** todos los días de 09:00 a 19:00 horas. Los pacientes pediátricos y adolescentes hasta los 19 años podrán permanecer acompañados por su familiar, tutor o acompañante significativo las 24 horas del día.
- d) **Servicio de Urgencia;** podrá acompañar en box al paciente un familiar ya sea este adulto o pediátrico.

Se restringe la compañía en Servicio de Urgencia en aquellas atenciones con **riesgo vital** en sala de reanimación.

- e) Centro médico y Unidad de exámenes: podrá acompañar en box al paciente un familiar ya sea este adulto o pediátrico.

Artículo 58°

Podrá ser acompañado por visita, respetando en habitaciones dobles y triples un máximo de 2 personas por paciente, esto para favorecer la tranquila recuperación de todos los pacientes de la habitación.


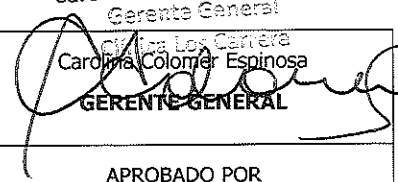
Artículo 59°

En el caso de pacientes pediátricos y adolescentes estos serán acompañados por un familiar las 24 horas del día y puede recibir visitas respetando un máximo de 2 personas por paciente. Se considera servicio alimentación para el acompañante del paciente pediátrico (hasta los 15 años, 11 meses, 29 días):

- Para el familiar que acompaña al menor (paciente con convenio PAD) durante la noche, se incluye servicio de desayuno sin costo.
- Para el familiar que acompaña al menor (Paciente sin convenio PAD), se incluye servicio de todos los tiempos de comida.

Artículo 60°

Clínica Los Carrera, facilitará el acceso para el acompañamiento de entidades religiosas, ayudas espirituales, etc. cuando sea solicitado por el paciente y/o familiares.

 <p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA</p>	<p align="center">DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA DIRECTOR MEDICO</p>	<p align="center">Carolina Colomer Espinosa Gerente General CLINICA LOS CARRERA Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL</p> 
<p>ELABORADO POR</p>	<p>REVISADO POR</p>	<p>APROBADO POR</p>



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 19 de 26

Artículo 61°

Cuenta con servicio de cafetería para acompañantes, en las cercanías de nuestras instalaciones. Adicionalmente, cuenta con máquinas expendedoras automáticas de alimentos y líquidos en diferentes puntos dentro de las instalaciones.

TITULO XV

IDENTIFICACION DEL PACIENTE Y PERSONAL DE SALUD

Artículo 62°

Todo el personal que atiende su salud, deberá portar una identificación institucional de tipo personal la que incluye:

- a) Nombre y dos apellidos
- b) Función que desempeña
- c) Unidad a la que pertenece

Personal médico que le atiende se encuentra debidamente identificado con su nombre y dos apellidos impreso o bordado en delantal blanco o tenida médica.

Artículo 63°

Con el objetivo de prevenir errores de atención de salud asociados a la correcta verificación de la identificación del paciente, es que se define el uso de **Brazalete de Identificación**, este brazalete es utilizado en todo paciente hospitalizado, ambulatorio sometido a intervención quirúrgica y/o que requiera algún tipo de intervención o procedimiento que altere su estado de consciencia, se utilizará en unidades clínicas de hospitalización, pabellón quirúrgico y endoscopía. En el servicio de urgencia se identificará a todos los pacientes.

TITULO XVI


PRIVACIDAD DEL PACIENTE

Artículo 64°

Clínica Los Carrera respeta y protege la vida privada y la honra de las personas durante su proceso de atención.

Artículo 65°

Esta estrictamente prohibido el fotografiar, grabar o filmar a pacientes durante su atención, cualquiera que sea su fin o uso, en caso de fines publicitarios se requerirá autorización escrita al paciente o representante legal.

 <p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA ELABORADO POR</p>	<p>DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
	REVISADO POR	APROBADO POR



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 20 de 26

Artículo 66°

Su historia de salud contenida en Ficha Clínica, será resguardada en todo momento por tratarse de dato sensible según lo dispuesto en la letra g) del artículo 2° de la ley N° 19.628.

Su ficha permanecerá en resguardo por un plazo de 15 años y se guardará reserva de su contenido, el cual será almacenado en Unidad de Archivo.

Podrán acceder a su Ficha Clínica;

- a) El titular de la ficha (paciente) o su representante legal o en caso de fallecimiento del titular, sus herederos.
- b) Un tercero debidamente autorizado por el titular, mediante poder simple notarial.
- c) Tribunales de justicia, siempre que la información contenida en la ficha clínica se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
- d) Fiscales del Ministerio Público y abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tenga a su cargo.

TITULO XVII

COMITÉ DE ETICA

Artículo 67°

Clínica Los Carrera cuenta con la formalización de un **Comité de ética**, dicho comité se encuentra presidido por el Director Médico de la institución, pueden acceder a él familiares o pacientes en secretaría de Dirección Médica a través de carta dirigida al Director Médico y/o correo electrónico "comiteetica@clinicaloscarrera.cl, quién deberá estampar su firma en una copia en señal de recepción y/o acusar recibo de la información.

Artículo 68°


El comité de ética se define como un organismo colegiado conformado por un grupo de profesionales que asesoran a los miembros del equipo de salud, pacientes y/o familiares, en la toma de decisiones a propósito de la práctica clínica.

Artículo 69°

Las opiniones formuladas por el comité de ética tienen el carácter de recomendación, no son directivas y se entregan por escrito al solicitante.

Artículo 70°

Las situaciones que podrán ser sometidas a comité de ética son clínicas o administrativas ocurridas a propósito de la labor asistencial en que se genere un dilema de carácter ético y que requieren elegir entre dos o más soluciones.

 <p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA</p>	<p>DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA Dr. Alex-Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Cardina Colomer Espinosa Cardina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
<p>ELABORADO POR</p>	<p>REVISADO POR</p>	<p>APROBADO POR</p>



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 21 de 26

TITULO XVIII

COSTOS DE LAS PRESTACIONES

Artículo 71°

Los costos de las prestaciones, aranceles e insumos y medicamentos se encuentran escritos y publicados en base de datos actualizada con libre acceso a la información, a través de:

- a) Página web, www.clinicaloscarrea.cl, en el link aranceles
- b) Admisión central
- c) Recepción de urgencia

TITULO XIX

MODALIDADES DE PAGO

Artículo 72°

Al momento del pre ingreso o en su defecto en el momento de concretar el ingreso, se informará por escrito al paciente o su representante de los posibles plazos para el pago de las prestaciones, insumos y medicamentos que se utilicen en su atención de salud. Podrá solicitar en cualquier oportunidad, una cuenta actualizada y detallada de los gastos en que se haya incurrido en su atención de salud.

Artículo 73°

El plazo para tramitar su programa médico y cancelar diferencias no cubiertas por este, dependerá de la previsión a la que Ud. Pertenezca y rige desde el día de la entrega del programa médico por Clínica Los Carrera.

- a) **FONASA**; 3 días hábiles
- b) **ISAPRE**; 60 días hábiles.
- c) **CIRUGÍAS MENORES**; 3 días hábiles
- d) **INSTITUCIONES, EMPRESAS EN CONVENIO**; según contrato convenido y/o a través de carta de resguardo.
- e) **PARTICULAR**, tendrá un plazo de 3 días hábiles para cancelar la cuenta adeudada.

Artículo 74°

Una vez que el programa es tramitado y cancelado, los bonos correspondientes deben ser presentados en el departamento de cobranza de Clínica Los Carrera, en donde retirará el documento de respaldo de su cuenta (pagaré).

 <p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA</p>	<p>Dr. Alex Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Catalina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
<p>ELABORADO POR</p>	<p>REVISADO POR</p>	<p>APROBADO POR</p>



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 22 de 26

Artículo 75°

Las atenciones de consulta médica ambulatoria se cancelan en el momento de solicitar la prestación a través de bono electrónico IMED, bono en papel, efectivo, cheque, tarjeta bancaria de debito o de crédito.

TITULO XX

INTERESES POR MORA

Artículo 76°

Los programas médicos que no son tramitados en plazos antes descritos, darán origen a intereses por mora y gastos de cobranza. De acuerdo a lo requerido por la ley 19.659,

Artículo 77°

La cobranza pre y judicial es llevada en Clínica Los Carrera por empresa externa. El sistema de gastos de cobranza se aplica sobre el capital adeudado o valor de la cuota vencida. Los intereses por mora serán cobrados desde el primer día de atraso.

TITULO XXI

CONDICIONES PREVISIONALES

Artículo 78°

Clínica Los Carrera ofrece atención de salud a pacientes afiliados a **ISAPRE, FONASA, FFAA** a través de sus convenios especiales, **INSTITUCIONES, EMPRESAS** y **MUNICIPALIDADES** de la región que adjudiquen convenio, **PARTICULARES** o cualquier tipo de seguro de salud.


Artículo 79°

Para validar la condición previsional deberá presentar su cédula de identidad y carné previsional.

Artículo 80°

La atención por modalidad de **Ley de Urgencia** (Ley 19.650 y Circular Superintendencia de Salud N° 108 del 20/1/2010).

Es la aplicada a aquellos pacientes beneficiarios del sistema de salud FONASA o ISAPRE que presentan una condición de salud o cuadro clínico que involucre estado de riesgo vital o riesgo de secuela funcional grave y, por ende, requiere atención

 <p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA</p>	<p>Dr. Alex Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
<p>ELABORADO POR</p>	<p>REVISADO POR</p>	<p>APROBADO POR</p>



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 23 de 26

médica inmediata e impostergable, y que no ha recibido atención médica por esa causal previamente ni ha sido derivado de otro centro asistencial.

La condición de salud o cuadro clínico de emergencia o urgencia debe ser determinada en la primera atención médica en la cual el paciente es atendido (Servicio de Urgencia).

En el caso de pacientes trasladados desde otro centro asistencial público o privado, solamente se considerará atención médica de emergencia o urgencia aquellos que en el caso de que el centro asistencial que remite al paciente carezca de las condiciones para estabilizarlo (segundo prestador), lo que debe ser certificado por el encargado autorizado de la unidad de urgencia que lo remite, quedando excluidos los traslados solicitados por terceros ajenos al establecimiento público o privado donde está recibiendo la primera atención.

Este tipo de modalidad de atención exime del pago al usuario en lo que respecta a la primera etapa de estabilización, esta presenta con un tope que debe consultar en su aseguradora ya que esta parte del pago es cubierta por su ISAPRE o FONASA.

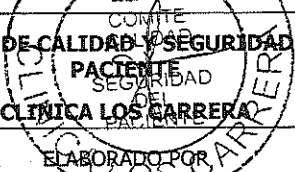
Artículo 81°

La atención por modalidad GES (Garantías explícitas en Salud), o antiguamente referido como AUGE (Acceso Universal a Garantías explícitas), se apoya en la Ley 19.966, en el artículo 4 de la Ley 18.469 y actualmente en el decreto N° 72, el cual rige para todos los afiliados de ISAPRE o FONASA.

Este régimen de salud garantiza:

- **El acceso** (Obligación de FONASA e ISAPRES de asegurar el otorgamiento de las prestaciones de salud incluidas en la ley 19966).
- **La oportunidad de atención** (plazos definidos para otorgar estas prestaciones de salud).
- **Calidad** (Prestadores registrados y acreditados que otorguen estas prestaciones de salud).
- **Protección financiera** (Usuario solo cancelará copago establecido por ley). Se prioriza la prevención, tratamiento y rehabilitación de las enfermedades que representan el mayor impacto de salud en la población chilena. Actualmente existen 87 patologías con esta modalidad de atención.

Nuestra institución mantiene convenios con algunas ISAPRES, las cuales nos derivan usuarios con problemas de salud GES para los cuales somos resolutivos. Esto se concreta cuando los médicos de nuestra red notifican a los pacientes por algún problema GES, ya sea en centro médico, urgencias u hospitalizados para que posteriormente acudan a sus ISAPRES quienes determinan la derivación para seguimiento y controles con los profesionales pertenecientes a nuestro STAFF GES.

 <p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE SEGURIDAD CLINICA LOS CARRERA</p>	<p>DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Carolina Polmer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 24 de 26

Adicionalmente, existe la opción de atención por libre elección para aquellos pacientes que rechacen, según procedimiento vigente, la cobertura de su aseguradora para aquellas patologías no cubiertas como red de prestadores GES en nuestra institución.

TITULO XXII

GESTION DE RECLAMOS

Artículo 82°

Clínica Los Carrera posee definido en protocolo la gestión de reclamos que además incluye solicitudes, sugerencias y/o felicitaciones, para ello se designa un responsable institucional de la gestión de reclamos.

Artículo 83°

Las manifestaciones respecto de la atención pueden ser realizadas a través de las siguientes vías:

Por escrito;


- a) a través de formulario foliado, los que se encuentran ubicados en todas las unidades clínicas ya sean ambulatorias o de hospitalización, el formulario se encuentra en buzón sellado en el cual deberá depositar su escrito y conservar su comprobante en pre picado. La respuesta a su inquietud tiene un plazo de 15 días hábiles.
- b) A través de la página web o código distribuidos en nuestras instalaciones QR (<https://reclamos.interclinica.cl/loscarrera/add/home>), en su link de contactos. La respuesta a su inquietud tiene un plazo de 15 días hábiles.

Personalizado;

- c) A través de ejecutiva de reclamos, quien utiliza el formulario foliado para dejar impresa su manifestación. La respuesta a su inquietud tiene un plazo de 15 días hábiles.

Artículo 84°

Para poder evaluar la percepción de nuestros servicios ya sean ambulatorios o de hospitalización, se le solicitará completar una Encuesta de satisfacción posterior a su estadía de hospitalización o atención ambulatoria.

 <p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE DEL CLINICA LOS CARRERA</p>	<p>DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA Dr. Alex Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO</p>	<p>Carolina Colamer Espinosa Gerente General Carolina Colamer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR



**REGLAMENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS
LEY 20.584**

CODIGO: DP 1.1
VERSION: 2
FECHA: ENERO 2024
VIGENCIA: 2024 - 2028
PÁGINA: 25 de 26

TITULO XXIII

PLAN DE EVACUACION

Artículo 85°

Clínica Los Carrera cuenta con un plan de evacuación institucional, este último pensado en la evacuación de toda persona; trabajador, paciente, visitantes u otro que se encuentre en las dependencias de la institución en el momento de ocurrir una emergencia.

Contempla una organización que involucra a todos los trabajadores en turno durante el momento de la emergencia, sea este incendio, sismo o inundación, siendo el responsable institucional de evacuación en horario hábil el Gerente General y en horario inhábil el médico residente de Unidad de Urgencia.

Artículo 86°

Los líderes de evacuación por unidades clínicas serán los profesionales en turno, ellos guiarán a su personal para un correcto proceso de evacuación de pacientes.

Las acciones de evacuación están determinadas según el tipo de siniestro, sin embargo, debe de considerar siempre:

- a) Mantener la calma
- b) Caminar gateando si existe humo en la ruta de evacuación
- c) No correr, caminar en silencio evitando aglomeraciones
- d) Permanecer en el punto de encuentro de emergencia (PEE) a menos que reciba otras Instrucciones
- e) Nunca regresar al área afectada a menos que reciba una instrucción a través del líder de evacuación.

Artículo 87°

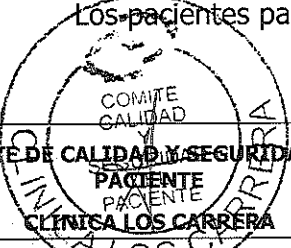
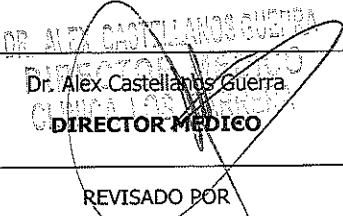
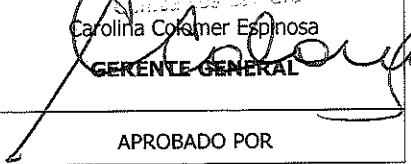
La evacuación se realizará comandada por el líder según el horario (hábil- inhábil) con calma, previa clasificación de pacientes, utilizando herramientas de traslado en caso necesario y siguiendo la señal ética de escape hasta llegar a la zona de seguridad que se encuentra en "Estacionamiento de Urgencia".


Artículo 88°

Las vías de evacuación se encuentran debidamente señalizadas y serán utilizadas por instrucciones del líder de turno.

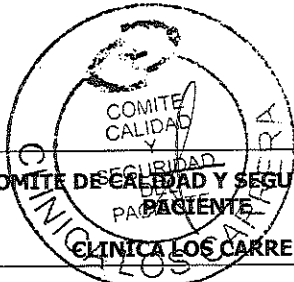
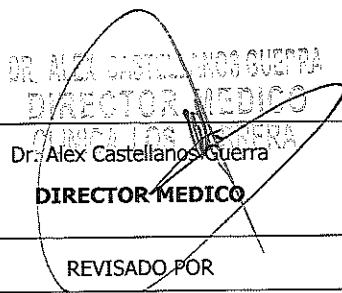
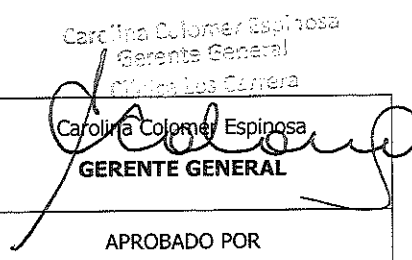
Artículo 89°

Los pacientes para ser evacuados se clasificarán de la siguiente manera:

 <p>COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA</p> <p>ELABORADO POR</p>	 <p>DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA Dr. Alex Castellanos Guerra DIRECTOR MEDICO</p> <p>REVISADO POR</p>	 <p>Carolina Cosme Espinosa Gerente General Carolina Cosme Espinosa GERENTE GENERAL</p> <p>APROBADO POR</p>
--	---	--

	REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION EN SALUD DE LAS PERSONAS LEY 20.584	CODIGO: DP 1.1
		VERSION: 2
		FECHA: ENERO 2024
		VIGENCIA: 2024 - 2028
		PÁGINA: 26 de 26

- a) **Paciente Auto Valente;** puede trasladarse sin ayuda. Ej.: puérperas, pos operado tardío, tratamiento médico de baja complejidad. Serán dirigidos por Grupo de Apoyo, personal Técnico Paramédico de cada unidad con ayuda si se requiere de auxiliares de alimentación, esterilización y de servicio. Conducirán a los pacientes por vías de evacuación, a través de indicaciones verbales para direccionar el flujo.
- b) **Paciente que requiere asistencia menor;** pos operado mediato, niño, tratamientos médicos de mediana complejidad. Serán dirigidos por Grupo de Apoyo, personal Técnico Paramédico de cada unidad con ayuda si se requiere de auxiliares de alimentación, esterilización y de servicio, serán previamente desconectados de monitores y/o sueros. Grupo de apoyo conducirá a los pacientes por vías de evacuación, a través de indicaciones verbales para direccionar el flujo, con apoyo de 1 o más auxiliares por paciente, asistiendo el deambular.
- c) **Paciente que requiere asistencia total;** Pos operatorio inmediato, recién nacidos, tratamientos médicos complejos, lactantes. Serán dirigidos por Líderes de evacuación, personal Profesional de cada unidad con ayuda si se requiere de auxiliares técnicos paramédicos, los pacientes serán previamente desconectados de monitores y/o sueros. Grupo de apoyo bajo la conducción de líderes de evacuación conducirá a los pacientes por vías de evacuación, seguirán el flujo de vías de evacuación a través de la utilización de camilla de traslado o técnica de silla manual.
- d) **Paciente no trasladable;** Paciente que no puede desconectarse de ventilación mecánica, terminales con pronóstico ominoso.

 COMITÉ DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA	 DR. ALEX CASTELLANOS GUERRA DIRECTOR MEDICO	 Carolina Colomer Espinosa Gerente General CLINICA LOS CARRERA GERENTE GENERAL
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR