

## INFORMACIÓN GENERAL

Estimado/a paciente, usted ha ingresado a Clínica San José, prestigioso Centro de Atención Cerrada de la XV Región.

En nuestras instalaciones usted encontrará un equipo multidisciplinario de especialistas del área de la salud, dispuesto a entregar todos sus conocimientos, habilidades y esfuerzos para entregarle la atención y los cuidados que se merece. La Gerencia y Dirección Médica de Clínica San José ponen a su disposición este Reglamento Interno, cuyo fin es informar acerca de las prestaciones de salud que Clínica San José ofrece y las disposiciones internas que existen para optimizar los procesos de atención, resguardando la calidad de esta, la convivencia y la seguridad de los pacientes. El presente documento se encontrará disponible al público en nuestra página web ([www.clinicasanjose.cl](http://www.clinicasanjose.cl)).

Este Reglamento Interno se dicta en cumplimiento de establecido en los artículos 33, 34, 35 y 36 de la ley N° 20.584; el DFL N° 1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 2.763/79 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469; el decreto N° 136 de 2004, del Ministerio de Salud; la ley N° 19.880; y el decreto 40 de la Superintendencia de Salud, con el propósito que nuestros pacientes y sus familiares conozcan los derechos y deberes que les rigen durante su estadía en la clínica y, además, tomen conocimiento, entre otros aspectos, de los horarios y modelos de funcionamiento de las diferentes áreas o unidades de apoyo al interior de la organización. Esta normativa interna deberá ser respetada de acuerdo al Art. 33 de la Ley N° 20.584.

Esperamos que todos nuestros servicios estén a la altura de las exigencias de nuestros pacientes y así contribuir a su pronta recuperación.

## **NUESTROS SERVICIOS**

Para su atención contamos con las siguientes unidades y servicios:

- **Unidades de Hospitalización:**

- Unidad de Médico Quirúrgico
- Unidad Maternidad
- Unidad de AMI (Asistencia Médica Intensiva).

- **Servicios:**

- Urgencia de atención las 24 horas, Pabellón Quirúrgico.

- **Unidades de apoyo:**

- Imagenología: Rayos convencional, >Resonancia Nuclear y Scanner y Densitometría ósea.
- Laboratorio Clínico
- Esterilización.

## HOSPITALIZACIÓN PROGRAMADA

### SOLICITUD DE PRESUPUESTOS, INFORMACIÓN GES/ CAEC/ LEY DE URGENCIAS Y CUENTAS

Para solicitar esta información, debe acercarse a los siguientes puntos:

|   |  |
|---|--|
| <b>Oficina de Presupuesto</b><br>Lunes a Viernes:<br>De 8:00 a 20:00 horas.                                 | Ubicada en 1er Piso.<br>Teléfono: 2593000, anexos 3111,<br>3112 y 3114.      |
| <b>Oficina GES/CAEC/LEY DE URGENCIAS</b><br>Lunes a Viernes:<br>De 8:00 a 17:30 horas.                      | Ubicada en 5to Piso.<br>Teléfono: 2593000, anexo 3524.                       |
| <b>Oficina de Cuentas</b><br>Lunes a Jueves:<br>De 9:30 a 18:30 horas.<br>Viernes<br>De 9:30 a 16:00 horas. | Ubicada en 3er piso.<br>Teléfono: 2593000, anexos 3326,<br>3327, 3398 y 3399 |

## INGRESO

Según el horario de ingreso el día de hospitalización el paciente deberá presentarse en:

|  |  |
|--|--|
| <b>Admisión Central</b><br>Lunes a Viernes:<br>De 8:00 a 20:00 hrs.  | Ubicada en 1er piso<br>Teléfono: 2593000<br>Anexos 3111, 3112 y 3114.          |
| <b>Admisión de Urgencia</b><br>Lunes a Viernes:<br>De 20:01 a 7:59 hrs.<br>Sábados, Domingos y Festivos:<br>Horario continuado | Ubicada en el Servicio de Urgencia<br>Teléfono: 2593000<br>Anexos 3101 y 3182. |

La habitación de su preferencia estará sujeta a disponibilidad de la Clínica en el momento del ingreso.

Todo paciente que ingrese a Clínica San José con motivo de Hospitalización Programada, deberá presentarse en la Unidad de Admisión a lo menos cuatro horas antes del procedimiento por el cual será hospitalizado.

Para evitar errores de identidad en los procedimientos, Clínica San José cuenta con un estricto protocolo de identificación de pacientes, por este motivo, luego de su ingreso, al ser llevado a su unidad de hospitalización correspondiente, se le identificará con un brazalete, que debe permanecer con el paciente hasta el alta. Solicitamos que usted cumpla con este importante requisito y no se lo retire durante su estadía y hasta encontrarse en su hogar nuevamente.

## **DOCUMENTACIÓN REQUERIDA AL MOMENTO DE SU INGRESO**

- Orden de hospitalización entregada por médico tratante registrado en la Superintendencia de salud y acreditado por Clínica San José.
- Cédula de identidad vigente.
- Consentimiento informado (en caso de cirugía).
- Protocolo de prevención enfermedad tromboembólica.
- P.A.M. (Programa atención médica) firmado por su médico tratante, documento de carácter obligatorio.

# CONSENTIMIENTO INFORMADO Y PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE ENFERMEDAD TROMBOEMBOLICA

El consentimiento informado es un documento que tiene como finalidad dejar constancia de que usted ha recibido la información necesaria antes de que se realice el procedimiento o intervención quirúrgica que se le ha indicado.

El protocolo de prevención de enfermedad tromboembolica consiste en una escala de evaluación que busca los riesgos que usted tiene de una posible ETE e indica las medidas para prevenirlas. Ambos documentos son un requisito ineludible para que se efectúe la cirugía planificada. Es responsabilidad del profesional que realiza el procedimiento explicar en qué consiste y aclarar las dudas al paciente o a su representante legal.

Antes de firmar el documento, usted debe hacer todas sus consultas al profesional que realizará el procedimiento, quien tiene la obligación de informarle respecto a: para qué sirve el procedimiento, cómo se realiza, qué tratamientos alternativos existen y cuáles son los beneficios/riesgos del mismo; solo entonces usted podrá decidir libre y voluntariamente si dicho procedimiento se llevará a cabo. Cabe mencionar que el paciente o representante puede arrepentirse de su decisión en cualquier momento previo al procedimiento.

## FORMAS DE PAGO

**Para garantizar el pago de la hospitalización existen las siguientes opciones:**

- Firma de pagaré a cargo de un adulto que pueda suscribir la responsabilidad de pago, de nacionalidad Chilena, con su cédula de identidad vigente, certificado de cotizaciones (renta mínima \$350.000) y comprobante de domicilio.
- Instituciones en convenio con Clínica San José, deberán presentar carta de respaldo de la institución a la que pertenecen (Jeafosale, Armada, Achs, Mutual de seguridad, etc.).
- Empresas en convenio con Clínica San José, deberán presentar carta orden.
- Prepago en caso de patología FONASA PAD (Pago asociado al diagnóstico).

## RECOMENDACIONES IMPORTANTES AL MOMENTO DE SU INGRESO

- El día de su ingreso, el paciente debe traer sus exámenes médicos e informes relacionados con su hospitalización cuando corresponda.
- Si requiere ayuno, antes del procedimiento usted no debe ingerir alimentos sólidos ni líquidos durante el periodo de tiempo indicado por su médico. Si el paciente es pediátrico, consulte a su médico tratante.
- Si el paciente toma medicamentos de uso habitual, debe consultar a su médico a lo menos 1 semana antes acerca de la suspensión de éstos, previo a la cirugía o procedimiento, en especial si toma anticoagulantes, hipoglicemiantes o antiagregantes plaquetarios. Debe avisar a la enfermera de turno fecha de suspensión y medicamentos.
- Si los días previos, o el mismo día del ingreso, el paciente presenta síntomas como fiebre, diarrea u otro distinto al que motiva la hospitalización, debe informar a su médico tratante y a la recepcionista de la Unidad de Admisión al momento del ingreso; en caso de encontrarse en la habitación debe informar a la enfermera de la Unidad. En estos casos se debe evaluar la posibilidad de reprogramar el procedimiento al cual será sometido.
- Si el procedimiento requiere donadores de sangre, éstos deberán dirigirse al Servicio de Banco de Sangre del Hospital Juan Noé Crevani, y presentar en Clínica San José los respaldos de los donantes.
- Evite traer elementos de valor como joyas, dinero, documentos, equipos electrónicos, celulares, radios, computadores o juegos. Clínica San José no se hace responsable por la pérdida de este tipo de elementos.

## ESTADÍA

Durante su estadía en los servicios de hospitalización, usted será atendido por un grupo multidisciplinario de profesionales de la salud, quienes otorgarán los cuidados necesarios según su condición.

## **CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN**

Clínica San José cuenta con la implementación de procesos preventivos, de registros y de análisis de eventos adversos de la atención en salud con el fin último de prevenirlos. A lo anterior se agrega que cada vez que se notifique un evento adverso en nuestra Institución éste será investigado e informado al paciente, a su representante o a la persona bajo cuyo cuidado se encuentre.

Clínica San José cumple con la implementación, seguimiento y monitorización de los protocolos y normas sobre seguridad del paciente definidas por el Ministerio de Salud, tales como: Vigilancia y análisis de eventos adversos y centinela, Infecciones Asociadas a Atención de Salud (IAAS), Seguridad en la cirugía, Atención y cuidados de los pacientes, entre otros.

## **SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD**

Es importante que usted conozca a las personas que lo atienden. Para ello, cada funcionario de nuestra Institución cuenta con credencial de identificación con su nombre, cargo y la unidad a la que pertenece.

## **SISTEMA DE LLAMADO PACIENTE-PERSONAL DE ENFERMERÍA**

Todas las habitaciones cuentan con sistema de timbre de llamado que permiten alertar al personal de estaciones de enfermería para que acudan en su atención.

## IDENTIFICACIÓN DE PACIENTE

Al momento de su ingreso, cada paciente hospitalizado será identificado mediante un “brazalete de identificación”. Es importante que lo conserve durante toda la hospitalización. En caso de deterioro o pérdida, informe al personal para que sea reemplazado por otro.

## PREVENCIÓN DE CAÍDAS

A su ingreso usted será evaluado bajo una escala de riesgo de caídas. En caso de ser categorizado con un riesgo de caídas alto, se exigirá que esté acompañado las 24 horas del día, con lo que puede elegir entre ser acompañado por un familiar, contratar una cuidadora en forma particular la que deberá adecuarse y cumplir las normativas internas u optar a una cama UCE, para lo que deberá dejar firmado un documento de aceptación.

## ESCALA DE RIESGO DE CAÍDAS:

Estas son las consideraciones que deberá tener dependiendo la categoría de riesgo en la que sea clasificado:

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>RIESGO BAJO</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener barandas en alto.</li> <li>• Timbre siempre a mano.</li> <li>• Habitación iluminada.</li> <li>• Cama con freno.</li> <li>• Si necesita ayuda o información, toque el timbre.</li> </ul>   |
| <b>RIESGO MEDIO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener cuatro barandas en alto.</li> <li>• Timbre siempre a mano.</li> <li>• Habitación iluminada.</li> <li>• Cama con freno.</li> <li>• Cama baja.</li> <li>• Acompañado durante el día.</li> <li>• Si necesita ayuda o información, toque el timbre.</li> </ul>                    |
| <b>RIESGO ALTO</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener cuatro barandas en alto.</li> <li>• Timbre siempre a mano.</li> <li>• Habitación iluminada.</li> <li>• Cama con freno.</li> <li>• Cama baja.</li> <li>• Siempre acompañado, ya sea de día o de noche.</li> <li>• Si necesita ayuda o información, toque el timbre.</li> </ul> |



## ¿QUÉ ES CAMA UCE?

Unidad cuidado especial (UCE), está diseñada para los pacientes que necesiten mayor cuidado, vigilancia activa y presenten alto riesgo de caídas, en conjunto con otros factores (desorientación, adulto mayor dependiente, medicamentos, entre otros). Consiste en la incorporación de una cuidadora nocturna, la cual asistirá al paciente y realizará los cuidados pertinentes (asistir en alimentación, aseo y comodidad). En caso de no aceptar cama UCE, el paciente debe ser acompañado por un familiar o una cuidadora externa. El valor de este tipo de habitación debe ser consultado en la unidad de Admisión.

## ACOMPañAMIENTO DE VISITAS

Para la compañía de pacientes, en las habitaciones individuales del área Médico Quirúrgico y Maternidad, Clínica San José facilitará las condiciones para que pueda hacer uso del sillón de acompañante, en caso de que el acompañante lo requiera.

Para su comodidad y la de nuestros pacientes, agradecemos mantener silencio en habitaciones y pasillos de los pisos de Hospitalización.

## RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA PREVENCIÓN DE CAÍDAS

Al estar hospitalizado, es importante que usted cumpla con las siguientes medidas de prevención de caídas:

- Al levantarse de la cama, independiente del motivo, estando o no acompañado, solicite siempre ayuda al personal de enfermería presionando el timbre de llamada y espere que alguien acuda.
- Mantenga sus objetos personales al alcance de su mano. Si no puede alcanzar cualquier elemento, utilice el timbre de llamada y espere que alguien acuda.
- Utilice pantuflas cerradas con antideslizantes.
- Mantenga siempre la cama a una altura mínima y con las barandas arriba.

## MANEJO DEL DOLOR

Si se siente incómodo o con dolor, avise al personal de enfermería. No espere a sentirse realmente mal. Si el dolor persiste llame nuevamente al personal de enfermería quienes adoptarán las medidas correspondientes al caso.

## PREVENCIÓN DE ÚLCERAS POR PRESIÓN

**Mientras usted se encuentre hospitalizado, tiene un mayor riesgo de sufrir úlceras por presión (también conocidas como escaras). Para ayudar a prevenirlas, usted debe:**

- Cambiar de posición.
- Levantarse y caminar acompañado (autorizado por su médico).
- Mantener la piel limpia y seca.
- Evitar las fricciones de la piel.

**En caso de que el paciente se encuentre incapacitado para aplicar estas medidas, personal de enfermería se encargará de realizar las maniobras necesarias acordes al riesgo del paciente en las que utilizaran insumos.**

## MEDICAMENTOS

- Por razones de seguridad, Clínica San José administrará sólo medicamentos prescritos por su médico y en dosis unitarias. Los medicamentos que los pacientes tomen en forma habitual deben ser informados en el ingreso a la enfermera y médico tratante para su prescripción. Estos medicamentos serán administrados por personal de enfermería de Clínica San José, no pudiendo los pacientes automedicarse.
- Es importante que el paciente informe a su médico tratante y enfermera de turno si presenta antecedentes de alergias a un determinado medicamento.
- Si usted presenta malestar después de administrado algún medicamento, avise de inmediato al personal de enfermería.

## ALIMENTACIÓN

Clínica San José cuenta con un Servicio de Alimentación de administración propia. Integrado por una nutricionista, personal técnico, administrativo y de servicio quienes día a día satisfacen en forma personalizada los requerimientos dietéticos de nuestros pacientes.

El paciente será visitado diariamente en su habitación por la nutricionista y eventualmente más de una vez si es necesario. En esta visita la profesional revisará su ficha clínica, y evaluará la tolerancia y aceptación de la alimentación recibida por cada paciente y revisando con él o su acompañante, la alimentación del día de acuerdo a la prescripción dieto terapéutica y las preferencias alimentarias.

**El horario de visita de la nutricionista es de 8:00 a 17:30 horas.**

## HORARIO NORMAL POR TIEMPO DE COMIDA

Las comidas serán servidas en los siguientes horarios:

|                 |                             |
|-----------------|-----------------------------|
| <b>Desayuno</b> | <b>8:00 a 8:30 horas.</b>   |
| <b>Almuerzo</b> | <b>12:00 a 12:30 horas.</b> |
| <b>Once</b>     | <b>16.00 a 16:30 horas.</b> |
| <b>Cena</b>     | <b>19:00 a 19:30 horas.</b> |

## **PACIENTES HOSPITALIZADOS EN HABITACIÓN INDIVIDUAL Y COMPARTIDA**

- La solicitud de información relacionada con el estado de salud del paciente debe ser realizada a la enfermera o matrona de la unidad, quien se comunicará con el médico tratante. Esta información deberá entregarse solamente a personas autorizadas por el paciente o representante.
- Todas las visitas deben comprometerse a cumplir las medidas del lavado de manos y otras medidas especiales de acuerdo al diagnóstico del paciente. Evite las visitas si Ud. está cursando un cuadro infeccioso, principalmente respiratorio.
- En caso de habitación individual: Para favorecer la tranquilidad y un buen descanso recomendamos recibir como visita a un máximo de tres personas de manera simultánea, por lo que se sugiere que se coordinen entre la familia y los amigos del paciente.
- En caso de habitación compartida: se recomienda el ingreso de 2 visitas simultáneamente por paciente.
- Se sugiere no asistir al establecimiento con niños menores de 12 años, sin embargo, en el caso que asistan, por su seguridad, deberán permanecer en el interior de la habitación, de manera que no está permitido que corran por pasillos ni escaleras. Los padres serán los responsables de vigilar la aplicación de estas medidas de protección.
- No está autorizado el ingreso a la habitación de alimentos por parte de las visitas. Las visitas podrán ser eventualmente suspendidas debido a procedimientos médicos o de enfermería.
- Los baños de las habitaciones son de uso exclusivo para los pacientes, para las visitas contamos con baños públicos dentro del recinto.

## **INSTRUCCIONES ADICIONALES PARA VISITAS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN UNIDADES DE ALTA COMPLEJIDAD**

- Lavado de manos antes de tomar contacto directo con el paciente.
- Uso de barreras de protección si la situación lo requiere.
- No se permitirá el acceso a niños menores de 12 años.
- Seguir instrucciones adicionales si la situación lo requiere.

## **HORARIO DE VISITAS SEGÚN SERVICIO CLÍNICO**

**Habitaciones Médico  
Quirúrgico**

**10:00 a 18:00 hrs.**

**Habitaciones Maternidad**

**10:00 a 19:00 hrs.**

**Unidad AMI (UCI-UTI)**

**11:00 a 18:00 hrs.**

## **PRIVACIDAD DEL PACIENTE**

En defensa de la privacidad y el pudor de nuestros pacientes, está estrictamente prohibida la toma de fotografías/grabación/filmación con fines de difusión durante los procedimientos e intervenciones quirúrgicas llevados a cabo en el interior del recinto, entendiéndose como tales aquellas destinadas a, campañas publicitarias, prensa, y otros propósitos semejantes. Estas actividades solamente pueden llevarse a cabo si el paciente/representante legal otorga su consentimiento escrito, formalizado mediante el formulario “Consentimiento informado: Grabación de procedimientos quirúrgicos, Diagnósticos y/o Terapéuticos”.

Cabe mencionar, para la tranquilidad del paciente, que las cámaras ubicadas en los box de urgencias pueden ser apagadas durante la atención, si este así lo desea, y que su propósito es netamente la vigilancia, es decir, sirven como apoyo visual en caso de eventos desafortunados, como puede ser la pérdida de objetos personales, reclamos por mala atención, entre otros ejemplos. De igual forma, la finalidad de las cámaras en las habitaciones de AMI (Atención Médica Inmediata) es el monitoreo de pacientes graves y solamente personal médico capacitado tiene acceso a sus imágenes. En ambos casos las grabaciones son borradas periódicamente, por lo que CSJ no posee respaldos con más allá de 15 días de antigüedad y solamente el paciente y su representante legal pueden tener acceso a estas imágenes, en caso de solicitarlo.

## **ASISTENCIA ESPIRITUAL**

Usted tiene derecho a recibir asistencia espiritual cuando lo requiera. Para una mejor coordinación de la visita, comunique esta decisión a la enfermera o matrona que se encuentra a su cuidado.

## **EGRESO Y ALTA**

Una vez que su médico autorice el alta, él y la enfermera y/o matrona le entregarán indicaciones para los cuidados posteriores que deberá considerar. A su vez, se le hará entrega de una carpeta con los exámenes de laboratorio e imágenes que se le hayan realizado, carné de alta, epicrisis médica y régimen de alimentación según corresponda.

Se le solicitará firmar epicrisis de enfermería donde se da conformidad a los documentos, elementos personales, medicamentos u otras existencias que se le están entregando. Se solicita revisar bien su habitación ya que Clínica San José no se hará responsable por elementos olvidados.

## ALTA VOLUNTARIA

Todo paciente tiene derecho a solicitar el alta voluntaria a través de un formulario destinado para este fin. Para ello deberá evaluar la situación con su médico tratante o médico de turno, quien analizará la posibilidad de ello. La excepción a dicha solicitud está dada en caso de que el solicitante presente incapacidad de entendimiento, su alta implique un riesgo para la salud pública o riesgo vital para el paciente.

## ALTA DISCIPLINARIA

El Alta Disciplinaria se producirá cuando el paciente incurra en maltrato o en actos de violencia graves, sea en contra de quienes trabajen en el centro de salud, de otros pacientes y, en general, de cualquier persona que se encuentre en el establecimiento, así como de los bienes que allí se encuentren. El Alta Disciplinaria será decidida por el Director Médico del establecimiento, asesorado por Gerencia Médica de Bupa Chile y de acuerdo a la gravedad de los hechos. De esta sanción se dejará constancia en la Ficha Clínica.

Por tratarse de un centro de salud, el Alta Disciplinaria se refiere a la prohibición de continuar sus atenciones ambulatorias en dicho centro y podrá establecerse en dos niveles:

- 1) Cese de la atención con el profesional tratante actual,**
- 2) Cese de la atención en la Clínica.**

## DEBERES DEL PACIENTE

Agradeceremos durante su permanencia en el nuestra clínica mantener una conducta acorde a un recinto de salud y abstenerse de acciones que pueden generar molestia en otros pacientes (música o conversación en alto volumen, obstaculización de lugares de acceso, etc.). Se recomienda poner en silencio celulares antes del ingreso a las salas de atención.

El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho a la autoridad del establecimiento para requerir la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas, en los términos indicados, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

Al amparo de la ley, la institución se reserva el derecho a restringir el acceso a sus dependencias a personas que hayan incurrido en los actos irrespetuosos y/o violentos en las circunstancias referidas, en cualquiera de los centros de atención de la RED

La ley 20.584 establece los deberes del paciente y sus acompañantes con motivo de su atención en un servicio de salud, el incumplimiento de estos deberes puede ocasionar que se solicite el Alta Disciplinaria del paciente. Ponemos a su disposición los siguientes puntos de interés de dicha ley, para que los considere durante su estadía y así pueda evitar cualquier tipo de inconvenientes.

**Artículo 33.-** “(...) Tanto las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte de un prestador institucional, como sus familiares, representantes o quienes los visiten, tendrán el deber de respetar el reglamento interno de dicho establecimiento (...)”.

**Artículo 35.-** “(...) Todas las personas que ingresen a los establecimientos de salud deberán cuidar las instalaciones y equipamiento que el prestador mantiene a disposición para los fines de atención, respondiendo de los perjuicios según las reglas generales. Las personas deberán tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten (...)”.

**Artículo 35.-** “(...) El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho a la autoridad del establecimiento 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 en él desarrolladas, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan. También podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurra en maltrato o en actos de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud (...)”.

**Artículo 36.-** “(...) Tanto la persona que solicita la atención de salud, como sus familiares o representantes legales, deberán colaborar con los miembros del equipo de salud que la atiende, informando de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud y de todos los antecedentes que conozcan o les sean solicitados para su adecuado diagnóstico y tratamiento (...)”.



## PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO FÍSICO/VERBAL Y/O ALTERACIÓN DEL ORDEN

Tomando en consideración la preocupación y necesidad de garantizar un ambiente seguro para todas las personas que desarrollan actividades laborales y profesionales dentro de la Clínica, y tomando en consideración las eventualidades que se puedan generar en lo que dice relación con la atención a pacientes, se ha definido la implementación del siguiente procedimiento de seguridad:

**Primero:** Todas las personas que ingresen a los establecimientos de salud deberán cuidar las instalaciones y equipamiento que el prestador mantiene a disposición para los fines de atención, respondiendo de los perjuicios según la normativa legal vigente.

**Segundo:** Las personas deberán tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen, todo conforme a las disposiciones de comportamiento durante la atención, contenidas en el reglamento interno de funcionamiento de las clínicas.

**Tercero:** El trato irrespetuoso, los actos de violencia física/verbal, el maltrato físico/verbal, ya sea en contra de los integrantes del equipo de salud, de nuestros usuarios o de cualquier otra persona en el interior de nuestras instalaciones, y todo tipo de acción que altere el funcionamiento normal de la clínica, dará derecho a la autoridad del establecimiento para requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública para que ésta adopte las medidas que estime procedentes, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que eventualmente correspondan.

**Cuarto:** En el caso de que una situación de agresión (o intento de agresión), ya sea física o verbal, se lleve a cabo en el interior de nuestras instalaciones, o ante cualquier otro tipo de acción que altere el funcionamiento normal de la clínica, se deberá dar aviso en forma inmediata a informaciones para que puedan acudir rápidamente a prestar apoyo a la persona afectada.

**Quinto:** En caso de cualquier situación como las descritas anteriormente, la persona involucrada deberá dejar registro de dicho evento, en un formulario que se encontrara a disposición en cada una de nuestras unidades, con la finalidad de dejar constancia del hecho, de las medidas inmediatas adoptadas y las eventuales medidas que podrá adoptar la Clínica canalizadas por las autoridades internas que correspondan.

**Sexto:** Cabe mencionar que la información entregada en el formulario descrito en el punto anterior, así como la entregada a través de cualquiera de los canales existentes para realizar un/a reclamo/sugerencia/felicitación (buzones o página web), es totalmente confidencial, y que terceras personas no podrán acceder a su contenido, salvo personal debidamente autorizado, dado que en ella pueden existir datos relativos a la situación médica y otros aspectos de la vida personal de quien la emite.

## ESTADO DE CUENTA

Durante toda su estadía, Clínica San José llevará un registro de todos los gastos generados. Para obtener una aproximación de éstos, podrá consultar durante su hospitalización en el departamento de cobranzas, ubicado en el tercer piso. Posterior al alta prepararemos la documentación para ser presentada en Fonasa o la Isapre/Compañía de seguro/Empresa que corresponda. Para gestionar su cuenta le contactaremos personalmente, para que retire los documentos o bien nos autorice a enviarlos a su ISAPRE.

El plazo para tramitar su programa, dependerá de la previsión médica a la que usted pertenezca, y rige desde el día de la entrega del programa en Clínica San José. Una vez que el programa esté tramitado y cancelado, los bonos correspondientes deben ser presentados en el departamento de cobranzas, donde retirará su pagaré con la documentación respectiva, si así aplicare en su caso.

Es importante que usted solicite información de los costos y horarios de atención hábil e inhábil.

## **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

**La información contenida en su Ficha Clínica es de carácter confidencial, por este motivo sólo puede ser entregada:**

- Al titular de la ficha clínica, a su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
- A un tercero debidamente autorizado por el titular mediante poder simple otorgado ante notario.
- A los tribunales de justicia, siempre que la información contenida en la ficha se relacione con las causas que estuvieran investigando.
- A los fiscales del ministerio público, al personal de carabineros y de PDI y a los abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones defensas que tengan a su cargo.
- A las entidades aseguradoras de salud según contrato convenido por usted con ellos.

No podrá entregarse información a otras personas aun cuando sean familiares directos, sin que cuenten con autorización expresa del paciente mediante poder notarial simple.

En caso de solicitar información contenida en su Ficha Clínica usted deberá dirigirse a Dirección Médica ubicada en el 5º piso de Clínica San José, de Lunes a Jueves de 08:30 a 18:00 horas y los Viernes de 08:30 a 13:00 horas.

Para solicitar información contenida en la ficha clínica, el solicitante debe llenar el formulario de solicitud, que estará a su disposición destinado para este fin y presentar la documentación necesaria vigente que acredite la autorización para realizar este procedimiento.

Clínica San José entregará la ficha clínica sólo a terceros que acrediten la autorización del paciente mediante poder notarial simple o en caso de representantes o herederos que acrediten tal condición.

## ACCESO AL COMITÉ DE ÉTICA

Clínica San José cuenta con un Comité Ético-Profesional el cual se constituye para analizar los casos por los cuales sea convocado.

El Comité Ético-Profesional de Clínica San José está compuesto por nuestro director médico, subdirector médico, médico jefe de la unidad AMI, abogado y otros profesionales médicos, quienes proporcionan asesoría para cautelar la sana práctica médica al interior de la institución.

Si el paciente o representante se encuentra ante una situación que vulnere el respeto a su dignidad y derechos, deberá elevar una solicitud escrita en secretaría de la Dirección Médica de Clínica San José ubicado en el quinto piso por la entrada de Pedro Aguirre Cerda; o enviar un mail a **Fcisternas@clincasanjose.cl**, aportando los antecedentes necesarios para análisis del Comité.

## SISTEMA DE RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y FELICITACIONES

Clínica San José mantiene a disposición de sus pacientes o clientes los siguientes canales a través de los cuales pueden realizar un reclamo:

- **Formulario de reclamos:** Disponibles en los buzones que se encuentran distribuidos en las áreas principales de la clínica.
- **Unidad de Servicio al Cliente**

Una vez que el reclamo es recibido por Clínica San José, es la Unidad de Servicio al Cliente quien remitirá los formularios al director médico para toma de conocimiento y derivación a las unidades respectivas.

Asimismo, la persona encargada de gestionar los reclamos, sugerencias y felicitaciones los ingresará al sistema List Plus, el cual automáticamente enviará un correo al jefe de las unidades aludidas, solicitando los antecedentes necesarios para la posterior confección de una carta de respuesta.

## ¿CÓMO SE LLEVA A CABO UN RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN?

Para llevar a cabo un reclamo, sugerencia o felicitación, debe retirar el formulario correspondiente, que se encuentra en cada uno de los buzones instalados a lo largo del establecimiento, puede preguntar en informaciones o en cualquier front de atención por la ubicación de los mismos.

Una vez con el formulario, en la primera parte de la hoja debe describir detalladamente la situación que amerita el reclamo/sugerencia/felicitación.

En segundo lugar, de tratarse de un reclamo o sugerencia, debe escribir con la mayor exactitud posible cuál es su solicitud hacia la institución para solucionar o mejorar la situación que describió en el primer punto.

Adicionalmente, para hacer efectivo el reclamo, debe indicar la fecha en que se realizó el mismo y proporcionar la siguiente información de contacto: RUT del paciente; Nombre del paciente; RUT del reclamante; Nombre del reclamante; Una dirección, un teléfono y un correo electrónico, para contactar a los involucrados.

Finalmente se debe desprender la parte inferior del formulario, a través del pre-picado, y conservar esta colilla como comprobante.

La Unidad de Servicio al Cliente gestionará el reclamo y la respuesta al reclamante, la cual deberá realizarse por escrito y contar con la firma del Director Médico, Subdirector Médico, Jefe Comercial o Representante Legal de la institución.

La respuesta al reclamo se entregará dentro del plazo de 15 días hábiles, contados desde el primer día hábil siguiente a su recepción en Clínica San José. En caso de que el reclamante esté en desacuerdo con la respuesta entregada por la Clínica, podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud.

## VÍAS DE EVACUACIÓN

Clínica San José cuenta con planes y vías de evacuación. En cualquier tipo de emergencia, el personal de la institución le indicará que hacer según el caso.

Las vías de evacuación, al interior de Clínica San José, se encuentran claramente señalizadas como se indica a continuación:



Indica que el camino para evacuar el edificio en caso de emergencia se encuentra a la derecha del observador.



Indica que el camino para evacuar el edificio en caso de emergencia se encuentra a la izquierda del observador.



Indica que el camino para evacuar el edificio en caso de emergencia se encuentra bajando las escaleras.

## **CONSIDERACIONES GENERALES**

El paciente o representante debe conocer y respetar los procesos administrativos previos y posteriores a la atención.

Es importante que el paciente o representante se informe respecto de los valores de procedimientos, insumos y atenciones médicas previo a la atención. Por disposición de la Ley 20.660 está prohibido fumar en recintos hospitalarios y clínicas del país.

El uso de celular se encuentra restringido en áreas de atención clínica. Para el resguardo de la privacidad de pacientes y acompañantes, no se permite filmar, grabar ni tomar fotografías al interior del recinto de salud.

Tanto los pacientes como acompañantes deben cuidar el equipamiento e instalaciones que Clínica San José pone a su disposición, respondiendo de los perjuicios según la legislación general.

Durante su permanencia en Clínica San José, usted debe mantener una conducta acorde al recinto de salud y abstenerse de acciones que puedan generar molestia en otros pacientes.

El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho a la autoridad del establecimiento para requerir la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en el desarrolladas, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

En caso de pacientes que incurran en maltrato o actos de violencia, la institución podrá ordenar su alta disciplinaria, de acuerdo al Art. 35 de la Ley 20.584.



| <b>Unidades Clínicas</b>   | <b>Días de Funcionamiento</b>                                  | <b>Horario de Funcionamiento</b>                        | <b>Modalidad de Agenda</b>           |
|--|--|---|--------------------------------------|
| <b>Servicio de Urgencia</b>  | 365 días del Año   | 24 horas  | Categorización del Paciente          |
| <b>Servicio Clínico Hospitalización Maternidad y AMI.</b><br><br><b>Ingreso Normal-Admisión</b><br><br><b>Ingreso Servicio de Urgencia</b> | 365 días del Año<br><br>Lunes a Viernes<br><br>Lunes a Domingo | 24 horas<br><br>08:00 a 20:00<br><br>20:00 a 08:00      | Orden de llegada                     |
| <b>Laboratorio Clínico:</b>  | Lunes a Viernes<br>Sábado                                      | 07:30 a 20:00<br>07:30 a 12:00                          | Orden de llegada                     |
| <b>Imagenología Ambulatorio: Rx y Scanner</b><br><br><b>M. Nuclear y Resonancia Magnética</b><br><br><b>Densitometría</b>                  | Lunes a Viernes  | 08:00 a 21:00<br><br>08:00 a 13:00<br><br>15:00 a 19:00 | Orden de llegada<br><br>Agendamiento |
| <b>Imagenología, Hospitalización y Urgencia:</b>   | 365 días del Año   | 24 horas  | Categorización del Paciente          |

## **HORARIOS DE ATENCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO, MODALIDAD DE AGENDAMIENTO DE HORAS Y EL MEDIO POR EL CUAL ELLO SE COMUNICA A LOS USUARIOS:**

Para el agendamiento de exámenes ambulatorios usted deberá contactarse con nuestra Central Telefónica, quienes le indicarán los horarios establecidos.

**Teléfono: 2593000.**

## SERVICIOS ADICIONALES

**Ambulancia:** Clínica San José cuenta con Servicio de ambulancia. La necesidad de medicalización de la ambulancia la determina el médico tratante. La coordinación del traslado la realiza Clínica San José, sin perjuicio de que pueda realizarla la familia en forma directa. Este servicio es pagado por el paciente y puede ser incluido en su cuenta en caso de estar hospitalizado.

**Wi-Fi:** Clínica San José cuenta con Wi-Fi en las habitaciones. Para consultar por su clave deberá llamar al servicio de admisión a los anexos 3111, 3112 o 3114 y en horario inhábil al anexo 3101.

**Seguridad:** Clínica San José cuenta con una dotación de guardias, no obstante, recomendamos no mantener objetos de valor en la habitación y cuidar sus pertenencias.

**Call Center:** Para obtener información de pacientes deberá llamar al (2)593000.

**Opción 2:** AMI,

**Opción 3:** Hospitalización,

**Opción 4:** Maternidad.

**Clínica  
San José**

