



2021 | NORMAS INTERNAS CLÍNICA INDISA

CONDICIONES DE LA ATENCIÓN Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES
REGLAMENTO INTERNO CLÍNICA INDISA EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY 20.584

CONTENIDOS

GENERALIDADES

TÍTULO I:	ATENCIONES DE SALUD Y CÓMO ACCEDER A ELLAS
TÍTULO II:	ARANCELES Y PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE LAS PRESTACIONES REALIZADAS
TÍTULO III:	DEBERES DEL PACIENTE
TÍTULO IV:	CONDICIONES DURANTE LA ESTANCIA
TÍTULO V:	SOBRE LAS ACTIVIDADES DOCENTES Y DE INVESTIGACIÓN
TÍTULO VI:	SOBRE LA RELACIÓN CON EL PERSONAL DE LA CLÍNICA
TÍTULO VII:	SOBRE LA SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN
TÍTULO VIII:	SOBRE EL COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA
TÍTULO IX:	SOBRE EL RESPETO A LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE
TÍTULO X:	SOBRE EL RESPETO A LA CONFIDENCIALIDAD Y LA ENTREGA DE INFORMACIÓN
TÍTULO XI:	SOBRE LA DERIVACIÓN DE PACIENTES A OTROS ESTABLECIMIENTOS
TÍTULO XII:	SOBRE EL ALTA DEL PACIENTE HOSPITALIZADO
TÍTULO XIII:	SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS
TÍTULO XIV:	PROCEDIMIENTOS Y VÍAS DE EVACUACIÓN EN CASOS DE EMERGENCIA
TÍTULO XV:	DISPOSICIONES VARIAS

GENERALIDADES

CONDICIONES DE LA ATENCIÓN Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES

INTRODUCCIÓN

Clínica INDISA, en cumplimiento de las exigencias establecidas en la Ley 20.584 que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en sus atenciones de Salud, presenta el reglamento interno que deben conocer los pacientes y acompañantes que ingresen para ser atendidos en Clínica INDISA, en modalidad ambulatoria o de hospitalización.

Además de los deberes de los pacientes, el reglamento aborda las principales condiciones bajo las cuales se realiza el proceso de atención, y que es importante que el usuario conozca, para asegurar una relación fluida y armónica entre las partes.

ARTÍCULO 1º.: Este reglamento tiene por objetivo definir la normativa interna que deben cumplir los pacientes y sus acompañantes al ingreso y durante su permanencia en las dependencias de la Institución, así como las condiciones de entrega de las atenciones por parte de Clínica INDISA, de conformidad con los derechos y deberes establecidos en la Ley 20584 y las políticas institucionales.

ARTÍCULO 2º.: Todos los pacientes que soliciten atención y el personal de Clínica INDISA deben tomar conocimiento del Reglamento y cumplir las disposiciones contenidas en él.

ARTÍCULO 3º.: El presente reglamento estará disponible para consulta de todos los pacientes en el sitio web de Clínica INDISA www.indisa.cl.

TÍTULO I

ATENCIÓNES DE SALUD Y CÓMO ACCEDER A ELLAS

ARTÍCULO 4º.: Clínica INDISA es una institución de alta complejidad con infraestructura adecuada para otorgar atención a pacientes adultos y pediátricos en hospitalización, cirugías, urgencia y procedimientos diagnósticos y terapéuticos de apoyo. También provee atención ambulatoria en la mayoría de las especialidades y subespecialidades médicas y odontológicas. Clínica INDISA es además red de derivación por convenio de algunas Isapres para las patologías GES, tanto para atenciones ambulatorias como de hospitalización. El usuario puede conocer en todo momento la cartera de prestaciones de Clínica INDISA en su sitio web (www.indisa.cl) y consultar directamente a la Clínica sobre la complejidad y variedad de sus servicios. Esta información se asume conocida por el paciente.

ARTÍCULO 5º.: El horario de atención en las áreas de consultas y procedimientos ambulatorios se extiende de 08:00 a 20:00 hrs. de Lunes a Viernes y de 08:00 a 13:00 hrs. el día Sábado. El Servicio de Urgencia presta atención continuada las 24 hrs del día.

ARTÍCULO 6º.: El agendamiento de horas para procedimientos y consultas ambulatorias se realiza a través del Centro de Llamadas (223625400), o por el sistema de reserva de horas en línea disponible en la página Web. La confirmación de las horas se realiza 24-48 antes de la citación, por la misma vía. El agendamiento de las cirugías y la notificación al paciente la realiza el médico tratante directamente.

ARTÍCULO 7º.: Todo paciente que solicite presupuesto en Clínica INDISA debe presentar la siguiente documentación:

- Orden de presupuesto de médico tratante, con código(s) de cirugía.
- Códigos de insumos en consignación según sea el caso.
- Días de hospitalización y tipo de habitación.

ARTÍCULO 8º.: Todo paciente que solicite hospitalización en Clínica INDISA debe presentar:

- Cédula de identidad o pasaporte en caso de ser extranjero.
- Orden de hospitalización del médico tratante.
- Documento de respaldo (pagaré, Voucher, carta de resguardo de empresa en convenio) salvo para el caso de Ley de Urgencia otorgada por el médico residente.
- Demostrar no tener antecedentes comerciales en el caso de utilizar pagaré como documento de respaldo.
- Pacientes GES: orden de derivación de la Isapre, indicando que el paciente es portador de una patología GES.

ARTÍCULO 9º.: Todo paciente que solicite atención ambulatoria en Clínica INDISA debe presentar la siguiente documentación:

- Cédula de identidad o pasaporte en caso de ser extranjero.
- Orden médica si corresponde.

ARTÍCULO 10º.: Clínica INDISA se reserva el derecho de rechazar, sin incurrir en discriminación, el ingreso de un paciente si no cumple con los requisitos aquí definidos, siempre que su condición de salud no sea de riesgo vital.

ARTÍCULO 11º.: Cuando los pacientes sean trasladados desde otra institución a Clínica INDISA, los familiares deberán cumplir con el requisito de pre-admisión y el paciente debe ser evaluado a su ingreso en el servicio de urgencia.

ARTÍCULO 12º.: Todo paciente pediátrico menor a 2 años, deberá pasar por el servicio de urgencia para hospitalizarse, aun cuando tenga orden de hospitalización de su médico tratante (con excepción de patologías quirúrgicas electivas).

ARTÍCULO 13º.: Todo paciente mayor de 60 años, así como también todo paciente en situación de discapacidad, tendrá atención preferente en los Servicios ambulatorios de Consultas Médicas, Exámenes diagnóstico/terapéuticos y Servicio de Urgencia.

TÍTULO II

ARANCELES Y PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE LAS PRESTACIONES REALIZADAS

ARTÍCULO 14º.: Es responsabilidad del paciente conocer su plan de Isapre y coberturas para la atención que solicite en la Institución. Clínica INDISA mantiene convenios con las diferentes Isapres.

Previo a su ingreso a hospitalización o solicitud de atención en área ambulatoria, el paciente debe informarse de los valores de las prestaciones que otorga Clínica INDISA, para ello la Institución mantiene disponible para la consulta de sus pacientes en su sitio web, en términos de arancel particular, los precios de sus prestaciones, los insumos y los medicamentos, y en formato impreso directamente en las dependencias de la Clínica, además de un Departamento de Admisión y Presupuestos, para emisión de presupuestos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas y procedimientos diagnóstico/terapéuticos.

ARTÍCULO 15º.: Clínica INDISA dispone de información sobre Mecanismos de financiamiento de su cuenta en su página web (se ingresa a información de cuentas hospitalizados) o directamente en el Departamento de Cuentas Clínicas.

ARTÍCULO 16º.: Clínica INDISA dispone de un departamento de cuentas Clínicas con atención a público de Lunes a Viernes, desde las 09:00 hasta las 18:00 horas, en horario continuado y por orden de llegada (no atiende público los días festivos y horario puede variar en víspera de festivos). En este departamento el paciente podrá solicitar información sobre su cuenta antes, durante o después del alta y efectuar los pagos de cuenta y/o de boletas de honorarios médicos cobradas por la hospitalización.

Toda consulta o solicitud de detalles de cuenta, plazos para el pago de las prestaciones, medicamentos e insumos utilizados, así como de los cargos por intereses u otros conceptos debe ser realizada directa y personalmente en Cuentas Clínicas por el paciente o quien éste autorice.

ARTÍCULO 17º.: Los recargos por atenciones en horario inhábil se aplicarán los días Lunes a Viernes de 20:00 a 07:59 horas, sábados desde las 13:00 en adelante, domingos y festivos, excluyendo día cama y tratamientos programados, conforme a la normativa FONASA vigente.

ARTÍCULO 18º.: Respecto de los aranceles, cobertura de medicamentos y de prestaciones por patologías GES, estas deben ser consultadas por el paciente directamente en la Isapre correspondiente. Todas las prestaciones no incorporadas en la canasta GES, serán cobradas a valor plan de salud Libre Elección.

TÍTULO III

DEBERES DEL PACIENTE

ARTÍCULO 19º.: Conforme a las disposiciones legales vigentes, todo paciente atendido en Clínica INDISA adquiere los siguientes deberes para con la institución:

- Cuidar las instalaciones y equipamiento de la clínica y asumir las responsabilidades pecuniarias y legales que deriven de eventuales perjuicios materiales.
- Mantener, él y sus acompañantes y visitas, un trato respetuoso a los integrantes del equipo de salud.
- Colaborar con los miembros del equipo de salud que lo atiende.
- Entregar información y antecedentes veraces.
- Conocer y cumplir el reglamento interno.
- Informarse de los lugares de atención y pago.
- Informarse del procedimiento de reclamos de la Institución.
- Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.

ARTÍCULO 20º.: Clínica INDISA está facultada por ley para requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades. Asimismo, Clínica INDISA puede exigir el alta disciplinaria de pacientes que incurran en maltrato o en actos de violencia en el interior de la Institución, hacia el personal u otros pacientes.

TÍTULO IV

CONDICIONES DURANTE LA ESTANCIA

ARTÍCULO 21º.: La visita médica de los pacientes hospitalizados es realizada en el curso del día por el médico tratante. En las Unidades de Cuidados Críticos los pacientes se encuentran bajo el cuidado de los médicos residentes de cada Unidad, por lo que el paciente podrá ser atendido por distintos profesionales durante su hospitalización. A los pacientes que ingresan a través de Urgencia la Clínica les asigna un médico tratante a través de un sistema de turnos.

ARTÍCULO 22º.: Adicionalmente, Clínica INDISA cuenta con servicio de médico residente en pediatría en horario diurno, médico obstetra las 24 hrs del día, y anestesiólogo las 24 hrs. En caso necesario, existe el apoyo de los médicos residentes del Servicio de Urgencia para atender emergencias ocurridas en los pisos de hospitalización que no cuenten con médico residente en el momento. Por último, también se dispone de un sistema de llamada de médicos interconsultores de la mayoría de las especialidades y subespecialidades, que pueden ser requeridos en caso de que la condición clínica del paciente lo amerite.

ARTÍCULO 23º.: La gestión de cuidados de enfermería se realiza en forma permanente las 24 hrs del día a todos los pacientes hospitalizados.

ARTÍCULO 24º.: Uso de las habitaciones (paciente y acompañantes) y cajas de seguridad.

En el ingreso a la habitación se debe declarar los elementos de uso personal, como lentes ópticos, de contacto, audífonos, prótesis u otros. El personal de enfermería le hará entrega al paciente o acompañante, una caja donde podrá almacenarlos.

El paciente que porta valores a su ingreso es responsable de su resguardo en la caja de seguridad, por lo que Clínica INDISA no se hace responsable ante sus pérdidas.

Cada habitación cuenta con una pequeña caja de seguridad, con las indicaciones de su uso. En caso de ser bloqueada, el guardia de seguridad es el encargado a quien debe consultarse.

Los pacientes y acompañantes deben evitar dejar objetos de valor sobre el velador, cama, lavamanos y otros.

Cuando el paciente no esté en la habitación y los familiares se encuentren en su interior, al hacer abandono de esta deben avisar a la enfermera o matrona de turno para el cierre con llave de la habitación.

Antes de retirarse de la Clínica, el paciente o familiar responsable debe revisar el interior del clóset, caja de seguridad y baño.

En caso de traslado desde hospitalización a Unidad de Pacientes Críticos según indicación médica se deberá desocupar la habitación asignada.

El personal de Clínica INDISA porta identificación visible que incluye su nombre y la función que desempeña en la institución, mediante una tarjeta, credencial o estampado en la ropa de trabajo. Si se observa a alguien en el interior de su habitación sin identificación, se debe informar inmediatamente a la enfermera o matrona de turno.

Los alumnos que asisten a la institución también deben portar identificación que permita reconocerlos como tales.

ARTÍCULO 25º.: Nutricionistas calificados, visitarán diariamente al paciente para desarrollar en conjunto la prescripción dietética indicada por su médico tratante, acordar la alimentación que recibirá durante su hospitalización, encuestarlo sobre sus preferencias y educarlo sobre el régimen que recibirá en la clínica y el que deberá seguir al alta.

Durante su hospitalización recibirá 4 comidas: Desayuno (08:00 – 09:00 hrs); Almuerzo (12:30 a 14:00 hrs); Once (16:00 a 17:00 hrs); Cena (19:00 a 20:30 hrs). Recibirá además hidratación en cada uno de los servicios.

Las solicitudes de alimentos de marcas específicas y/o preparación que no se encuentren como alternativa en el menú entregado, generarán un costo adicional al día cama y deberán solicitarse mediante una comanda con nombre y firma del paciente o acompañante.

Son deberes del paciente comunicar en la primera visita del nutricionista, alergias o intolerancias alimentarias existentes y consumir exclusivamente alimentos entregados por el servicio de alimentación de la clínica o Servicio dietético de leche. Específicamente en pediatría y Unidad Paciente Crítico Pediátrico, está prohibido trasvasijar alimentos o preparar formula láctea al interior de la habitación.

ARTÍCULO 26º.: Las visitas a pacientes hospitalizados se realizará bajo las siguientes condiciones:

- Todas las visitas deben cumplir las indicaciones de lavado de manos y otras medidas especiales que entregue enfermería, de acuerdo al diagnóstico del paciente.
- Se recomienda que las visitas sean reguladas en número y duración, siendo coordinadas entre la familia y los amigos. El horario de visita a pacientes hospitalizados se extiende desde las 8:00 a 21:00 horas. En las Unidades de Paciente Crítico el horario de visitas se encontrará publicado en el acceso a cada servicio.
- No se recomienda visitas de menores de 12 años de edad, excepto en situaciones extremas como riesgo vital, o neonato de larga estadía, previa autorización de enfermería, en cuyo caso serán los padres los responsables de vigilar la aplicación de las medidas de protección.
- Está estrictamente prohibido el ingreso de alimentos por parte de las visitas a la habitación.

ARTÍCULO 27º.: El acompañamiento a pacientes hospitalizados en habitación individual estándar se realizará bajo las siguientes condiciones:

- Las habitaciones individuales de las Torres B y C, estarán acondicionadas para que el paciente pueda estar con un acompañante, lo cual tiene un costo adicional sólo en el caso de pernoctar, a excepción de Maternidad y Pediatría.
- Las personas menores de 18 años no podrán permanecer como acompañantes durante la noche.
- En el evento en que un familiar se quede durante la noche en la clínica, deberá levantarse a más tardar a las 7:00 hrs para facilitar los procedimientos y la rutina del servicio.
- Los acompañantes podrán solicitar las 4 comidas de acuerdo al menú establecido. Estas deben ser solicitadas antes de las 10:00 para el almuerzo y once, y antes de las 14:30 para la cena. La entrega de bandeja se realizará en el mismo horario que el del paciente.
- Las comidas que no están incluidas en el día de hospitalización, serán cargadas a la cuenta del paciente, para lo cual se le solicitará firmar una comanda registrando nombre y firma del solicitante.
- En Pediatría, el acompañante del paciente que pernocta en la habitación, tiene derecho a desayuno, cena e hidratación diaria, sin costo adicional al día cama.
- En Maternidad, el acompañante de la paciente cuyo hijo ha nacido en Clínica INDISA tiene derecho a día cama acompañante sin costo adicional en habitación individual, durante los días que permanezca hospitalizada la paciente.
- La alimentación e hidratación del paciente son exclusivas para él, por lo que no debe ser compartida con familiares y/o acompañantes.
- Los familiares y visitas tendrán a su disposición una cafetería y máquinas expendedoras de hidratación y snacks en diferentes pisos de la clínica.

ARTÍCULO 28º.: Las visitas y acompañantes de pacientes hospitalizados en unidades de alta complejidad (Servicio de Neonatología, Unidades de Pacientes Críticos) o pacientes en áreas de Hospitalización General que requieran según su patología una medida de precaución de contacto o gotitas, deberán cumplir las siguientes normas:

- Higiene de manos antes de tomar contacto directo con el paciente.
- Uso de barreras de protección si la situación lo requiere.
- No se admitirá el acceso de niños menores de 12 años.

ARTÍCULO 29º.: Los pacientes tienen derecho a recibir asistencia espiritual en cualquier momento durante su hospitalización, en caso de ser requerida por estos o sus acompañantes.

ARTÍCULO 30º.: Las salas de espera de cada piso son áreas exclusivas de permanencia transitoria. No está autorizado pernoctar en ellas ni ocuparlas como comedor.

TÍTULO V

SOBRE LAS ACTIVIDADES DOCENTES Y DE INVESTIGACIÓN

ARTÍCULO 31º.: Clínica INDISA es una Institución que recibe alumnos y mantiene convenios docente-asistenciales formales, con centros de formación reconocidos por el estado.

Para evitar cualquier riesgo para los pacientes derivadas de las acciones de los alumnos, estos son supervisados de acuerdo a su carrera y nivel de formación por profesionales de la clínica.

El paciente puede decidir, en cualquier momento, no admitir la presencia de alumnos durante su proceso de atención, de lo que deberá informar al personal que lo atiende para adoptar las medidas del caso. Si el paciente no manifiesta expresamente dicha voluntad, se entenderá que acepta la participación de los alumnos.

ARTÍCULO 32º.: Clínica INDISA y sus profesionales realizan actividades de investigación. Dichas investigaciones son autorizadas por la Dirección Médica de la clínica, y han sido revisadas y aprobadas por un Comité de Ética cuando la naturaleza de la investigación así lo exige.

Toda investigación que implique acceder a la ficha del paciente, obtener datos directamente de él, ejecutar exámenes o cualquier otra acción que no forma parte de su atención de salud habitual, deberá ser autorizada por el paciente a través de un consentimiento informado escrito que deberá ser firmado por éste. Los profesionales que solicitan dicho consentimiento deben informar al paciente sobre los objetivos y alcances de la investigación, sus potenciales riesgos, los exámenes, procedimientos, u otras acciones a las que podría ser sometido en virtud del estudio, y resolver cualquier duda que el paciente manifieste al respecto.

Las actividades de investigación en las que participe el paciente, que no formen parte de su proceso de atención habitual, no generarán gasto para éste.

El paciente tiene derecho a rechazar la participación en investigaciones científicas, ya sea cuando se le solicita por primera vez, o en cualquier momento durante el desarrollo de ésta.

TÍTULO VI

SOBRE LA RELACIÓN CON EL PERSONAL DE LA CLÍNICA

ARTÍCULO 33º.: Clínica INDISA se compromete a entregar un trato digno, cortés y amable hacia el paciente y sus acompañantes.

ARTÍCULO 34º.: Cuando los pacientes no tengan un médico personal, Clínica INDISA designará e informará al paciente quién será su médico tratante principal. En las Unidades de Paciente Crítico, el médico tratante podrá variar de un día a otro.

ARTÍCULO 35º.: Los pacientes o sus acompañantes no podrán realizar grabaciones de audio o imágenes al personal de la Clínica ni a otros pacientes sin su consentimiento.

TÍTULO VII

SOBRE LA SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN

ARTÍCULO 36º.: Clínica INDISA aplicará diversas medidas de carácter institucional para la prevención de eventos adversos, cuya aplicación es de carácter obligatorio, salvo autorización expresa de la Subdirección Médica en acuerdo con el médico tratante. Entre estas medidas existen algunas definidas por la Clínica y otras exigidas por el Ministerio de Salud para todos los establecimientos del país, las que se detallan en los artículos siguientes.

ARTÍCULO 37º.: Todos los pacientes recibirán un brazalete de identificación, el que deberá mantenerse instalado en la muñeca durante toda su hospitalización. El brazalete registrará el nombre completo y apellidos del paciente, su R.U.T. y el código (ID) de ingreso.

Si el paciente es alérgico a alguna sustancia, se le instalará un segundo brazalete de color rojo, en el que se indicará el nombre de la sustancia a la cual es alérgico. Este será colocado al lado del brazalete de identificación.

ARTÍCULO 38º.: Cada paciente será evaluado mediante una escala que mide el riesgo de caídas. De acuerdo al riesgo detectado, se aplicarán las medidas de prevención definidas en el protocolo institucional, las que deben contar con la colaboración del paciente y sus acompañantes. Estas medidas incluyen:

- Uso permanente de las barandas de la cama en alto.
- Disposición de la cama en el nivel más bajo.
- Mantener el timbre de llamado al alcance del paciente, y solicitar ayuda al personal de la clínica cada vez que necesite levantarse.

Si la evaluación diera un puntaje alto de riesgo de caída, deberá estar protegido por una de las siguientes medidas:

- Estar acompañado en todo momento por un adulto (cuidadora o familiar).
- Si no es posible la medida anterior, se deberá utilizar contención mecánica al paciente

ARTÍCULO 39º.: Por razones de seguridad y control, la Clínica proporcionará solamente los medicamentos que sean prescritos por el médico y en dosis unitaria. Los medicamentos que el paciente tome en forma crónica deben ser informados al ingreso al médico tratante para su prescripción y será el Equipo de Enfermería el responsable de la administración de estos. Los pacientes no pueden auto medicarse.

ARTÍCULO 40º.: Clínica INDISA notificará a los pacientes o sus representantes sobre la ocurrencia de eventos adversos que pudiesen producirse durante la atención, que impliquen algún grado de daño al paciente. Además, Clínica INDISA posee un sistema interno de vigilancia y notificación de los eventos adversos producidos en la Institución, cuyo objetivo es introducir mejoras y medidas preventivas dirigidas a evitar su ocurrencia.

ARTÍCULO 41º.: Los pacientes y acompañantes deben respetar estrictamente las condiciones de aislamiento y protecciones especiales en los casos de enfermedades infectocontagiosas, en los casos que lo ameriten de acuerdo a las indicaciones del médico tratante, el comité de infecciones intrahospitalarias de la Clínica, o por disposición de la autoridad sanitaria.

ARTÍCULO 42º.: Clínica INDISA en cumplimiento de la normativa de “Prevención de Infecciones Asociadas a la Atención Sanitaria”, define la toma de muestra de cultivos de vigilancia activa para la detección de microorganismos multi-resistentes, a través de muestras respiratorias o hisopados rectales según corresponda, en aquellos pacientes que ingresen con factores de riesgo para tal condición.

ARTÍCULO 43º.: Respecto de los pacientes que van a ser sometidos a cirugía, la Clínica aplica un conjunto de medidas de prevención de eventos adversos asociados a la cirugía, recomendados internacionalmente y por el Ministerio de

Salud, a saber: la lista de chequeo para la seguridad de la cirugía, el análisis de reoperaciones quirúrgicas no programadas, y las medidas de prevención de enfermedad tromboembólica.

ARTÍCULO 44º.: A lo anterior se suma un conjunto de medidas de prevención de úlceras o lesiones por presión (UPP) en pacientes hospitalizados, y el análisis sistemático de las indicaciones de transfusión, para evitar transfusiones innecesarias.

ARTÍCULO 45º.: Frente a situaciones médicas de emergencia o urgencia impostergable, Clínica INDISA actuará en beneficio de la vida y pronóstico funcional del paciente, aún sin el consentimiento expreso de su representante o cuidador si fuese necesario, para no dilatar la atención.

TÍTULO VIII

SOBRE EL COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA

ARTÍCULO 46º.: Clínica INDISA dispone de un Comité de Ética para temas de carácter asistencial, compuesto por un equipo multidisciplinario, cuya función principal es asesorar a quienes se ven enfrentados a dilemas éticos de difícil solución, tales como la toma de decisiones derivadas del pronóstico de un paciente, de los objetivos del tratamiento, del uso de la tecnología, de los deseos del paciente y de los recursos disponibles, como por ejemplo, decidir formas de limitación del esfuerzo terapéutico en pacientes en condición terminal.

ARTÍCULO 47º.: Al Comité de Ética pueden acceder tanto los pacientes o los profesionales del área médica, para cuyo efecto se debe enviar una carta a la Dirección Médica de Clínica INDISA exponiendo el caso. Las conclusiones del informe del Comité de Ética, son recomendaciones que tienen carácter asesor y no vinculante.

ARTÍCULO 48º.: Al Comité de Ética de Clínica INDISA no le compete definir situaciones tales como:

- Juzgar negligencia o errores del personal.
- Enjuiciar la calidad moral de las personas.
- Exonerar de responsabilidad de la toma de decisión al solicitante.
- Inducir acciones judiciales de casos.

TÍTULO IX

SOBRE EL RESPETO A LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE

ARTÍCULO 49º.: El paciente tiene derecho a rechazar, sin expresión de causa, tratamientos y procedimientos indicados por el médico tratante.

Si el médico tratante difiere de la decisión manifestada por el paciente o su representante, podrá declarar su voluntad de no continuar como responsable del tratamiento, en cuyo caso Clínica INDISA informará al paciente sobre otros especialistas que puedan asumir la continuación de su atención.

Sin perjuicio de lo anterior, si a juicio del médico tratante las decisiones del paciente o sus representantes constituyen un riesgo grave para su salud, el profesional deberá poner en conocimiento de la situación al Comité de ética de la Clínica. El Comité de Ética analizará el caso, recogerá la opinión del equipo tratante y del paciente o sus representantes, y comunicará sus conclusiones al paciente, al médico tratante, y a la Dirección Médica de la institución.

Si el Director Médico de la Clínica concluye que la decisión del paciente constituye un riesgo para su salud, y el paciente mantuviere su voluntad de no ser tratado, interrumpir el tratamiento o se negare a cumplir las prescripciones médicas, se le solicitará el alta voluntaria. En última instancia, a propuesta del profesional tratante y tras nueva consulta al comité de ética, podrá decretarse su alta forzosa.

ARTÍCULO 50º.: Tratándose de procedimientos, exámenes e intervenciones que

posean riesgos relevantes, el paciente deberá manifestar por escrito mediante su firma, su consentimiento para la ejecución de los mismos.

El médico que ejecuta el procedimiento o uno de perfil equivalente a este informará verbalmente al paciente sobre las características del procedimiento, sus riesgos principales, alternativas disponibles, y el curso previsible de éste.

Preferentemente, si la hubiere, Clínica INDISA entregará además al paciente un anexo o cartilla explicativa con esta información, la que quedará archivada en su ficha clínica. En tales casos el documento de consentimiento informado estará constituido entonces por el formulario firmado por el paciente y el mencionado anexo o cartilla explicativa.

TÍTULO X

SOBRE EL RESPETO A LA CONFIDENCIALIDAD Y LA ENTREGA DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 51º.: Clínica INDISA velará por el respeto a la confidencialidad y resguardo de los datos contenidos en la ficha clínica de sus pacientes.

ARTÍCULO 52º.: Cuando un procedimiento implique la obtención de fotografías o filmaciones, o estas se realicen en el contexto de una investigación, ello será advertido en los consentimientos informados respectivos.

La toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios, se realizará solamente previa autorización escrita del paciente o de su representante legal.

ARTÍCULO 53º.: Clínica INDISA solamente entregará información de la ficha clínica a las instancias autorizadas por ley para ello, que incluyen:

- El titular de la ficha clínica o su representante legal.
- Terceros debidamente autorizados por el titular, mediante poder simple otorgado ante notario.

- Los tribunales de justicia, si la información contenida en la ficha clínica se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
- Fiscales del Ministerio Público y abogados, previa autorización del juez competente.
- Las instituciones aseguradoras, para efectos de la determinación u otorgamiento de beneficios de salud y del cobro de las prestaciones realizadas.
- La Superintendencia de Salud, en casos autorizados.
- El Ministerio de Salud, Servicios de Salud, hospitales dependientes, u otras entidades, cuando se trate de datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud.

ARTÍCULO 54º.: Como norma general, en todas las ocasiones en que se puedan exponer antecedentes personales sensibles del paciente, como es durante la anamnesis que realiza el médico, durante la aplicación de cuestionarios por parte de enfermería u otros profesionales de salud, cuando se le consulta por los tratamientos recibidos, o en cualquier otra instancia de diálogo con el personal de la institución, se solicitará a los acompañantes del paciente que se retiren momentáneamente para que el diálogo se realice privadamente, a menos que el paciente expresamente autorice la presencia de los familiares.

Para este efecto se consideran particularmente sensibles los datos relacionados con hábitos (tabaquismo, uso de drogas, consumo de alcohol), conductas o antecedentes de la esfera sexual y reproductiva y del ámbito psicológico y salud mental.

ARTÍCULO 55º.: Los informes y resultados de exámenes y procedimientos ambulatorios sólo serán entregados al paciente personalmente, o a las personas debidamente autorizadas por éste, mediante un poder simple firmado por el titular (en cuyo caso se solicitará el documento de identificación a quien retira).

ARTÍCULO 56º.: Clínica INDISA, a través del médico u otro profesional tratante, entregará al paciente cada vez que le sea requerido, información oportuna y comprensible, acerca de su estado de salud, tratamientos, pronóstico y riesgos. Cuando la condición del paciente no le permita recibirla directamente, porque padezca de dificultades de entendimiento o se encuentre con alteración de

conciencia, la información será dada a su representante legal, o en su defecto, a la persona bajo cuyo cuidado se encuentre.

El médico tratante definirá la entrega de información regular a la familia, apoderados, cuidadores o acompañantes.

ARTÍCULO 57º.: Adicionalmente, los pacientes pueden solicitar, en cualquier momento de su tratamiento, un informe impreso que señale la duración de éste, el diagnóstico y los procedimientos aplicados, así como un certificado que acredite su estado de salud, firmado por el profesional tratante.

ARTÍCULO 58º.: Para facilitar el proceso de visitas, Clínica INDISA entrega información sobre la ubicación de los pacientes hospitalizados a los visitantes y familiares. Si el paciente solicita reserva de esta información, debe indicarlo a su ingreso a la ejecutiva de admisión.

ARTÍCULO 59º.: El paciente tiene derecho a recibir licencia médica por parte de su médico tratante si el caso lo amerita.

TÍTULO XI

SOBRE LA DERIVACIÓN DE PACIENTES A OTROS ESTABLECIMIENTOS

ARTÍCULO 60º.: Clínica INDISA es una Institución de alta complejidad por lo que cuenta con la capacidad técnica y física para brindar atención integral a todo paciente, que requiera atención ambulatoria u hospitalización inmediata. No obstante, existen dos situaciones en las que puede ser necesario derivar a un paciente a otro establecimiento:

- Cuando no existe capacidad física como falta de camas disponibles para el ingreso de un paciente que consulta en el Servicio de Urgencia.
- Cuando un paciente hospitalizado presenta alguna patología de resolución urgente y que no es factible resolver en Clínica INDISA, tales como trasplantes,

o en el caso de activación de la Cobertura Adicional de Enfermedades Catastróficas si nuestra Institución no forma parte de la red de su aseguradora.

ARTÍCULO 61º.: La definición del Centro Asistencial al que se deriva al paciente dependerá de la definición de su aseguradora o del lugar que decida el mismo paciente o el familiar responsable. Si el paciente es de riesgo vital que consulta en el Servicio de Urgencia se aplica lo definido por la Ley de Urgencia para estos efectos.

ARTÍCULO 62º.: El Médico Residente que evaluó al paciente, una vez definida la institución que se trasladará, se comunicará con el médico de turno de esa Institución para informar los antecedentes de este, completará la hoja de Interconsulta respectiva, la ficha de derivación de pacientes y la entregará a éste o al familiar responsable, para su posterior presentación en su Isapre.

El paciente o familiar responsable será informado del tipo de transporte que será utilizado en su traslado, y deberá completar el formulario "Toma de conocimiento de la necesidad de traslado" aceptando las condiciones del traslado y su arancel.

ARTÍCULO 63º.: El Médico Residente según las condiciones de su evaluación definirá el medio de transporte más seguro para el paciente, ya sea en ambulancia de baja o alta complejidad.

TÍTULO XII

SOBRE EL ALTA DEL PACIENTE HOSPITALIZADO

ARTÍCULO 64º.: Para abandonar la Clínica, el paciente debe contar con el alta firmada por el médico tratante. En maternidad, además del alta firmada por el gineco-obstetra, debe contar con el alta del recién nacido firmada por el neonatólogo.

ARTÍCULO 65º.: El paciente deberá abandonar la habitación antes de las 11:00 hrs, en caso contrario se procederá a facturar un cobro adicional por hora.

Al retirarse de la habitación el paciente debe asegurarse de llevar todos sus objetos personales. La ropa de baño, cama y demás artículos o insumos que no sean expresamente entregados al paciente por el personal de enfermería son propiedad de Clínica INDISA y no pueden ser retirados de la habitación.

ARTÍCULO 66º.: Por su seguridad los pacientes deben abandonar la habitación en silla de ruedas previo a control de signos vitales. Si el paciente rechaza esta asistencia será responsable de los posibles efectos adversos derivados de caídas o accidentes durante la deambulaci3n dentro de la Clínica.

ARTÍCULO 67º.: Todos los pacientes hospitalizados deberán recibir al momento del alta una epicrisis consistente en un informe mecanografiado en el que consten los diagn3sticos, su m3dico tratante principal, las fechas de ingreso y alta, los resultados m3s relevantes de ex3menes, procedimientos y cirug3as realizados, su evoluci3n, una lista de los principales medicamentos y dosis suministrados, y las indicaciones a seguir.

TÍTULO XIII

SOBRE LA PRESENTACI3N DE RECLAMOS

ARTÍCULO 68º.: Todo paciente o familiar puede presentar reclamos, sugerencias, as3 como agradecimientos o felicitaciones, relacionados con su atenci3n, a cualquier hora del d3a, a trav3s de los buzones habilitados en cada 3rea de la Clínica, mediante carta o por v3a electr3nica, a trav3s de la secci3n “Contacto” del sitio Web institucional.

ARTÍCULO 69º.: Todo reclamo debe indicar el nombre, c3dula de identidad y domicilio del reclamante o de su apoderado, o su autorizaci3n para ser notificado a trav3s del correo electr3nico que indique, la fecha y la indicaci3n de los hechos que fundamentan el reclamo.

ARTÍCULO 70º.: Personal del área de Gestión Clientes contactará al usuario para informar sobre los procedimientos y plazos de respuesta a los reclamos realizados.

TÍTULO XIV

PROCEDIMIENTOS Y VÍAS DE EVACUACIÓN EN CASOS DE EMERGENCIA

ARTÍCULO 71º.: Clínica INDISA tiene procedimientos y vías de evacuación establecidos en casos de emergencias. Las claves de emergencia se avisan por el sistema de audio central (altoparlantes).

Frente a la activación de alguna clave de emergencia, los pacientes y acompañantes deben permanecer en su lugar y esperar instrucciones del personal del piso y no actuar precipitadamente.

ARTÍCULO 72º.: La oportunidad y forma de evacuación (caminando, asistido, en silla de ruedas o camilla) será la indicada por el personal de la clínica, de acuerdo al tipo de emergencia y las condiciones del paciente.

La orden de evacuación no implica necesariamente que los pacientes o acompañantes deban salir del recinto de la Clínica, sino que puede limitarse a un desplazamiento dentro del mismo piso o hacia otro piso.

ARTÍCULO 73º.: Al evacuar los pacientes deben cumplir las siguientes indicaciones:

- Se utilizará preferentemente las escaleras de emergencia, NUNCA los ascensores.
- No correr ni formar aglomeraciones en los pasillos y escaleras.
- No regresar al área afectada, a menos que el personal de la Clínica se lo indique.
- Si la evacuación es por fuego:
- Dejar CERRADAS las puertas a su paso, sin seguro. Esto bloquea el avance de las llamas y del humo de un lugar a otro.

- Si hay humo, gatear, tratando de cubrir la boca y nariz con un paño húmedo.
- Antes de abrir una puerta, palpar su temperatura, y si está caliente buscar otra vía de evacuación.

TÍTULO XV

DISPOSICIONES VARIAS

ARTÍCULO 74º.: Condiciones específicas sobre la atención de pacientes operados el día de la cirugía:

Durante la operación, de preferencia la familia debe esperar al paciente en la habitación. La secretaria contactará oportunamente a la familia para que se dirijan a pabellón y puedan recibir información al término de la cirugía.

El acceso a la unidad de recuperación es restringido. Sin embargo, todo paciente pediátrico tiene que estar acompañado por uno de sus padres o familiar responsable.

ARTÍCULO 75º.: Condiciones específicas sobre la atención en unidades de paciente crítico:

Las habitaciones de UPC los pacientes se encontrarán monitorizados con equipamiento médico especializado y con cámara de circuito cerrado las 24 horas del día, para asegurar su permanente vigilancia médica y de enfermería.

Las visitas en estas unidades deben ser requeridas. Los horarios habilitados se mantendrán visibles y se pueden consultar en cualquier mesón. Idealmente no deben reunirse más de dos familiares a la vez, en lapsos de 15 minutos. Para las visitas se debe coordinar el ingreso con las secretarías del Servicio de Información del paciente Crítico.

El estado de los pacientes de esta Unidad puede ser consultado directamente a las secretarías del servicio de información del Paciente Crítico en horario hábil. Por respeto a la privacidad del paciente, la información telefónica se ajustará estrechamente a lo general. Los detalles precisos serán comunicados por el médico de turno de la Unidad a un familiar designado como representante por el paciente o la familia.

En estas unidades no existe servicio de acompañante, sólo visitas en los horarios establecidos.

ARTÍCULO 76º.: Condiciones específicas sobre la atención maternal:

En las habitaciones individuales, y sólo en los nacimientos, un acompañante se puede alojar en la habitación sin costo.

La madre tiene derecho a inscribir al Recién Nacido en su comuna de origen, para ello el Médico o Matrona tratante según corresponda emitirá el comprobante de parto.

ARTÍCULO 77º.: En caso de uso de boxes o salas de procedimiento ambulatorias, el paciente deberá entregar sus objetos de valor a un familiar o a la enfermera de turno.

ARTÍCULO 78º.: Los servicios adicionales se publicarán en el sitio web, en folletería, y podrán ser consultados al personal de la Clínica.

Versión	Fecha aprobación	Observaciones / modificaciones realizadas
1.0	Octubre 2013	1ra Versión
2.0	02/07/2014	Cambios Versión 2.0 Cambios menores
3.0	03/01/2018	Cambios Versión 3.0 1. Artículo 27, párrafo 1 y 7. 2. Artículo 18,
4.0	01/09/2021	Cambios Versión 4.0 1. Artículo 13 2. Artículo 18: Letra h

NORMAS INTERNAS CLÍNICA INDISA



EXPERTOS
| EN ESTAR
| CONTIGO