

Reglamento Interno para la Atención de Salud

(Ley N° 20.584)





El presente reglamento interno da cumplimiento a las exigencias establecidas en la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en su atención de salud. Se han incorporado sucesivamente las leyes 20371 y 20372 que han ampliado los alcances que tienen las personas en salud. Este documento tiene por objetivo proporcionar información a los pacientes, acompañantes y visitas de las normas internas, procesos de atención en modalidad ambulatoria o de hospitalización y horarios de funcionamiento de las diferentes áreas de Clínica Dávila.



Gerente General Clínica Dávila
Sr. José Ignacio Valenzuela



Directora Médico Clínica Dávila
Dra. Carolina Asenjo A.

Elaboración: Noviembre 2012
Actualización: Marzo 2024



Índice

Reglamento Interno de Clínica Dávila para la Atención de Salud (LEY N° 20.584)	3
Normas de ingreso	3
Normas de estadía	8
Visita Médica	8
Información sobre estado de salud	9
Alimentación	9
Normas para las visitas	9
Prohibiciones	12
Enfermedad catastrófica	12
Servicio de asistencia de cuidadores	13
Prevención de caídas	14
Estacionamientos para vehículos	14
Cuidado de objetos personales	14
Uso de celulares	15
Alta Médica	15
Alta voluntaria y alta disciplinaria	16
Normas asociadas al funcionamiento interno	16
Procedimiento de reclamos y sugerencias	17
Procedimiento para efectuar un reclamo	17
Acceso a información de precios de medicamentos e insumos	18
Asistencia religiosa o espiritual	18
Actividad docente universitaria	19
Comité de ética	19
Patologías del régimen de Garantías Explícitas de Salud (GES)	19
Confidencialidad de la información	20
Cuenta Médica	21
Pacientes Ambulatorios	22
Pacientes de Urgencia	26
Presupuestos	28
Visación	29

Reglamento Interno de Clínica Dávila para la Atención de Salud (LEY N° 20.584)

El presente reglamento interno da cumplimiento a las exigencias establecidas en la ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en su atención de salud. Este documento tiene por objetivo proporcionar información a los pacientes, visitas y acompañantes de las normas interna, procesos de atención en modalidad ambulatoria y de hospitalización, y horarios de funcionamiento de las diferentes áreas de Clínica Dávila. Se han incorporado aspectos de la atención en salud contenidos en las leyes 21.168- 21.371-21.372 que amplían los alcances iniciales de la ley 20.584.

Pacientes Hospitalizados

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

Pacientes Ambulatorios

Se entiende por paciente ambulatorio aquel que viene a la Clínica por una atención en consultas, exámenes de laboratorio, radiología, procedimiento o urgencia que no requiere el uso de una cama.

Equipo de salud

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

Normas de ingreso

Artículo 1°

Para hospitalizarse, todo paciente que ingresa a la Clínica debe acudir al Servicio de Admisión, presentando los siguientes documentos:

- Cédula de identidad o pasaporte.
- Consentimiento Informado cuando corresponda (intervención quirúrgica o procedimiento diagnóstico o terapéutico), con la fecha, firma y nombre del profesional y nombre y firma del paciente o su representante legal.
- Orden de hospitalización extendida por el médico tratante, con su nombre y especialidad, fecha de emisión, fecha de hospitalización y diagnóstico.
- Presupuesto actualizado.
- Acreditación de la afiliación a un sistema de seguro de salud o condición de aseguramiento de la que dispone.

Una vez efectuada la admisión se deberá entregar un documento como garantía del pago de las prestaciones que reciba el paciente, que de acuerdo con la ley N° 20.584, puede ser pagaré o letra de cambio, tarjeta de crédito, carta de resguardo otorgada por los empleadores, hospitales o Servicio de Salud.



El pagaré se firmará en blanco para llenarse con los montos correspondientes según el número de identificación de la hospitalización, y será utilizado solo si la cuenta o su copago no se paga en los plazos establecidos.

Para dar curso a una orden de hospitalización programada electiva y continuar con el procedimiento de admisión, se revisará la no existencia de deudas pendientes de pago o en cobranza, prejudicial o extrajudicial con la Clínica, ya sea por hospitalizaciones, procedimientos o tratamientos anteriores, exceptuando las atenciones por patologías GES-CAEC que estén atendándose en Clínica Dávila. En caso de tenerlas, la Clínica le solicitará al paciente o a su representante legal regularizar el pago o morosidad posteriormente al ingreso en cuentas médicas.

Para facilitar la hospitalización, la Clínica podrá aceptar que un tercero suscriba el documento referido en el párrafo anterior.

Es responsabilidad del paciente, apoderado o representante legal informarse sobre las formas de pago de las prestaciones otorgadas por la Clínica, las que se encuentran detalladas en la sección cuenta médica de este documento.

Las normas de acceso a la información clínica de beneficiarios por parte de FONASA e Isapres, se ajustarán a lo señalado en el Oficio Ordinario N° 7754, de fecha 12 de octubre del 2012 de la Superintendencia de Salud, en orden que dichas instituciones cuentan con las facultades para solicitar la información clínica y de la ficha clínica de pacientes para los efectos que la ley les impone, en lo tocante a la determinación y otorgamiento de beneficios de salud asociados a dichos antecedentes. Debido a la ley 19.628 de Datos Sensibles, artículo 10 y artículo 189 del año 2005 de certificación médica, le solicitarán al momento de la admisión que autorice el acceso a los antecedentes pertinentes a su ficha clínica para resolución de su asegurador. Esta autorización es voluntaria y tiene como único objeto facilitar el proceso de pago en su asegurador.

Si la Orden de Hospitalización es derivada del Servicio de Urgencia, el paciente, apoderado o representante legal deberá realizar los trámites en Admisión Central de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Hospitalización derivada del Servicio de Urgencia sin determinación por médico residente de aplicación de ley de Urgencia N° 19.650, se deberá ingresar un documento como garantía del pago de las prestaciones que reciba el paciente, que de acuerdo con la ley N° 20.394 puede ser pagaré, letra de cambio, tarjeta de crédito o carta de resguardo. El pagaré se firmará en blanco para llenarse con los montos correspondientes según el número de identificación de la atención, y será utilizado solo si la cuenta o su copago no se paga en los plazos establecidos.
- Hospitalización derivada de la Unidad de Urgencia con determinación por médico residente de aplicación de ley de Urgencia N° 19.650, no se requerirá o condicionará la hospitalización a ningún tipo de garantía de pago.



Artículo 2°

Todo paciente deberá señalar el nombre de su apoderado o representante legal en caso de menores de 19 años, entendiéndose por éste, a la persona responsable de su hospitalización y que será quien represente su voluntad, para el caso que el paciente se encuentre imposibilitado de tomar conocimiento de su condición y de adoptar las decisiones médicas, clínicas y administrativas que fueren pertinentes y necesarias en esta etapa, así como también, de acuerdo a la voluntad del paciente, la persona a quien se le entregue información asociada a su estado de salud.

Para las pacientes niñas, niños y adolescentes (NNA) que se hospitalicen y mujeres embarazadas o personas gestantes en trabajo de parto, parto y puerperio podrán designar un acompañante, firmando un consentimiento/asentimiento de acompañamiento según la edad del paciente. El acompañante designado deberá firmar la declaración de acompañamiento al momento de ingresar al servicio, con el fin de llevar un registro de acompañantes.

Se podrán designar hasta 3 personas distintas como acompañantes quienes se turnarán para acompañar al paciente, debiendo solo estar presente uno con el paciente. Los cambios en los registros de estos acompañantes deberán ser realizado con la jefatura del servicio en el que se encuentren durante los horarios diurnos y se llevará un registro de los acompañantes.

El acompañamiento puede ejecutarse durante las 24 horas, diferenciado y complementario al horario de visita de cada Servicio.

Cuando una puérpera se rehospitaliza por alguna complicación o enfermedad intercurrente, tiene derecho a acompañamiento, siguiendo el mismo protocolo descrito previamente, firmando un consentimiento/asentimiento de acompañamiento según la edad del paciente. El acompañante designado deberá firmar la declaración de acompañamiento al momento de ingresar al servicio, con el fin de llevar un registro de acompañantes. Si la paciente requiere cuidados en Servicio Integral de la Mujer o Médico Quirúrgico, podrá optar además al alojamiento conjunto con su recién nacido hasta 45 días de vida, el cuidado del hijo o hija no puede ser ejecutado por la paciente debido a su condición de salud, este es responsabilidad del acompañante adulto designado. El alojamiento conjunto no podrá llevarse a cabo si la paciente requiere hospitalización en Unidades Críticas. Además, debe considerar que la mantención de la lactancia materna debe ser evaluada y autorizada por neonatólogo o pediatra.

Artículo 3°

En caso que el ingreso a hospitalización se produzca a través del Servicio de Urgencia, la Clínica asignará un médico tratante de su staff, según la especialidad requerida por el paciente.

Artículo 4°

Durante el proceso de Admisión se le informará al paciente, apoderado o representante legal, el tipo de habitaciones que existen disponibles en ese momento y los costos asociados a las mismas, a fin de que pueda seleccionar de acuerdo a su preferencia, cobertura de Aseguradora y conforme a la disponibilidad que exista en la Clínica en el momento de la admisión.



Clínica Dávila no reserva habitaciones y el cobro se realiza de acuerdo a la habitación utilizada, independientemente del plan de salud que tenga el paciente. Los pre-ingresos efectuados por los pacientes no constituyen reserva de habitaciones.

Clínica Dávila cuenta con habitaciones simples y dobles en: Médico Quirúrgico, adulto y pediátrico; en Cuidado Medio, adulto y pediátrico; en Maternidad; Cuidados Intermedios adulto, pediátricos y neonatal; Cuidados Intensivos adulto, pediátrico y neonatal; Oncología adulto, pediátrico; Cuidado Intensivo e Intermedio Coronario; Cirugía Mayor Ambulatoria, de recuperación y en Polisomnografía.

Artículo 5°

El consentimiento informado es un proceso comunicativo que garantiza que el paciente, apoderado o representante legal ha expresado voluntariamente su decisión de someterse al tratamiento, prueba diagnóstica, procedimiento o intervención quirúrgica, después de haber comprendido la información entregada por el médico acerca de los objetivos, beneficios, incomodidades, riesgos previstos y alternativas posibles. Antes de realizar un procedimiento quirúrgico, diagnóstico o terapéutico invasivo el paciente debe firmar un consentimiento informado donde se detallan los riesgos y complicaciones inherentes al mismo. En el caso de menores de edad se requerirá la firma de su representante legal. El médico debe entregar una completa explicación sobre el diagnóstico, plan de tratamiento, pronóstico, riesgos y beneficios asociados al procedimiento o cirugía al paciente, apoderado o representante legal. El paciente tiene el derecho de hacer las consultas que crea necesaria y la obligación de seguir los consejos del médico, antes y después de la intervención.

Artículo 6°

Clínica Dávila determinará, de acuerdo con condiciones de salud particulares del paciente y de seguridad asistencial, la necesidad de hospitalización en habitaciones individuales, en cuyo caso se informará oportunamente al paciente, apoderado o representante legal y asimismo se cobrará el costo de dicha habitación. Esto ocurre en caso de requerir aislamientos preventivos y en casos de pandemia.

Artículo 7°

Al momento del ingreso del paciente, este será identificado en el Servicio de Admisión o en los servicios de Urgencias o pabellón de maternidad en el caso de un recién nacido, con un brazalete, el que deberá mantener puesto permanentemente durante todo el período de hospitalización.

Artículo 8°

Para efecto de traslado entre unidades, y el cobro del día cama asociado, prevalece el mayor número de horas de permanencia en el servicio, siendo las 23:59 horas el corte para iniciar el cobro de un nuevo día.

Artículo 9°

En el caso de pacientes pediátricos niña, niño o adolescentes (NNA) hasta 19 años y mujeres o personas gestantes en parto, trabajo de parto o puerperio, se deberá velar que, durante su hospitalización, el paciente permanezca acompañado en forma ininterrumpida por una persona significativa, quién complementará el cuidado general del paciente. Durante la noche, sólo puede quedarse una persona acompañante en la habitación. Para tal efecto en cada habitación se dispone de un sillón, silla, o un área dispuesta para esto que será informada al acompañante designado de su ubicación según el servicio en que se encuentra hospitalizado. La clínica dispone de áreas especialmente acondicionadas en diversas áreas siendo las más frecuentes en Edificio H piso 7, UPC pediátrica, maternidad y habitaciones de MQ. En las habitaciones individuales los acompañantes podrán utilizar los baños y solicitar alimentación a la habitación en el sistema que provee la clínica. No se podrán ingresar alimentos externos a las habitaciones. En las áreas fuera de las habitaciones se podrán consumir snacks y colaciones frías proporcionadas por ellos mismos. La clínica dispone además de cafeterías en los pisos 1 del edificio H y A.

Artículo 10°

Los medicamentos indicados al paciente durante el tiempo de hospitalización los proporcionará la Clínica y los administrará según el plan terapéutico establecido por su médico. En caso de que el paciente en forma previa a su ingreso esté en tratamiento, en virtud del cual deban administrársele medicamentos específicos que no disponemos o son parte de una terapia especial, como estudios clínicos u otros, el paciente, apoderado o representante legal deberá informar de esta circunstancia al médico tratante, para que éste incorpore las indicaciones y prescripciones que sean necesarias al plan terapéutico que se cumplirá durante el período de hospitalización. Está prohibido que el paciente consuma medicamentos por cuenta propia y el ingreso de fármacos desde el exterior. El no cumplimiento de esta condición puede generar el alta disciplinaria.

Artículo 11°

Los implantes y prótesis que se requirieran en procedimientos intervencionistas y/o quirúrgicos serán los que determine la Clínica. Por seguridad del paciente, no se aceptará el ingreso de elementos (implantes, prótesis) proporcionados directamente por pacientes o familiares, así como elementos comprados en forma directa al proveedor y enviados desde éstos a la Clínica.

Artículo 12°

La Clínica es una institución destinada a otorgar prestaciones de salud, por ende, todo lo que diga relación con las coberturas financieras de las prestaciones que fueren procedentes conforme al sistema previsional de salud del paciente, son materias propias y exclusivas de la relación existente entre el asegurador y el paciente en su calidad de afiliado y/o beneficiario.



Así mismo, la activación y trámite de las coberturas preferentes, catastróficas, beneficios y demás aspectos relacionados con su plan de salud, son responsabilidad única del paciente, apoderado, representante legal y/o el responsable de su hospitalización. Todo ello independiente de la orientación que la Clínica otorga al respecto.

Normas de estadía

Artículo 13°

Es responsabilidad del paciente, apoderado o representante legal que el equipo de salud esté en conocimiento de cualquier alergia, o problema que el paciente haya tenido con medicamentos, alimentos, u otros productos tales como látex, medios de contrastes, entre otros. Es responsabilidad del paciente y su familia entregar antecedentes fidedignos de sus patologías y medicamentos, en caso de no entregar esta información pueden producirse graves efectos sobre el paciente por desconocimiento del cuerpo clínico de esa información. Los cuidados relacionados con la higiene y confort del paciente son realizados por el personal técnico de enfermería, de acuerdo con normas y protocolos establecidos al interior de la Clínica. El paciente no está autorizado a salir de la habitación ni fuera de la Clínica por su cuenta o con sus familiares sin tener la alta médica correspondiente o la indicación explícita del tratante por algún motivo de índole médico específico.

Visita Médica

Artículo 14°

La visita del médico tratante y /o médico residente incluirá, especialmente la gestión e indicación de cuidados y medidas terapéuticas, tipo de alimentación, evaluación de la condición clínica del paciente, indicación de interconsultas, exámenes y procedimientos.

Las interconsultas de médicos especialistas las gestiona las unidades de hospitalización, según el protocolo establecido y se cargarán a la cuenta del paciente. Si durante la hospitalización se indica la realización de exámenes o estudios que la Clínica no efectúa, se deberá gestionar el cumplimiento de tal prescripción médica. En este caso rigen las siguientes normas:

- a. Se informará al médico tratante y al paciente que, para la realización del examen indicado, el paciente debe ser trasladado a otra institución, a fin de que el profesional ratifique su indicación y consigne las medidas de cuidado estime necesarias para el traslado.
- b. El traslado se realizará en ambulancia o en el medio de transporte que la Clínica determine conforme a las indicaciones médicas de cuidado prescritas, incorporándose a su cuenta de hospitalización.

Artículo 15°

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



Todo el personal de la Clínica portará una identificación visible en la que figura su nombre y la función que desempeña. En caso de que el paciente o sus acompañantes observen a alguna persona al interior de la habitación sin portar la credencial que lo identifique como miembro del equipo de salud de la Clínica, debe informar inmediatamente a la matrona o enfermera de turno.

Información sobre estado de salud

Artículo 16°

La información sobre la evolución del paciente, las prestaciones que haya recibido durante el transcurso del día, así como la planificación del alta en forma oportuna, será entregada directamente por el médico al paciente, o en su defecto a su apoderado o representante legal, en caso de que el paciente no esté en condiciones de recibir dicha información. La Clínica dispone de un sistema de comunicación vía telefónico o videoconferencia que será informado en caso de ser utilizado para lo cual el paciente y/o representante legal deberá entregar un número de celular para ser utilizado.

Alimentación

Artículo 17°

Durante el periodo de hospitalización, la Clínica brindará la alimentación requerida por el paciente, según el régimen e indicaciones de su médico tratante. Para tal efecto, el paciente será visitado diariamente por una nutricionista quién planificará su alimentación con alternativas de menú que se ajusten al régimen indicado.

Está estrictamente prohibido que el paciente consuma alimentos por cuenta propia, como así también el ingreso a la habitación de alimentos por parte de familiares y/o visitas. En los casos de pacientes en aislamientos hematológicos, en las unidades de UCI, UTI o servicio de oncología, serán revisados todos los elementos que los acompañantes deseen ingresar a la habitación por el resguardo de la seguridad del paciente.

En las áreas pediátricas, por normativa de prevención de infecciones, no se aceptan mamaderas y sus accesorios, provenientes del exterior. La Clínica dispone de una amplia línea de alimentos para fórmulas lácteas y sólo en aquellos casos en que el paciente requiera de un tipo específico de alimentación láctea, se permitirá el ingreso del alimento en su envase original sellado. Este debe entregarse con nombre a la nutricionista de la Unidad. En el caso de dietas especiales éstas deben ser informadas al ingreso para gestionar su entrega entre las alternativas disponibles en la clínica.

Normas para las visitas

Artículo 18°

De acuerdo con la ley 21.372 se establecen los siguientes conceptos:

Visita: son las personas que acuden a visitar a un paciente hospitalizado de forma intermitente y según los horarios de visita establecidos por cada servicio o unidad.



Acompañante significativo o acompañante de elección: familiar o persona significativa, escogido por el o la persona usuaria, que otorgará soporte emocional, acompañamiento y acciones de cuidado pertinentes, durante toda su atención ambulatoria y/u hospitalaria, previa firma de declaración informada del acompañante y consentimiento/ asentimiento del usuario o usuaria.

Los acompañantes registrados pueden ser hasta 3, éstos deberán turnarse para acompañar de forma permanente al paciente. Por la noche solo uno puede permanecer en la habitación, los cambios de acompañantes deberán hacerse durante los horarios diurnos.

Durante la estadía del paciente, sus familiares y/o visitantes deberán respetar los horarios y condiciones de visita establecidos para los diferentes Servicios y Unidades de la Clínica. Por indicación médica, el sistema de horario de visitas podrá ser restringido, como así también los sistemas y horarios pueden sufrir modificaciones ante la necesidad de efectuar tratamientos y/o procedimientos a otros pacientes o por circunstancias excepcionales. El paciente no puede recibir más de dos visitantes a la vez y éstos deben retirarse de la habitación si se les solicita para realizar algún procedimiento u otro. Como medida de prevención de infecciones, no deben ingresar menores de 12 años al área de hospitalización, salvo excepciones en el Servicio de Maternidad, quienes deberán estar siempre al cuidado de una persona adulta que será el responsable de su conducta y resguardo. En virtud de las actividades relacionadas con los cuidados, atención y descanso de nuestros pacientes, los horarios de visita serán: En las UPC Neonatal y UPC Pediátrica sólo podrán efectuar las visitas a los pacientes, los padres y/o apoderados designados por ellos. Durante periodos de pandemia o en pacientes cursando COVID-19 las visitas serán restringidas y sólo serán autorizadas en determinadas circunstancias, lo que debe ser consultado al momento de llegar al servicio de destino.

Servicio Médico Quirúrgico	9:30 a 20:00 horas
Servicio Integral de la Mujer	9:30 a 20:00 horas
Servicio de Pediatría y Cirugía Infantil	9:30 a 20:00 horas

Las Unidades de Pacientes Críticos son servicios altamente especializados en la atención de enfermos que, por su patología y complejidad, requieren de una avanzada tecnología, mayor control médico y cuidados de enfermería y una mayor prevención de infecciones. Por lo anterior las visitas deben ser reguladas.

Los horarios habilitados de lunes a domingos son:

Unidad de cuidados intensivos	12:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:00 horas
Unidad de Tratamientos Intermedios	12:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:00 horas
Unidad Coronaria	12:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:00 horas



Las Unidades de Pacientes Críticos Pediátricos tienen los siguientes horarios:

UPC Neonatal	11:00 a 16:00 y de 17:30 a 19:00 horas
UPC Pediátrica	9:30 a 22:00 horas

Horarios de Acompañantes en todas las áreas clínicas

Áreas Clínicas	Permanente 24 horas.
----------------	----------------------

En las UPC Neonatal y UPC Pediátrica podrán efectuar las visitas a los pacientes, los padres y/o apoderados designados, mayores de 18 años, y aceptados en el asentimiento del NNA. Durante periodos de pandemia o en pacientes cursando COVID-19 las visitas podrán ser restringidas y sólo serán autorizadas en determinadas circunstancias, lo que debe ser consultado al momento de llegar al servicio de destino.

Lineamiento de acompañamiento

Artículo 19°

Ley N°21.372:

De acuerdo con la ley N°21.372 que establece las medidas especiales al acompañamiento de pacientes se establece que todo niño, niña y adolescente podrá estar acompañado por una persona de manera permanente que se denomina acompañante. Esta persona debe firmar una declaración de conocer las condiciones del acompañamiento y el paciente debe firmar un consentimiento o asentimiento en caso de ser menor de edad.

Así mismo, la ley N°21.372 establece que toda mujer embarazada o persona gestante en trabajo de parto, parto y puerperio, podrá estar acompañado por una persona significativa de manera permanente que se denomina acompañante. Esta persona debe firmar una declaración de conocer las condiciones del acompañamiento y la persona hospitalizada debe firmar un consentimiento o asentimiento en caso de ser menor de edad.

Los acompañantes registrados pueden ser hasta 3, éstos deberán turnarse para acompañar de forma permanente al paciente. Por la noche solo uno puede permanecer en la habitación, los cambios de acompañantes deberán hacerse durante los horarios diurnos.

Se deberá promover que el acompañamiento sea permanente para los pacientes que lo requieran de acuerdo con la ley.

Cuando sea necesario suspender el acompañamiento esto será informado al acompañante y se harán los esfuerzos para reponer el acompañamiento a la brevedad.

Las causas de suspensión del acompañamiento son:

- **Riesgo para la salud del paciente:** Si la presencia del acompañante podría poner en peligro la salud o el bienestar del paciente, por ejemplo, si el paciente está en aislamiento por una enfermedad contagiosa que puedan poner en riesgo al paciente o al acompañante.



- **Emergencias médicas:** En situaciones de emergencia, como paros cardíacos o accidentes graves, el personal médico puede necesitar espacio y acceso rápido al paciente. En tales casos, el acompañamiento podría restringirse temporalmente.
- **Cumplimiento de protocolos hospitalarios:** de acuerdo a protocolos internos para garantizar la seguridad y el orden. Si el acompañante no cumple con estos protocolos (por ejemplo, no seguir las normas de higiene o interferir con el trabajo del personal médico), se puede limitar su presencia.
- **Decisiones médicas específicas:** En algunos casos, el equipo médico puede tomar decisiones específicas basadas en la condición del paciente. Por ejemplo, durante procedimientos invasivos o intervenciones quirúrgicas, se puede restringir el acceso de acompañantes para mantener un ambiente estéril y seguro.
- **Resoluciones judiciales o legales:** en caso de existir órdenes judiciales vigentes o causas de restricción de libertad que impidan la cercanía o visitas con acompañantes.

Es importante recordar que estas restricciones se aplican con el objetivo de garantizar la seguridad y el bienestar del paciente, así como la eficiencia en la atención médica. La Ley N°21.372 (ley Mila) busca equilibrar el derecho al acompañamiento con estas consideraciones prácticas.

Todo paciente, así como también sus familiares, acompañantes y visitantes, deberán mantener siempre una conducta adecuada y un trato respetuoso, a fin de no entorpecer o afectar el bienestar y descanso de los demás enfermos y el trabajo que desarrolla el personal Institucional. En caso de trato irrespetuoso y de conducta de violencia verbal y/o física en contra de los trabajadores de Clínica Dávila o de cualquier persona que allí se encuentre, se solicitará de ser necesario, el apoyo de la Fuerza Pública para enfrentar estas conductas y para restringir el acceso al establecimiento a los causantes del altercado, sin perjuicio del derecho de Clínica Dávila a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

Artículo 20°

La ley 21371 establece que toda persona en duelo gestacional tiene la posibilidad de ser acompañada.

Prohibiciones

Artículo 21°

Las visitas de pacientes que ocupan habitaciones dobles tienen prohibido utilizar dicha cama si ésta se encuentra desocupada. Sólo en habitaciones individuales podría eventualmente quedarse un acompañante del paciente toda la noche, en cuyo caso, deberá levantarse a más tardar a las 7:00 am para facilitar los procedimientos y la rutina del servicio. Las personas menores de 18 años no podrán permanecer como acompañantes durante la noche.

Artículo 22°

Por disposición del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la Ley N.º 20.660 está estrictamente prohibido a toda persona fumar en los recintos de la Clínica no habilitados para ello. Así mismo, consumir bebidas alcohólicas en las dependencias de Clínica Dávila. Las salas de espera no podrán ser utilizadas como comedores ni para otros fines que no sea el indicado.

Artículo 23°

De acuerdo con las disposiciones de la Ley N.º 20.584 que establece en Párrafo 2, Art.5, letra C: “Respetar y proteger la vida privada y la honra de las personas durante su atención de salud. En especial, se deberá asegurar estos derechos en de su representante legal”.

La Dirección Médica establece:

En relación con la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones cualquiera sea su fin o uso por parte de la Clínica:

- Para la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios se requerirá autorización escrita del paciente o su representante legal o tutor, a través de un consentimiento informado.
- No se grabarán o filmarán las intervenciones quirúrgicas por medio de filmadoras de video o cirugías (laparoscópicas, toracoscópicas o endoscópicas) en forma rutinaria, sino en casos justificados y en los que el paciente expresamente lo autorice, de acuerdo a la capacidad técnica disponible. Para estos casos antes de realizar la cirugía, se debe pedir la autorización escrita del paciente o de su representante legal o tutor, a través de un consentimiento informado.

Estos documentos y/o grabaciones deber ser considerados parte de la ficha clínica del paciente, por lo cual le corresponden los mismos criterios de resguardo de confidencialidad que establece la ley, siendo archivadas en la Unidad de Registros Clínicos.

En relación al uso de imágenes por parte de los pacientes y familiares:

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

Servicio de asistencia de cuidadores

Artículo 24°

La Clínica por razones de seguridad del paciente, utilizará el servicio de cuidadores particulares de empresas proveedoras externas debidamente acreditadas y en convenio con la Clínica.



El médico tratante está facultado para dejar como indicación médica la asistencia de un cuidador o familiar como medida de prevención de incidentes, en pacientes que por su condición lo requieran. Esto se da en casos particulares que le serán informados al paciente y su familia.

Prevención de caídas

Artículo 25°

Al Ingreso del paciente y durante su hospitalización se evaluarán los factores de riesgo de caídas y de acuerdo a ello se programarán las medidas de seguridad correspondientes las cuales serán informadas al paciente y a sus familiares para dar cabal cumplimiento de ellas y en caso necesario implementar las medidas de contención adecuadas.

Estacionamiento para vehículos

Artículo 26°

Existen estacionamientos disponibles gestionados y administrados por una empresa externa, la cual tiene sus tarifas informadas y a la vista del público, siendo dicha empresa la única responsable por ese servicio.

Cuidado de objetos personales

Artículo 27°

- La Clínica no se responsabiliza de forma alguna por pérdida de objetos, cualquiera sea su valor, y que puedan afectar al paciente, sus acompañantes y/o visitas. Por lo anterior, los pacientes deberán abstenerse de ingresar a la Clínica con joyas, dinero, documentos u objetos de valor, y deberán preocuparse por el debido resguardo de sus efectos personales.
- Si el paciente tiene algún tipo de prótesis, como dentadura, audífono, lentes u otros, debe informar esa situación en el momento de su ingreso a enfermería, además, debe mantenerlas en un lugar seguro y controlado, para evitar su deterioro y extravío, situaciones respecto de las cuales la Clínica no se hará responsable.
- Cada habitación cuenta con una caja de seguridad que está habilitada para su uso con una clave secreta, siendo de responsabilidad del paciente el resguardo y correcto uso de esta.
- Sólo en habitaciones individuales, en caso de que paciente vaya a pabellón, procedimientos y/o exámenes, los familiares pueden permanecer en ellas.
- Si el paciente es ingresado por el Servicio de Urgencia y porta consigo objetos de valor, el apoderado o representante legal debe hacerse cargo de estos.



- En caso de que pertenencias de pacientes no sean retiradas al momento del alta, el Departamento de Seguridad de la Clínica custodiará y se comunicará vía mail con el paciente para coordinar su devolución. En caso de que éstas no sean retiradas en un lapso de 10 días, la Clínica no se hará responsable de las mismas.
- La ropa de baño, cama, y demás artículos o insumos que no sean entregados al paciente por el personal de enfermería, son propiedad de Clínica Dávila y no pueden ser retirados de la habitación. En caso contrario, la Clínica cargará el valor de estos en la cuenta individual del paciente.

Uso de celulares

Artículo 28°

Está estrictamente prohibido el uso de celulares por parte de los acompañantes en pabellones quirúrgicos, pabellones de parto, unidades de parto y recuperación inmediata.

Alta médica

Artículo 29°

Al momento del egreso de la Clínica se debe contar con un alta firmado por el médico tratante, médico residente o el jefe de la Unidad de Hospitalización. En Maternidad, el alta de la madre la debe firmar el medico gineco-obstetra. Por su parte, el alta del recién nacido será firmada por el médico neonatólogo.

El paciente dispone de una hora desde el momento del alta para abandonar la habitación, sin que esto genere un cargo adicional. El valor del día cama se considera hasta las 12:00 horas. En caso de que el paciente permanezca más allá de la hora de alta, sin razón médica que lo amerite, la Clínica incluirá en la cuenta el valor adicional correspondiente de acuerdo con la siguiente tabla:

Horario alta	Entre 12:00 y 14:00 horas	33% del valor del día cama
	Entre 14:00 y 18:00 horas	66% del valor del día cama
	Después de las 18:00 horas	100% del valor del día cama

Valores que no son cubiertos por los sistemas aseguradores de salud.

El paciente, representante legal o apoderado deberán revisar la documentación y pertenencias al momento del alta y firmar un documento de conformidad en la secretaría de la estación de enfermería de la unidad

Clínica Dávila cuenta con un área de alta médica donde los pacientes pueden ser trasladados a la espera de sus familiares durante el día correspondiente y hasta las 17 hrs. En caso de tener que ser trasladado a esa área, será informado por el personal de enfermería el día antes o durante el mismo.

Artículo 30°

De acuerdo con lo que indica la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes, un paciente que exprese su voluntad de no ser tratado, que quisiera interrumpir el tratamiento o se negare a cumplir las prescripciones médicas, podrá solicitar el alta voluntaria. El paciente deberá firmar un documento que establece mediante su firma que conoce los riesgos de su decisión voluntaria. En este caso, la Clínica declina la responsabilidad de las consecuencias que puedan derivarse del alta.

Artículo 31°

La Dirección Médica de la Clínica, a proposición del profesional tratante y previa consulta al Comité de Ética, podrá decretar el alta disciplinaria en las situaciones que lo ameriten. Registrarán la resolución en el documento correspondiente.

Artículo 32°

Los pacientes, sus acompañantes y visitas tienen el deber de tratar respetuosamente a los trabajadores de la Clínica y de las Empresas que presten servicios en sus instalaciones. Además, tienen el deber de cuidar las instalaciones y equipamiento de los recintos. De acuerdo a lo que indica la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes, en el caso que el paciente, sus acompañantes o visitas, incurran en mal trato, violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, la autoridad de la Clínica podrá requerir el alta disciplinaria con el consiguiente cese de la entrega de prestaciones. El paciente y sus acompañantes deberán abandonar el establecimiento. En caso, de que un paciente o sus acompañantes, hayan tenido conductas inapropiadas en el establecimiento, Clínica Dávila podrá rechazar requerimientos de prestaciones futuras.

Normas asociadas al funcionamiento interno

Vías de Evacuación

Artículo 33°

La Clínica tiene información disponible en cada piso sobre las vías de evacuación existentes en caso de emergencia. Además, en la puerta de cada habitación, se encuentra un plano que indica las vías de escape y las zonas de seguridad con que cuenta la Clínica. En caso de emergencia, siga siempre las instrucciones del personal de la Clínica debidamente identificado.

Procedimiento de reclamos y sugerencias

Artículo 34°

Para los efectos del presente reglamento se entenderá por:

- **Reclamo:** Toda presentación escrita y suscrita que realice una persona contra Clínica Dávila para exigir el cumplimiento de los derechos consagrados en la Ley N° 20.584.
- **Reclamante:** La persona que presenta un reclamo por sí, o través de su representante legal o de la persona que lo tienen bajo su cuidado.



Clínica Dávila cuenta con personal idóneo para recibir los reclamos e informar sobre el procedimiento a que éstos se sujetan según las normas establecidas. Dicho personal registrará, investigará y mantendrá al día el expediente de reclamo respectivo.

Procedimiento para efectuar un reclamo:

En caso de disconformidad con el servicio entregado durante la atención se debe presentar un reclamo formal. La Clínica cuenta con un procedimiento interno de gestión de reclamos en conformidad a las normas del D.S N°35/ 2012, que se encuentra definido en el presente reglamento, a disposición del público en la primera página de cada libro de reclamos y en la página web en el enlace www.davila/reclamos/.

Los libros de Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos, para las personas que lo requieran, se encuentran disponibles en lugares visibles, en todas las Unidades y Servicios de la Clínica.

Pasos a seguir por los reclamantes:

1. Recepción del reclamo: el paciente, su representante legal, su apoderado o persona que lo tenga bajo su cuidado, debe completar los siguientes datos en su reclamo:

- Fecha de Reclamo
- Unidad o dependencia donde se efectúa el reclamo.
- Nombre, Cédula de Identidad y domicilio del reclamante, apoderado, representante legal o persona que lo tenga bajo su cuidado.
- Autorización para ser notificado por correo electrónico.
- Indicación de los hechos que fundamenten el reclamo y la infracción a los derechos que contemple la ley.
- Peticiones concretas.

2. Notificación de Recepción: todos los reclamos que se reciban a través de los medios ya definidos serán centralizados por la Unidad de Servicio al Cliente, quién será responsable de notificar la recepción del mismo al reclamante a través de del correo electrónico o postal.

3. Expediente del Reclamo: Clínica Dávila cuenta con un sistema de registro de los reclamos que contiene lo siguiente:

- Fecha del Reclamo.
- Nombre y RUT del paciente, apoderado o representante legal.
- Dirección del reclamante.
- Hechos que fundamenten el reclamo y la infracción a los derechos que contemple la Ley.
- Petición concreta.

- Correo electrónico para ser notificado en caso de que el reclamante lo autorice
- Fecha de la respuesta, así como la fecha y forma de su notificación. Sin perjuicio de lo anterior, Clínica Dávila podrá registrar otros antecedentes si lo estima necesario.

Este expediente contendrá todos antecedentes y documentos que se acumulen durante el procedimiento, incluyendo las comunicaciones efectuadas con el reclamante, el reclamo mismo y los documentos que lo acompañe.

Respuesta al reclamo:

Clínica Dávila responderá por escrito el reclamo presentado dentro de los plazos legales. Dicha respuesta, se referirá tanto a los motivos reclamados, así como también a las peticiones planteadas en el reclamo, la gestión realizada por la Clínica y la respuesta del mismo. Para el evento que, durante el proceso de gestión del reclamo, el paciente, representante legal y/o apoderado, solicite una entrevista personal o fuesen solicitados para tal efecto, y éstos desearan ser acompañados por un abogado, deberán comunicar esa circunstancia con una antelación de tres días previos a la reunión que se haya fijado mediante aviso escrito dirigido a Servicio al Cliente. En el caso, que el aviso no se curse dentro del plazo antes señalado, la Clínica se reserva del derecho de fijar un nuevo día y hora para llevar a efecto la entrevista. Plazo de la respuesta: el plazo para emitir la respuesta será de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a la emisión del reclamo.

Artículo 35°

Si la respuesta emitida por Clínica Dávila resultase insatisfactoria, el reclamante podrá recurrir a la Superintendencia de Salud dentro de los 5 días hábiles, contados desde la fecha de la notificación de la respuesta.

Acceso a información de precios de medicamentos e insumos

Artículo 36°

La Clínica cuenta con sistemas de acceso a la información de precios de medicamentos e insumos, a través del sitio web: www.davila.cl, así como en los siguientes servicios al interior de la Clínica: pasillo de los Servicios de Urgencia, Admisión, Imagenología, Hall Central de Centros Médicos de los edificios A y H, Toma de Muestras y oficina de Presupuesto.

Asistencia religiosa o espiritual

Artículo 37°

El paciente tiene el derecho a asistencia religiosa o espiritual, en el caso de ser requerida por él, su apoderado o representante legal. Para solicitarla debe contactar al Servicio al Cliente, o al anfitrión de experiencia que lo visitará. Voluntariado de Caritas Chile, visita a los pacientes y, si es del caso, entregan la Comunión, previa consulta y autorización de los mismos. La Clínica cuenta con un Oratorio, ubicado en el -1 del edificio D zócalo, a disposición de los pacientes, visitas y acompañantes. Además, contamos con un área al aire libre, de reflexión, que puede ser utilizada familiares para su descanso.



Actividad docente universitaria

Artículo 38°

La Clínica es una Institución de Salud que tiene también la calidad de campo clínico-docente universitario, destinado a la formación de profesionales del área de la salud, en las Carreras de Medicina, Enfermería, Kinesiología, Tecnología Médica y otros. Por ende, durante el proceso de atención ambulatoria, hospitalización y con ocasión de alguna evaluación médica o realización de algún procedimiento, además del profesional a cargo, podrá estar acompañado de alumnos en formación. El paciente que no desee la presencia de alumnos, deberá manifestarlo expresamente a su médico tratante.

Comité de ética

Artículo 39°

El Comité Ético Asistencial es un organismo de deliberación, con carácter consultivo e interdisciplinario creado para el asesoramiento sobre cuestiones de carácter ético que surjan en el ámbito asistencial, con el fin último de contribuir a la humanización de la asistencia sanitaria. El paciente, su representante y /o apoderado pueden acceder al Comité Ético Asistencial a través de una solicitud a su médico tratante o Jefe del servicio correspondiente. También puede acceder directamente el paciente mediante una presentación al presidente del comité mediante la coordinadora del servicio donde se encuentra el paciente o solicitarlo directamente en la secretaria de la dirección médica.

Patologías del régimen de Garantías Explícitas de Salud (GES)

Artículo 40°

Si durante la atención en la Clínica, el médico tratante, sospecha y/o realiza diagnóstico de patologías incorporadas dentro del GES, éste entregará dicha notificación al paciente. La notificación del GES también puede ser efectuada por otro profesional de la Salud designado por la institución. Este documento debe ser presentado en su institución Aseguradora por el paciente, apoderado o representante legal para activar el proceso. Es el asegurador de salud quien determina y deriva al paciente al establecimiento de salud que corresponda, para la entrega de las prestaciones incluidas en la canasta para cada patología GES. En caso de que la Clínica no sea el prestador designado por el asegurador, el paciente podrá utilizar el prestador asignado para ser cubierto por el GES o continuar voluntariamente con su atención en la Clínica. Información sobre las prestaciones que están cubiertas por las Garantías Explícitas en Salud y la modalidad de su ejercicio por parte de los usuarios se encuentra publicada en la página web de la Superintendencia de Salud. (www.superdesalud.cl).

Artículo 41°

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

Enfermedad catastrófica

Artículo 42°

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

Es responsabilidad del paciente, apoderado o representante legal, la activación del CAEC.

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

Confidencialidad de la información

Artículo 43°

Dado que todo registro clínico constituye información reservada y confidencial del paciente, está absolutamente prohibido el acceso a la ficha médica por parte de personas no relacionadas con la atención del paciente. La Dirección Médica es la encargada de la custodia de los registros clínicos y cualquier consulta al respecto deberá canalizarse a través de la Unidad de Registros Clínicos. El art. 5, letra C, párrafo 2 de la Ley N.º 20.584, señala como una de las obligaciones de todo prestador el “Respetar y proteger la vida privada y la honra de las personas durante su atención de salud. En especial, se deberá asegurar estos derechos en relación con la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera sea su fin o uso”. Lo relacionado con este último ámbito está descrito en el artículo N.º 23 de este reglamento.



Cuenta médica

Artículo 44°

Una vez que el paciente es dado de alta, se emitirá la cuenta actualizada y detallada de los gastos incurridos por los días de estadía en la Clínica. No obstante, si el paciente así lo solicita, durante la hospitalización se puede entregar un estado parcial de su cuenta en la Unidad de Cuentas Pacientes. La Clínica se reserva el derecho de efectuar liquidaciones parciales de las cuentas, tratándose de hospitalizaciones prolongadas o cuando estas superen el valor que la misma Clínica determine. En el caso de pacientes Fonasa que posterior a una Ley de Urgencia opten por la modalidad libre elección, de acuerdo al artículo 15 decreto Ley N° 34, la clínica podrá efectuar liquidaciones parciales de las cuentas en caso de hospitalizaciones prolongadas. En el caso de pacientes hospitalizadas por parto o cesárea, deberán entregar en Admisión Central un certificado de nacimiento y una copia del Formulario Único de Notificación (FUN) de inscripción del recién nacido, documento que debe solicitar en oficinas de su asegurador. Este requisito es esencial para el trámite de la cuenta.

Dependiendo del tipo de previsión del paciente, la cuenta tendrá los siguientes procesos:

- Para las Isapres que tienen convenio vigente con la Clínica: La cuenta será enviada de forma interna por la Clínica a la aseguradora correspondiente. El plazo que toma la Isapre en bonificar la cuenta es de aproximadamente 20 días hábiles, contados desde que la Clínica entrega la cuenta. Una vez bonificada por la Isapre, la Clínica contactará al paciente, ya sea telefónicamente o vía e-mail para informar el monto adeudado por concepto de copago a la Clínica. Una vez contactado por la Clínica, el paciente dispone de cinco días hábiles para concurrir a la Unidad de Cuentas Pacientes para pagar los montos no bonificados por la Isapre.
- Para las Isapres sin convenio vigente con la Clínica: En estos casos, aproximadamente al quinto día hábil después del alta, el paciente será contactado por la Clínica telefónicamente o vía e-mail y se le indicará que la cuenta e información de respaldo se encuentra disponible para retiro en la Unidad de Cuentas Pacientes y posterior presentación a trámite de bonificación en la Isapre. Una vez retirada la cuenta, el paciente dispone de un plazo de diez días hábiles para presentar los bonos y cancelar los montos no bonificados por su Isapre en la Unidad de Cuentas Pacientes de la Clínica.
- Para Fonasa: Después de transcurridos cinco días desde el alta, el paciente será contactado por la Clínica telefónicamente o vía e-mail y se le indicará que la cuenta e información de respaldo se encuentra disponible para retiro en la Unidad de Cuentas Pacientes y posterior presentación a trámite de bonificación en Fonasa. Una vez retirada la cuenta, el paciente dispondrá de un plazo de cinco días hábiles para presentar los bonos y cancelar los montos no bonificados por Fonasa en la Unidad de Cuentas Pacientes de la Clínica.
- Para pacientes particulares: Después de transcurridos cinco días hábiles desde el alta, el paciente será contactado por la Clínica telefónicamente o vía e-mail para indicar que la cuenta e información de respaldo se encuentra disponible en la Unidad de Cuentas Pacientes para proceder al pago. Una vez contactado, dispondrá de un plazo de cinco días hábiles adicionales para cancelarla.



En todo caso, es responsabilidad del paciente informarse del estado de su cuenta a través de la página web de la clínica www.davila.cl, Call Center o Unidad de Cuentas Paciente.

Clínica Dávila cuenta con las siguientes formas de pago:

1. Dinero en Efectivo
2. Tarjeta de Débito
3. Tarjeta de Crédito Bancarias
4. Tarjeta de Crédito Casas Comerciales
5. Cheque o Vale Vista
6. Cheques Fecha con o sin intereses según Plan de Pago
7. Pago a través de la página web de la Clínica

Clínica Dávila tiene arancel diferenciado según el horario sea hábil o inhábil de acuerdo a la letra K, de la Norma Técnica Administrativa del Fonasa según DFL N°1 del 2005.

El valor de cada prestación de salud en particular se determina según el horario en que se otorgue la misma. Se considera horario inhábil:

Lunes a Viernes	20:00 a 8:00 horas
Sábados	14:00 horas en adelante
Domingos y festivos	24 horas

Artículo 45°

Los pacientes que ingresan a la Clínica para someterse a procedimientos o cirugías electivas con fines de embellecimiento no cubiertos por las Instituciones de Salud Previsional o Aseguradoras de Salud deberán consultar directamente en admisión las condiciones financieras de ingreso.

Pacientes Ambulatorios

Se entiende por paciente ambulatorio a la persona que concurre a la Clínica por una atención de salud y por razones de diagnóstico o tratamiento sin hacer uso de una cama de hospitalización. Los pacientes ambulatorios que son beneficiarios de la ley 21.371 y 21.372 pueden ser acompañados en todo momento por la persona significativa y disponen de salas de espera en todas las áreas del centro médico ambulatorio.

Artículo 46°

El área ambulatoria de la Clínica comprende las consultas del Centro Médico, Servicio de Urgencia, Laboratorios, Procedimientos, Centro de Infusión, Unidad de Toma de Muestras e Imagenología.



Los horarios de atención son:

Centro Médico Lunes a Viernes	8:00 a 20:00 horas
Centro Médico Sábados	8:00 a 13:00 horas
Unidad Toma de Muestras Lunes a Viernes	7:30 a 20:00 horas
Unidad Toma de Muestras Sábados	7:30 a 13:00 horas
Imagenología Lunes a Viernes	8:00 a 20:00 horas
Imagenología Sábados	8:00 a 13:30 horas

Artículo 47°

La solicitud de reserva de horas de consulta médica se puede realizar vía web www.davila.cl, o a través del Call Center al teléfono 222702700. La Clínica cuenta con consultas presenciales y de Telemedicina.

Para exámenes y procedimientos se debe realizar reserva vía Call Center.

Para las personas mayores de 60 años, con discapacidad, cuidadores o con enfermedad inflamatoria intestinal, la clínica dispone de un sistema de atención preferente que prioriza la asignación de horas vía web y call center. En las recepciones de toda la clínica tanto de consultas, imágenes, laboratorio como en urgencia existe un selector que da prioridad a mayores de 60 años, embarazadas y personas con discapacidad, cuidadores o con enfermedad inflamatoria intestinal, mediante el otorgamiento de un número según la condición del paciente y la debida acreditación de su condición.

Para la Unidad de Toma de Muestras, el paciente no necesita reservar hora ya que la atención es por orden de llegada (podría ser con solicitud de hora en periodos de contingencia o pandemia, lo cual será informado a través de la página web), excepto los exámenes mencionados a continuación:

- Curva de Glucosa, Curva de Insulina, Glucosa post carga, Insulina Postcarga, por orden de llegada de lunes a viernes hasta las 11:00 horas y con reserva de hora los sábados.
- Test del Sudor de lunes a viernes con reserva de hora.

Todo paciente mayor de 18 años debe ingresar solo a la Unidad de Toma de Muestras, a excepción de pacientes con discapacidad. Los niños deben ingresar acompañados de su padre, madre o adulto responsable. En el caso de los adolescentes, pueden ingresar acompañados de una persona significativa con asentimiento del paciente. Para el Servicio de Imagenología, el paciente debe reservar hora a través del Call Center, excepto para los exámenes mencionados a continuación:

- Radiografías que son atendidas por orden de llegada
- Densitometrías óseas que son atendidas por orden de llegada.
- Biopsias mamarias que deben ser reservadas personalmente en la unidad previo una entrevista.

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

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

Para procedimientos terapéuticos de Medicina Nuclear y PET-CT, se requiere de una programación previa y una entrevista con el médico del área. Los fármacos utilizados en estos procedimientos deben pagarse antes del examen, ya que las dosis requeridas se solicitan según necesidad del paciente.

Todo examen de laboratorio o procedimiento que requiera de agendamiento vía call center, tendrá priorización a personas mayores de 60 años, personas en situación de discapacidad, personas con enfermedad inflamatoria intestinal o cuidadores.

Artículo 48°

Para dar una atención oportuna, el paciente debe llegar con 15 minutos de anticipación a su hora de reserva. En caso de eventualidades y/o emergencias, se realizará el ingreso del paciente con un máximo de 10 minutos de atraso a la hora reservada. Posterior a este límite, el profesional autorizará el ingreso de acuerdo con la disponibilidad de su agenda. De no ser posible, el paciente deberá reagendar su cita. Si por fuerza mayor hubiera retraso o cancelación de agenda, tal situación será informada oportunamente a los pacientes por altoparlante de la sala de espera respectiva. En el caso de consulta de telemedicina el paciente deberá verificar sus conexiones y que el dispositivo sea compatible para el servicio que dispone la clínica, pagar la atención y respetar el horario programado.

Artículo 49°

Es responsabilidad del paciente informarse de los horarios de funcionamiento de los distintos servicios a los que concurra, modalidades de atención, forma de pago e indicaciones previas para la realización de exámenes y procedimientos que se realice, así como también aquellos exámenes que, por el tipo de proceso, se derivan a otras Instituciones para su análisis y resultado.

Artículo 50°

El día de la atención, el paciente debe presentarse con su Cédula Nacional de Identidad en la Admisión respectiva para realizar su recepción y pagar la atención. En el caso de ser un examen o procedimiento, además debe portar su respectiva orden médica, el programa medico emitido por FONASA cuando corresponda, firma del consentimiento informado en caso de que el procedimiento lo requiera, así como un pagaré simple, en caso de que el médico requiera tomar muestras para una biopsia, documento que quedará como respaldo. Toda biopsia asociada a un procedimiento realizado en la Clínica será analizada en el Laboratorio de Anatomía Patológica de Clínica Dávila.

Artículo 51°

Para la realización de exámenes de Laboratorio y/o Imagenología, el día de la atención, el paciente debe presentarse con su Cédula Nacional de Identidad, la orden médica y la preparación requerida en la admisión correspondiente para ser recepcionado y pagar dicha atención. La Clínica no podrá realizar el examen y/o procedimiento sin la respectiva orden médica, es responsabilidad del paciente traerla al momento del examen. Solo el médico tratante puede emitir copia de dicha orden médica.

Artículo 52°

Los pacientes que en forma ambulatoria se realicen procedimientos en los servicios de Diálisis, Oncología, Endoscopía, Sala de Infusiones serán identificados en el servicio respectivo con una tarjeta o brazaletes el cual debe mantenerse durante todo el período de duración del procedimiento. En caso de procedimientos realizados a menores de edad o a pacientes que tengan dificultades físicas o cognitivas que le impidan deambular o mantenerse de pie o lo limiten de forma física o psicológica, se le permitirá asistir con un acompañante mientras se realice dicho procedimiento.

Artículo 53°

Las atenciones de Kinesiología, Fonoaudiología y Terapia Ocupacional requieren reserva de hora vía Call Center. En la sesión de evaluación se entregará información por escrito respecto del funcionamiento del servicio, reservas, cambio y anulación de horas. En el caso de hacer reservas de sesiones por un programa continuo de Kinesiología, la Clínica se encuentra facultada para anular las reservas futuras en caso de que el paciente no asista a dos de las sesiones sin previo aviso al Call Center de la Clínica.

Artículo 54°

El Área Ambulatoria cuenta con venta de bono electrónico (IMED), cuya disponibilidad depende de los contratos suscritos con cada asegurador, ya que son ellos los que indican las prestaciones que se venderán vía IMED, no siendo responsabilidad de la Clínica si el asegurador no tiene convenio por algunas prestaciones. En caso de pacientes GES, la Clínica no emite bonos IMED, por lo tanto, el paciente debe traer éstos desde su Isapre y presentarlos el día de su atención. La Clínica cuenta con convenios con diferentes empresas, en estos casos y de acuerdo con lo convenido, se reciben cartas de resguardo para cubrir la atención ambulatoria.

Si por dificultades del sistema operativo electrónico o cualquier otra contingencia que no hace posible la emisión de bonos o el pago inmediato, la Clínica otorga a los usuarios la opción de dejar un documento de resguardo, cuando corresponda, por las prestaciones recibidas, que se devolverá en tanto se acredite el pago de estas.

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

Artículo 55°

El retiro oportuno de todo resultado de exámenes y/o procedimientos ambulatorios es de entera responsabilidad del paciente, apoderado o representante legal, quedando liberada la Clínica de toda responsabilidad al respecto. Todo resultado de exámenes y/o procedimientos será entregado al paciente, apoderado o representante legal o en caso extraordinario a la persona que el paciente expresamente lo autorice por escrito, previa presentación de la cédula de identidad de la persona que retira. La autorización por escrito debe especificar el nombre del examen que se irá a buscar, nombre y cédula de identidad de la persona autorizada para el retiro y debe estar firmada por el paciente, indicando su nombre y adjuntando fotocopia de su cédula nacional de identidad. El resultado del examen VIH, solo será entregado al paciente previa presentación de su cédula de identidad y en los horarios establecidos en las dependencias del Banco de Sangre de Clínica Dávila, de acuerdo con lo que dispone la Ley 19.779 y decreto Ley N° 182 de 2005 del Ministerio de Salud.

Pacientes Urgencia

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

En la recepción del Servicio de Urgencia existe un selector que da prioridad para personas mayores de 60 años, embarazadas, personas con necesidades especiales, pacientes con enfermedad inflamatoria intestinal y cuidadores, mediante el otorgamiento de un número según la condición del paciente y la debida acreditación de su condición. Una vez efectuado el triage, los pacientes quedan con prioridad dentro del grupo de pacientes de la misma categoría.

Artículo 56°

Todo paciente que ingrese a través del Servicio de Urgencia de la Clínica debe indicar el motivo de su consulta y presentar su cédula nacional de identidad. En caso de que el paciente no se encuentre en condiciones de hacerlo, es deber del apoderado o representante legal realizar el ingreso. La atención de urgencia para recibir, estabilizar y manejar pacientes que se presentan con una gran variedad de condiciones, determinará el tiempo de espera entre un paciente y otro. Sin embargo, el Servicio de Urgencia cuenta con un Sistema de Priorización para los pacientes con condiciones médicas impostergables e inmediatas.

Una vez efectuada la admisión, en caso de encontrarse en riesgo vital y/o secuela funcional grave se procederá al ingreso del paciente sin ningún tipo de condicionamiento. En el caso de no estar en esa condición, se solicitará un documento como garantía del pago de las prestaciones que reciba el paciente, que de acuerdo a la Ley N° 20.394, puede ser un pagaré o letra de cambio, tarjeta de crédito o carta de resguardo otorgada por los empleadores, a su



representante legal o apoderado y la clínica aplicará el mecanismo de financiamiento contemplado en la ley de la condición de Urgencia y Riesgo Vital. Esta deberá ser certificada por escrito y firmada por el médico residente del Servicio de Urgencia, quien debe contemplar el formulario diseñado para este fin. La Ley de Urgencia cubre financieramente al paciente Fonasa solo hasta su estabilización. Después de ésta, el paciente, representante legal o urgencia. Esto es, cobrar directamente a la aseguradora del paciente según corresponda los servicios prestados hasta la estabilización del paciente. De acuerdo a la Ley de Urgencia y Riesgo Vital N° 19.650, es el médico residente de este Servicio, quién tiene la facultad de otorgar en base a criterios técnicos y clínicos emanados por el Ministerio de Salud apoderado debe optar por modalidad Institucional o Libre Elección. En el caso de optar por modalidad institucional el paciente debe ser informado que eventualmente el servicio de salud correspondiente podrá solicitar su traslado al prestador que corresponde y que esto debe ser aceptado sin excepciones para la correcta cobertura financiera que otorgará Fonasa para ese paciente. En el caso de modalidad libre elección el paciente y/o su representante deben entregar las garantías autorizadas por la ley para continuar su hospitalización en la clínica. Para pacientes de Isapre, después de la estabilización, la aseguradora cubre de acuerdo al plan de salud del paciente vigente al momento de la atención.

Artículo 57°

En el momento de la atención de urgencia, si es necesario, el médico residente solicitará y efectuará todos los exámenes y procedimientos que se requieran para un adecuado diagnóstico y tratamiento. Por otra parte, si el paciente requiere un examen de alto costo, se le informará de los valores involucrados. En caso de que estos no sean autorizados, el paciente, apoderado o representante legal deberá firmar un documento de no aceptación que libera a la Clínica de toda responsabilidad. A su vez el paciente, apoderado o representante legal tiene el derecho de rechazar hospitalizaciones y/o traslados a otros Centros de Atención, Dicha opción debe quedar registrada con la firma pertinente en los documentos que el Servicio de Urgencia dispone.

Artículo 58°

El paciente que ingresa al box del Servicio de Urgencia sólo puede estar acompañado por un familiar, tutor o persona significativa, quien estará identificado con stiker institucional para que todo el equipo lo pueda identificar como acompañante. Esta persona será quien reciba la información sobre la condición del paciente entregada por el médico de Urgencia y, además, la encargada de transmitirla al resto de la familia. Todo paciente que no sea autovalente (niños, ancianos, pacientes con patologías psiquiátricas), deben estar acompañados en forma permanente por un familiar o tutor dentro del box de atención.

Artículo 59°

En caso de trato irrespetuoso y de conductas de violencia verbal y/o física en contra de los trabajadores del Servicio de Urgencia de Clínica Dávila o de cualquier persona que allí se encuentre, se solicitará de ser necesario, el apoyo de la Fuerza Pública para enfrentar estas conductas sin perjuicio del derecho de Clínica Dávila a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

Artículo 60°

En caso de que el paciente requiera hospitalización y la Clínica no disponga del tipo de camas que necesite según su diagnóstico, se le informará al paciente, apoderado o representante legal la necesidad de traslado a otro Centro de Salud. Dicho traslado será gestionado por el Servicio de Urgencia de la Clínica hacia los prestadores que tengan disponibilidad del tipo de cama que necesite el paciente, o en su defecto donde el paciente, apoderado o representante legal disponga. El traslado a otro Centro Asistencial será realizado en el tipo de ambulancia que la complejidad del paciente requiera. El costo de la ambulancia será reflejado en la cuenta del paciente.

Artículo 61°

Cuando el paciente sea dado de alta del Servicio de Urgencia, debe concurrir al área de cierre de cuentas ubicada en el mismo servicio, para el pago de las prestaciones y devolución del pagaré, en caso de que quede saldada la deuda. Los informes de rayos y de electrocardiogramas que son tomados durante la atención de urgencia, pueden ser retirados al día siguiente en los servicios respectivos. Al término de la atención de urgencia, todo paciente debe retirarse con las indicaciones de alta, recetas e interconsultas.

Presupuestos

Artículo 62°

La Clínica cuenta con una Unidad de Presupuestos, cuya función es entregar información respecto a los valores estimados de las prestaciones que los pacientes soliciten.

Para tal efecto se debe tener presente lo siguiente:

1. El presupuesto corresponde a la valorización de las prestaciones descritas en la Clínica, y debe ser presentado en su aseguradora para recibir información respecto a la cobertura de su plan.
2. Los valores referenciales consignadas en el presupuesto en los ítems de Farmacia, Recetario, Consignaciones, Exámenes y Procedimientos, días camas y tipo de cama son solo una estimación relativa y aproximada y corresponde a la causa estándar de la hospitalización señalada y realizadas por médicos Staff de la Clínica, que se rigen por protocolos preestablecidos y a su vez corresponden a valores promedio de cuentas de pacientes hospitalizados por la misma causa.



3. Si su médico no es staff de la Clínica, debe consultar los honorarios médicos en su Sistema Previsional de Salud o verlo directamente con el profesional tratante. Si usted es paciente particular, debe verlo directamente con el médico tratante.
4. Para efectos de la valorización de la cuenta definitiva del paciente, siempre primarán los códigos correspondientes a las intervenciones y/o procedimientos efectivamente practicados durante su estadía, independiente de las que se hayan presupuestado o pre-informado por el médico tratante en la orden médica.
5. Los valores de órtesis, prótesis, consignaciones y materiales externos, tales como lentes, tornillos, placas, mallas, Fibras, marcapasos, stent, anillos corneales, resincronizador, prótesis de caderas, kit entre otros, estimados en el presupuesto, corresponden a valores promedio de cuentas de pacientes hospitalizados por la misma causa, por lo que se sugiere consultar y/o validar con su médico tratante los códigos de dichas consignaciones, esto dado que pueden presentar amplias variaciones dependiendo del tipo específico que se requiera.
6. En caso de que el paciente requiera transfusiones, debe hacer llegar los dadores antes del alta médica que les han sido solicitados.

Artículo 63°

La Clínica cuenta con valores de cirugías paquetizados para FONASA (P.A.D) e Isapres, es decir, que al momento de la solicitud del presupuesto, el monto total de la prestación, incluido honorarios médicos, es conocido. En caso de cuentas de cirugías paquetizadas el precio a cobrar será el indicado hasta un tope de desviación de 100% del costo total establecido. En caso de que los consumos de la intervención o de su estadía excedan el 100% del precio de la cirugía paquetizada, el exceso por sobre el 100% de desviación, será cobrado al paciente de acuerdo al convenio con su asegurador en forma adicional. La condición de cirugía paquetizada, se pierde cuando el paciente requiere de una prestación adicional dentro de la misma intervención, y/o cuando el paciente ingresa a través del Servicio de Urgencia.

Visación

Dra. Carolina Asenjo A.; Directora Médica Clínica Dávila
Sr. José Ignacio Valenzuela B.; Gerente General Clínica Dávila



LA ACTUALIZACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO
COMIENZA A REGIR EN MARZO 2024

