

# Reglamento Interno de Pacientes





---

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 y acompañantes de las normas internas, y de los procesos de atención en modalidad ambulatoria y de hospitalización de las diferentes áreas de Clínica Dávila Vespucio.

---

Gerente Clínica Dávila Vespucio  
María José Cornejo

---

Director Médico Clínica Dávila Vespucio  
Dr. Rubén Gennero Riganti

Elaboración: Junio 2023  
Actualización: Octubre 2024



# Índice

Información general .....	4
Ley de Derechos y Deberes .....	4
Descripción de los servicios disponibles .....	4
Identificación equipo de salud .....	4
Consentimiento informado .....	5
Confidencialidad de la información .....	5
Comité de Ética .....	5
Actividad docente universitaria y técnica superior .....	6
Deberes del usuario .....	6
Patologías del régimen de Garantías Explícitas de Salud (GES) .....	6
Reclamos, felicitaciones y sugerencias .....	7
Horarios .....	9
Acceso a información de precios y aranceles .....	9
Estacionamientos para vehículos .....	11
Plan de evacuación .....	11
Servicio Ambulatorio .....	11
Acompañantes .....	11
Reserva de horas .....	11
Documentación a presentar por el paciente .....	12
Imed y convenios .....	13
Retiro de resultado de exámenes .....	13
Servicio Hospitalario .....	13
Normas de ingreso .....	13
Admisión e información de pagos de las prestaciones .....	14
Apoderado o representante legal del paciente .....	15
Brazaletes con identificación .....	15
Prevención de caídas .....	15
Confidencialidad de la información en área hospitalaria .....	15
Normas de estadía .....	16
Habitaciones en el servicio de hospitalización .....	16
Pacientes pediátricos .....	16
Pacientes hospitalizados que tenga hijos menores a 6 meses .....	17
Pacientes hospitalizados derivados del área de Urgencia .....	17
Medicamentos, implantes y prótesis .....	17
Acceso a información de precios de medicamentos e insumos .....	17
Visita médica .....	18
Información sobre estado de salud .....	18
Alimentación .....	18
Normas para las visitas .....	19



Prohibiciones .....	19
Uso de celulares .....	20
Cuidado de objetos personales .....	20
Cámaras de vigilancia en servicio de hospitalización .....	21
Asistencia religiosa o espiritual .....	21
Enfermedad catastrófica (CAEC) .....	21
Alta voluntaria y alta disciplinaria .....	21
Cuenta médica .....	22
Formas de pago .....	23
Servicio Urgencia .....	24
Categorización, admisión e ingreso del paciente .....	24
Exámenes y procedimientos en Urgencia .....	25
Acompañante del paciente en el Servicio de Urgencia .....	25
Prohibiciones .....	26
Traslado a otro Centro de Salud .....	26
Alta y pago de la cuenta médica .....	26
Visación .....	27



# Información general

## Ley de Derechos y Deberes

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 y acompañantes de las normas internas, y de los procesos de atención en modalidad ambulatoria y de hospitalización de las diferentes áreas de Clínica Dávila Vespucio.

## Descripción de los servicios disponibles

### 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 que 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 en centro médico o en el servicio de urgencias, exámenes de laboratorio, radiología, y/o procedimientos; que no requiere el uso de una cama.

### Pacientes Urgencia

Es el área de atención donde consultan las personas por un problema de salud que requiere de atención de manera inminente; comprende las áreas pediátricas, adulto, traumatológica y de gineco-obstétrica.

### 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.

## Identificación equipo de salud

Todo el personal de la Clínica portará una identificación visible en la que figura su nombre y cargo que desempeña. Para el caso hospitalario, si 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 la salud de la Clínica, debe informar inmediatamente a la enfermera de turno o a la matrona de turno.



## Consentimiento informado

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 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 necesarias y la obligación de seguir los consejos del médico, antes y después de la intervención.

En ocasiones podrá haber retrasos o reprogramaciones de las cirugías electivas frente a la necesidad de otros pacientes con riesgo vital o necesidad inmediata de un procedimiento, esta situación le será informada por personal de la clínica quien asegurará la continuidad de su atención de la forma más adecuada posible.

## Confidencialidad de la información

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° 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. Para la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios se requerirá autorización escrita del paciente o de su representante legal”.

## Comité de Ética

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.

Los pacientes o familiares de pacientes que deseen acceder al Comité de Ética deben hacerlo a través del correo electrónico [bioetica@davilavespucio.cl](mailto:bioetica@davilavespucio.cl) o carta escrita a nombre de Comité Ética entregada en la Dirección de la Clínica.



## Actividad docente universitaria y técnica superior

La Clínica es una Institución de Salud que tiene también la calidad de campo clínico-docente universitario y técnico de nivel superior, destinado a la formación de profesionales y técnicos de enfermería del área de la salud, en las carreras de Medicina, Enfermería, Kinesiología, Tecnología Médica, TENS 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.

## Deberes del usuario

Los pacientes, sus familiares y acompañantes tienen el deber de tratar respetuosamente a los trabajadores de la Clínica y de las Empresas que presten servicios en sus instalaciones.

De acuerdo a lo que indica la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes, en el caso que el paciente, sus familiares o visitas, incurran en maltrato, 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 cesar la entrega del servicio, solicitar el alta disciplinaria (según aplique) y / o solicitar abandono del establecimiento. En caso, de que un paciente o sus acompañantes, hayan tenido conductas inapropiadas en el establecimiento, Clínica Dávila Vespucio, podrá rechazar requerimientos de prestaciones futuras. Así como puede solicitar el apoyo de la Fuerza Pública, sin perjuicio del derecho de Clínica Dávila Vespucio a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

Adicional a lo anterior los pacientes tienen el deber de cuidar las instalaciones y equipamiento de los recintos. En caso de que el paciente detecte un desperfecto o anomalía en las instalaciones debe dar aviso a estación de enfermería, personal clínico o administrativo, de ninguna manera deberá hacer intervención directa con el desperfecto.

Por disposición del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la Ley N° 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 Vespucio.

Las salas de espera no podrán ser utilizadas como áreas de comedores ni para otros fines que no sea el indicado.

## Patologías del régimen de Garantías Explícitas de Salud (GES)

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. Este, su apoderado o representante legal deben presentar en su Institución Aseguradora el certificado emitido con el fin de empezar el trámite del mismo. Este documento debe contar con las firmas del paciente y la del médico que notifica la patología.

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 deberá utilizar el prestador asignado para ser cubierto por el GES. 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](http://www.superdesalud.cl)).

En los casos de pacientes afiliados a Fonasa, la Clínica notificará la patología GES, en caso de sospecha o diagnóstico de ésta. 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.





## Reclamos, felicitaciones y sugerencias

Para los efectos del presente reglamento se entenderá por:

- Reclamo: Toda presentación escrita y suscrita que realice una persona contra Clínica Dávila Vespucio 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 tiene bajo su cuidado.
- Sugerencia: Insinuación, inspiración, idea que sugiere.
- Felicitación: Manifestar a alguien la felicitación por un proceso bueno o exitoso del cual formó parte.

Clínica Dávila Vespucio cuenta con personal idóneo para recibir los reclamos, sugerencias y/o felicitaciones 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 caso.

### Procedimiento Instrucciones 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 página web en el link: <https://davila.cl/davilavespucio/reclamos>.

Presencial: en oficinas de Servicio Atención al Cliente, de lunes a viernes de 9 a 18 horas.

- Códigos QR dispuestos en las recepciones de las unidades en lugar visible.
- Libro de reclamo en recepción de Urgencia en horario inhábil.
- Correo electrónico [contactenos@davilavespucio.cl](mailto:contactenos@davilavespucio.cl).

### 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 del 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.
- Aceptar términos y condiciones que considera que puede ser necesario acceder a la Información Clínica para la investigación y respuesta a este reclamo.
- Firma del paciente, apoderado o representante legal.





**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, quien será responsable, de notificar la recepción del mismo al reclamante a través del correo electrónico o postal.

**3. Expediente del Reclamo:** Clínica Dávila Vespucio 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.
- Firma del paciente, apoderado o representante legal.
- Fecha de la respuesta, así como la fecha y forma de su notificación. Sin perjuicio de lo anterior, Clínica Dávila Vespucio 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 acompañen.

**4. Respuesta al reclamo:** Clínica Dávila Vespucio 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 a Clientes. En el caso, que el aviso no se curse dentro del plazo antes señalado, la Clínica se reserva el derecho de fijar un nuevo día y hora para llevar a efecto la entrevista.

**5. 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.

#### **Instrucciones para efectuar una sugerencia o felicitación:**

En caso de querer comunicar una sugerencia o felicitación respecto del servicio entregado en su visita, la Clínica cuenta con un procedimiento de gestión de sugerencias y felicitaciones, que está a disposición del público en la página web en el link:

<https://www.davila.cl/davilavespucio/sugerencias-formulario/>

<https://www.davila.cl/davilavespucio/felicitaciones-formulario/>

Presencial: en oficinas de Servicio Atención al Cliente, de lunes a viernes de 9 a 18 horas.

- Códigos QR dispuestos en las recepciones de las unidades en lugar visible.
- Libro de reclamo en recepción de Urgencia en horario inhábil.
- Correo electrónico: [contactenos@davilavespucio.cl](mailto:contactenos@davilavespucio.cl).

### Pasos a seguir:

**1. Recepción de la sugerencia:** la persona que quiera dejar una sugerencia o felicitación, debe completar los siguientes datos:

- Sugerencia: tipo de contacto, sugerencia o solicitud de información; nombre, RUT, teléfono, comentarios
- Felicitación: nombre, RUT, correo electrónico, teléfono, comentarios.

**2. Notificación de Recepción:** todas las sugerencias y felicitaciones que se reciban a través de los medios ya definidos, serán centralizados por la Unidad de Servicio al Cliente, quien será responsable, de notificar la recepción del mismo a la persona que hace el contacto, a través del correo electrónico o postal.

**3. Gestión de la sugerencia y felicitación:** Clínica Dávila Vespucio analizará y canalizará el caso con el área o las áreas correspondientes.

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

### Horarios

Para tener información de los horarios de atención, favor dirigirse a:

<https://www.davila.cl/davilavespucio/horarios-de-atencion/>

### Acceso a información de precios y aranceles

La Clínica cuenta con sistemas de acceso a la información de precios de medicamentos e insumos, a través del sitio web: <https://www.davila.cl/davilavespucio/aranceles>, así como en las áreas de Presupuesto Ambulatorio y Quirúrgico.

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 asegurador para recibir información respecto a la cobertura de su plan.
2. Los valores referenciales consignados en el presupuesto en los Ítems de Farmacia, Recetario, Consignaciones, Exámenes y Procedimientos, días camas y tipo de cama son sólo 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. Esto dado que pueden presentar amplias variaciones dependiendo del tipo específico que se requiera.



3. Si su médico no es staff de la Clínica, debe consultar el valor directo con el médico tratante, y la cobertura para ese valor en su sistema previsional de salud. 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 el uso de consignaciones adicionales, 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.

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, se cobrará cuenta convencional, es decir, de acuerdo a las prestaciones entregadas.

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.

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

#### Se considera horario inhábil:

- De lunes a viernes, de 20:00 a 8:00 horas.
- Sábados, a partir de las 14:00 horas.
- Domingos y festivos, las 24 horas.

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



## Estacionamientos para vehículos

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.

## Plan de evacuación

La Clínica tiene en cada piso información disponible sobre las vías de evacuación existentes en caso de emergencia.

Además, en cada habitación, se encuentran las indicaciones de las vías de evacuación y las zonas de seguridad con que cuenta la Clínica.

En caso de emergencia siga en todo momento las instrucciones del personal de la Clínica debidamente identificado.

# Servicio Ambulatorio

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.

El Área ambulatoria de la Clínica, comprende las consultas del Centro Médico, Servicio de Urgencia, Laboratorios, Exámenes, Procedimientos, Unidad de Toma de Muestras, Imagenología y Kinesiología.

## Acompañantes

### Sobre acompañantes:

- Se recomienda que todo paciente mayor de 18 años ingrese solo a su atención clínica, a excepción de pacientes que tengan la necesidad de estar acompañados (personas con capacidades diferentes, sillas de ruedas, etc.)
- Los pacientes menores de 18 años pueden ingresar acompañados sólo por una persona adulta.

## Reserva de horas

- Para Consultas Médicas la solicitud de reserva de horas se puede realizar vía web: <https://www.davila.cl/davilavespucio>, también en [www.davila.cl](http://www.davila.cl), o a través del Call Center de la Clínica. La Clínica cuenta con consultas presenciales y de Telemedicina.
- Para exámenes, se debe pedir orientación para realizar reserva vía Call Center.
- Los procedimientos ambulatorios indicados por el médico que se realizan en el Centro Médico requieren reserva de hora, la cual se debe solicitar vía Call Center.
- Para la Unidad de Toma de Muestras, el paciente no necesita reservar hora, ya que la atención es por orden de llegada. Excepto las curvas de glicemia, insulina, etc, ginecológicos y urológicos.
- 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, y biopsias mamarias que deben ser reservadas personalmente vía entrevista.



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

A fin de otorgar una atención oportuna, el paciente debe llegar con 20 minutos de anticipación a su hora de reserva. En caso de eventualidades y/o emergencias, se realizará el ingreso del paciente hasta 15 minutos de atraso posterior a este tiempo sólo si el profesional autorizara el ingreso de acuerdo a la disponibilidad de su agenda, excepto el caso de exámenes de mamografías y ecografías que se permiten hasta 10 min de atraso. De no ser posible el paciente deberá re agendar su cita.

Si por fuerza mayor hubiera retraso o cancelación de agenda, tal situación será informada a los pacientes por personal de la Clínica.

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

En el caso de consulta de telemedicina el paciente deberá verificar: si sus conexiones son compatibles con el servicio que dispone la clínica, pagar la atención y respetar el horario programado. Si la atención telemática no puede realizarse completamente, el paciente deberá solicitar el reembolso. La telemedicina se rige por el Oficio Circular IP N°7 del 13 de abril del 2020 y las consultas se encuentran en dependencias de la Clínica.

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

### Documentación a presentar por el paciente

El día de la atención, el paciente debe presentarse con su Cédula Nacional de Identidad en la recepción correspondiente a su lugar de atención para hacer su ingreso y pagar la atención. En el caso de ser un examen o procedimiento, además debe portar su respectiva Orden Médica.

En caso de ser paciente con un procedimiento que requiera un programa médico (Fonasa o Isapre), debe traer el bono emitido.

Para el caso del control post operatorio, y para hacer efectiva la gratuidad del primer control, el paciente debe presentar su epicrisis al momento de su recepción.

Para la realización de exámenes de Laboratorio y/o Imagenología, el día de la atención, el paciente debe presentarse en la recepción con: su Cédula Nacional de Identidad, la Orden Médica y la preparación requerida de acuerdo a su examen o procedimiento, para ser ingresado y pagar dicha atención.

La Clínica no podrá realizar el examen y/o procedimiento sin la respectiva Orden Médica, y es responsabilidad del paciente traerla al momento del examen.

Para Fonoaudiología y Terapia Ocupacional, en la sesión de evaluación se entregará información por escrito respecto del funcionamiento del servicio, reservas, cambio y anulación de horas.



## Imed y convenios

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 a lo convenido se recibe cartas de resguardo, para cubrir la atención ambulatoria.

## Retiro de resultado de exámenes

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 (poder simple) debe especificar el nombre del examen que se irá a buscar, nombre y número de Cédula de Identidad de la persona autorizada para efectuar el retiro y debe estar firmada por el paciente, indicando su nombre y adjuntando fotocopiado de su Cédula Nacional de Identidad y de la persona autorizada

En caso de que los resultados de los exámenes y procedimientos tengan un resultado alterado, el paciente será contactado por la Clínica.

El resultado del examen VIH, se entregará solo al paciente, previa presentación de su Cedula de Identidad y en los horarios establecidos en las dependencias de Toma de Muestras de Clínica Dávila Vespucio, de acuerdo a lo que dispone la Ley 19.779 y decreto N°23 del Manual de Procedimientos y Diagnóstico por la infección por VIH del Ministerio de Salud.

# Servicio Hospitalario

## Normas de ingreso

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

- Cédula de identidad o pasaporte
- Orden de hospitalización extendida por el médico tratante, con su nombre y especialidad, fecha de emisión, fecha de hospitalización y diagnóstico. Se requiere que en la orden de hospitalización esté debidamente firmada y timbrada por el médico tratante.
- Consentimiento informado cuando corresponda con la fecha, firma y nombre del profesional y la firma del paciente.
- Presupuesto actualizado.
- Notificación de accidente (para tramitar la cuenta de Isapre).
- Mandato especial para tramitar cuenta clínica.



Para dar curso a una orden de hospitalización programada electiva y continuar con el procedimiento de admisión, será condición necesaria que el paciente, su representante legal, y la persona que vaya a suscribir el pagaré en garantía aludido en el párrafo siguiente, no tengan deudas con la Clínica pendientes de pago o en cobranza, prejudicial o extrajudicial, ya sea por hospitalizaciones, procedimientos, tratamientos o cualquier prestación de salud otorgada con anterioridad, exceptuando las atenciones por patologías GES y GES-CAEC oportuna y debidamente informadas por el paciente. En caso de tenerlas, la Clínica le solicitará al paciente, su representante legal o al suscriptor del pagaré, según corresponda, que regularicen el pago de lo adeudado antes de continuar con el proceso de admisión. En caso de que ello no se regularice, la Clínica queda facultada para no dar curso al proceso de admisión y a rechazar cualquier nueva atención hasta el pago íntegro de la deuda. Esta facultad no aplicará para aquellos pacientes que requieran atención de urgencia por encontrarse en riesgo vital o de secuela funcional grave, conforme a lo prescrito por la Ley N° 19.650.

### Admisión e información de pagos de las prestaciones

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

El pagaré será suscrito por el paciente o por quien se responsabilice económicamente por él, quedando en blanco las menciones referidas a la fecha de su vencimiento y la cantidad adeudada, menciones que podrán ser llenadas por la Clínica y los apoderados que ésta faculte para ello, conforme al mandato que el suscriptor deberá otorgar con tal fin en la misma oportunidad.

Asimismo, el referido pagaré deberá ser suscrito, adicionalmente, por un tercero en calidad de codeudor solidario, quien quedará obligado en los mismos términos y condiciones que el paciente, conforme a las normas del artículo 1.511 y siguientes del Código Civil.

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.

La ley 19.628 Datos Sensibles, artículo 10 y artículo 189 del año 2005 de certificación médica, le solicitarán que autorice el acceso a los antecedentes pertinentes a su ficha clínica para resolución de su asegurador.

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, GES, 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. 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.

### Apoderado o representante legal del paciente

Todo paciente deberá señalar el nombre de su apoderado o representante legal en caso de menores de 18 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.

### Brazalete con identificación

Al momento del ingreso del paciente, éste será identificado en el Servicio de Admisión o en las Unidades de Urgencias, con un brazalete que contiene nombre, dos apellidos y RUT/pasaporte del paciente, el que deberá mantener puesto permanentemente durante todo el período de hospitalización.

### Prevención de caídas

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.

Al ingreso de los servicios existe un código QR para informarse sobre las medidas a tomar en cuenta durante la hospitalización.

### Confidencialidad de la información en área hospitalaria

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.

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 a que dichas instituciones cuentan con las facultades para solicitar 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. Sin perjuicio de ello, conforme a lo prescrito por la Ley 19.628 y por el artículo 189 del DFL N°1 de Salud del año 2005 de certificación médica, se le solicitará al paciente que autorice el acceso a los antecedentes pertinentes a su ficha clínica para resolución de su asegurador.

## Normas de estadía

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. Los cuidados relacionados con la higiene y confort del paciente son realizados por el personal técnico de enfermería, de acuerdo a 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 el alta médica correspondiente o la indicación explícita del tratante por algún motivo de índole médico específico.

## Habitaciones en el Servicio de Hospitalización

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 Vespucio no reserva habitaciones y el cobro se realiza de acuerdo a la habitación disponible que fue utilizada.

Los pre-ingresos efectuados por los pacientes no constituyen reserva de habitaciones.

Clínica Dávila Vespucio determinará, de acuerdo a 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.

## Pacientes pediátricos

En el caso de pacientes pediátricos, hospitalizados en el Servicio de Pediatría, el representante legal estará obligado a velar que durante su hospitalización el paciente permanezca acompañado en forma ininterrumpida por un adulto responsable, quién complementará la vigilancia y cuidado general del paciente.

El acompañamiento se realizará de acuerdo a la Ley 21.372.

Durante la noche, sólo puede quedarse una persona (padre, madre, representante legal o adulto responsable) en la habitación del menor, u otra persona designada por ellos. Para tal efecto en cada habitación se dispone de un sillón. La Unidad de Paciente Crítico Pediátrica tiene horarios continuados de visita, se permite acompañamiento de uno de los padres o representante legal las 24 hrs. al día, 7 días a la semana.

En las UPC Neonatal y UPC Pediátrica sólo podrán efectuar las visitas a los pacientes, los padres y/o apoderados designados por ellos.

Respecto de la alimentación 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 un tipo específico de alimentación láctea, se permitirá el ingreso del alimento en su envase original sellado. Este debe ser entregado con nombre a la nutricionista de la Unidad.



## Pacientes hospitalizados que tenga hijos menores a 6 meses

En el caso de pacientes que requieran hospitalización que tengan hijos menores de 6 meses en lactancia exclusiva se permitirá la extracción de leche materna sólo si el médico tratante autoriza de acuerdo a su patología. No está permitido hospitalizar a los menores junto a sus madres o que permanezcan con ellas durante el día debido a los riesgos que esto implica para la seguridad de los menores.

## Pacientes hospitalizados derivados del área de Urgencia

Si la Orden de Hospitalización es derivada de la Unidad de Urgencia, el paciente, apoderado o representante legal deberá realizar los trámites en Admisión Urgencia 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, de acuerdo con la Ley N° 20.394, aplicándose las mismas condiciones y requisitos señalados previamente para el otorgamiento y suscripción del pagaré en cuestión.
- Hospitalización derivada del Servicio 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.
- En caso de 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.

## Medicamentos, implantes y prótesis

Los medicamentos que le sean indicados al paciente durante el período de hospitalización serán proporcionados exclusivamente por la Clínica y le serán administrados conforme al 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 administrarse medicamentos no sustituibles por los existentes en la clínica, el paciente, apoderado o representante legal deberán informar de esta circunstancia al médico tratante, para que éste incorpore las indicaciones y prescripciones que fueren necesarias al plan terapéutico que se cumplirá durante el período de hospitalización.

Los implantes y prótesis que se requieran 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.

## Acceso a información de precios de medicamentos e insumos

La Clínica cuenta con sistemas de acceso a la información de precios de medicamentos e insumos, a través del sitio web: <https://www.davila.cl/davilavespucio/aranceles>.

Así como en las áreas de Presupuesto Ambulatorio y Quirúrgico.

## Visita médica

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 son gestionadas por las Unidades de Hospitalización, de acuerdo a protocolo establecido y serán cargadas 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 que 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.

## Información sobre estado de salud

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 tratante o residente 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 telefónica 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

Durante el periodo de hospitalización, la Clínica será la encargada de brindar la alimentación requerida por el paciente, de acuerdo al régimen e indicaciones que determine su médico tratante. Para tal efecto, el paciente será visitado diariamente por una nutricionista quien 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.

## Normas para las visitas

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.

Las Unidades de Pacientes Críticos son servicios altamente especializados en la atención de enfermos que, por su patología, requieren de una avanzada tecnología, mayor control médico y cuidados de enfermería y una mayor prevención de infecciones.

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.

Los horarios de visitas están disponibles en el sitio web de la clínica, en Información al Paciente.

## Prohibiciones

Los acompañantes de pacientes que ocupan habitaciones con dos camas tienen prohibido utilizar dicha cama si ésta se encuentra desocupada.

Sólo en habitaciones individuales podría eventualmente quedarse un acompañante del paciente toda la noche, previa autorización del médico tratante o residente; y el acompañante deberá levantarse a más tardar a las 7:00 horas para facilitar los procedimientos y la rutina del servicio. Las personas menores de 18 años no podrán permanecer como acompañantes durante la noche.

De acuerdo con las disposiciones de la Ley N° 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 relación con la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera sea su fin o uso. Para la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios se requerirá autorización escrita del paciente o de su representante legal”.



#### La Dirección Médica establece:

No se grabarán o filmarán las operaciones quirúrgicas por medio de filmadoras de video o cirugías (laparoscópicas, toracoscópicas o video endoscópicas) en forma rutinaria, sino en casos justificados y en los que el paciente expresamente lo autorice, de acuerdo con 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 deben 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 archivados en la Unidad de Registros Clínicos.

#### En relación con el 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.

### Uso de celulares

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

### Cuidado de objetos personales

- 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 la misma.
- Sólo en habitaciones individuales, en caso de que el 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 los mismos. Si el paciente no viene con acompañante ni apoderado con él se procederá al resguardo de las pertenencias según el Protocolo de Resguardo de Pertenencias de Pacientes
- En caso de que las pertenencias del paciente no sean retiradas al momento del alta, el Departamento de Seguridad de la Clínica custodiará y se comunicará a los datos indicados por 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. En un periodo máximo de 6 meses la clínica podrá dar disposición final a las pertenencias
- La ropa de baño, cama, y demás artículos o insumos que sean entregados al paciente por el personal de enfermería, son propiedad de Clínica Dávila Vespuccio y no pueden ser retirados de la habitación. En caso contrario, la Clínica cargará el valor de los mismos en la cuenta individual del paciente.

## Cámaras de vigilancia en Servicio de Hospitalización

En las unidades críticas de la clínica pueden existir cámaras de vigilancia clínica en las habitaciones y unidades de pacientes, con el objetivo de controlar a distancia y en tiempo real, la condición clínica del paciente y eventuales situaciones de riesgo. Las imágenes de estas cámaras de vigilancia son transmitidas a la central de monitoreo de enfermería, sin registro en sistema de grabación, a diferencia de las cámaras de seguridad que se encuentran en nuestra institución.

## Asistencia religiosa o espiritual

El paciente tiene el derecho a asistencia religiosa o espiritual, el cual debe ser coordinado por este, su apoderado o representante legal en conjunto con el servicio clínico.

## Enfermedad catastrófica (CAEC)

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, el asegurador del paciente gestionará su caso determinando el prestador asignado 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.

En el caso que un paciente requiera de traslado a otro prestador deberá dirigirse a la enfermera/matrona del piso, médico tratante o residente para que se confeccione informe de traslado que gestiona la familia.

## Alta voluntaria y alta disciplinaria

Al momento del egreso de la Clínica se debe contar con el alta firmada por el médico tratante o el Jefe de la Unidad de Hospitalización.

En Maternidad, el alta de la madre la debe firmar el médico 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 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 acuerdo a 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.

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.

## Cuenta médica

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 lo desea, durante la hospitalización se puede solicitar un estado parcial de su cuenta, en la Unidad de Crédito y Cobranza.

La Clínica se reserva el derecho de efectuar liquidaciones parciales de las cuentas, cuando las prestaciones se encuentren determinadas o puedan ser determinables, con la finalidad de informar adecuadamente al paciente el estado de su cuenta y revisar las alternativas de pago disponibles.

En 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, 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:

### 1. 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.

### 2. Isapres sin convenio o convenio suspendido:

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.



### 3. 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.

### 4. 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.

La información sobre el estado de cuenta de cada paciente, se encuentra disponible en la página web de la Clínica y Call Center o Unidad de Cuentas Paciente.

## Formas de pago

Clínica Dávila Vespucio cuenta con las siguientes formas de pago:

- Efectivo.
- Tarjetas de Débito y/o Crédito.
- Cheque(s) o Vale Vista.
- Cheque(s) a Fecha sin interés.
- Pago a través de <https://www.davila.cl/pago-cuentas>.
- Transferencia o deposito: puede solicitar datos al correo [pagoenlinea@davilavespucio.cl](mailto:pagoenlinea@davilavespucio.cl).

El paciente siempre podrá dejar en pago en favor de la Clínica, voluntariamente y en forma previa a la realización de la atención de salud, el valor correspondiente a las prestaciones de salud que le serán otorgadas, asociadas al presupuesto respectivo. En caso que el monto dado en pago fuere menor al valor total de la cuenta médica final, dicho pago será abonado al valor de la cuenta final, siendo de exclusiva responsabilidad del paciente el pago del saldo que quedare pendiente.

Los pacientes que ingresan a la Clínica para someterse a procedimientos o cirugías estéticas electivas con fines de embellecimiento u otras cirugías o procedimientos no cubiertos por las Instituciones de Salud Previsional o Aseguradoras de Salud, deberán pagar el costo total de éstas en forma previa a su ingreso, de acuerdo al presupuesto correspondiente.



Es deber del paciente o de su representante, pagar oportuna e íntegramente la cuenta médica por las prestaciones de salud otorgadas por la Clínica. En la eventualidad de que un paciente, su representante legal o garante del pago de la cuenta médica no cumpla con el pago oportuno e íntegro de la cuenta, correspondiente a las prestaciones de salud entregadas por la Clínica, faculta desde ya a ésta a abstenerse de otorgarles nuevas atenciones de salud, tanto ambulatorias como hospitalarias, en tanto se mantenga dicha morosidad, con excepción de aquellas atenciones de urgencia vital o de secuela funcional grave.

El presupuesto no constituye una oferta de prestación de salud en la medida que el paciente no dé íntegro cumplimiento a los requisitos para la atención que señala este Reglamento, en especial, aquellos relacionados con las obligaciones de pago de cuentas.

El agendamiento es una reserva de hora que podrá ser dejada sin efecto por la Clínica en la medida que el paciente no dé cumplimiento a los requisitos de atención que señala este Reglamento.

El paciente será informado oportunamente y con un plazo mínimo de anticipación de 6 días corridos, de la cancelación de una prestación agendada por no dar cumplimiento a los requisitos establecidos en este Reglamento para su realización.

## Servicio 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.

### Categorización, admisión e ingreso del paciente

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 condición de riesgo vital y/o secuela funcional grave, se procederá al ingreso del paciente sin ningún tipo de condicionamiento.

La condición de riesgo vital y/o secuela funcional grave deberá ser certificada por escrito y firmada por el médico residente del Servicio de Urgencia, quien debe contemplar el formulario diseñado para este fin.



En tal caso, la Clínica aplicará el mecanismo de financiamiento contemplado en la Ley de Urgencia N° 19.650. Esto es, cobrar directamente a la aseguradora del paciente según corresponda los servicios prestados hasta la estabilización del paciente. La Ley de Urgencia cubre financieramente al paciente Fonasa solo hasta su estabilización. Después de ésta, el paciente, representante legal o 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.

En el caso de no estar el paciente en condición de riesgo vital y/o secuela funcional grave, aun cuando haya ingresado por el Servicio de Urgencia de la Clínica, 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, hospitales o Servicio de Salud. Se aplicarán, en tal caso, las mismas condiciones ya referidas en el Artículo 1° del presente Reglamento respecto del otorgamiento y requisitos del pagaré.

### Exámenes y procedimientos en Urgencia

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.

### Acompañante del paciente en el servicio de Urgencia

El paciente que ingresa al box del Servicio de Urgencia sólo puede estar acompañado por un familiar o tutor. Este acompañante será quien reciba la información sobre la condición del paciente, entregada por el médico de Urgencia y, además, la persona encargada de transmitirla al resto de la familia.

Todo paciente que no sea autovalente (niños, ancianos, pacientes con patologías psiquiátricas), debe estar acompañado en forma permanente por un familiar o tutor dentro del box de atención.



## Prohibiciones

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 Vespucio 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 Vespucio a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

## Traslado a otro Centro de Salud

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 será reflejado en la cuenta del paciente.

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.

## Alta y pago de la cuenta médica

Al término de la atención de urgencia, todo paciente debe retirarse con las indicaciones de alta.

Los informes de exámenes que no sean entregados al alta del paciente pueden ser retirados de manera posterior en Entrega de Exámenes (Torre A piso 2).

Cuando el paciente sea dado de alta del Servicio de Urgencia, debe concurrir al área de Pago de Urgencia para el pago de las prestaciones.



# Visación

Dr. Rubén Gennero Riganti: Director Médico Clínica Dávila Vespucio

María José Cornejo: Gerente Clínica Dávila Vespucio



LA ACTUALIZACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO  
COMIENZA A REGIR EL MES DE OCTUBRE DEL 2024

