



Reglamento Interno

Para la atención de salud

Ley 20.584

Segunda edición

Hospital Clínico **FUSAT**

Hospital Clínico FUSAT

La Ley 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en su atención de salud, establece que las personas tienen derecho a que el prestador elabore un Reglamento interno con el fin de proporcionar a los usuarios información acerca de las normas de ingreso, estadía, visitas y egresos, así como los procedimientos asociados al funcionamiento interno del establecimiento.

El presente documento se ha elaborado con el fin de dar cumplimiento a las exigencias establecidas en esta Ley, informando las normas internas y de los procesos de atención en modalidad ambulatoria y de hospitalización de las diferentes áreas del Hospital Clínico FUSAT.

Dr. Carlos Arroyo L.
Director Ejecutivo

Dr. Rubén Gennero R.
**Director Médico Corporativo
Clínicas del Cobre**

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	4
NORMAS DE INGRESO	6
Artículo 1 Admisión Hospital	6
Artículo 2 Acceso a la información clínica	6
Artículo 3 Hospitalización desde Urgencia	6
Artículo 4 Representante legal y acompañante	7
Artículo 5 Ingreso al Servicio de Urgencia	7
Artículo 6 Habitaciones	7
Artículo 7 Aislamientos	8
Artículo 8 Consentimiento Informado	8
Artículo 9 Identificación del paciente	9
Artículo 10 Cobertura financiera	9
NORMAS DE ESTADÍA PACIENTE HOSPITALIZADO	9
Artículo 11 Entrega de antecedentes y cuidados personales	9
Artículo 12 Visitas	10
Artículo 13 Acompañantes paciente hospitalizado	10
Artículo 14 Medicamentos	12
Artículo 15 Alimentación	13
Artículo 16 Ingreso de dispositivos	14
Artículo 17 Uso de celulares	14
Artículo 18 Objetos personales	14
NORMAS DE EGRESO	14
Artículo 19 Alta médica	14
Artículo 20 Alta voluntaria	15
Artículo 21 Alta disciplinaria	15
Artículo 22 Información sobre el estado de salud	15
INFORMACIÓN GENERAL	15
Artículo 23 Identificación del equipo de salud	15
Artículo 24 Confidencialidad de la información	15
Artículo 25 Comité de ética	16
Artículo 26 Actividad docente universitaria y técnica superior	16
Artículo 27 Investigación en seres humanos	16
Artículo 28 Agresión al personal	17

Artículo 29 Patologías del régimen de Garantías Explícitas de Salud (GES)	18
Artículo 30 Reclamos, felicitaciones y sugerencias	19
Artículo 31 Acceso a información de precios y aranceles	20
Artículo 32 Estacionamientos	21
Artículo 33 Protocolo de emergencia vital	21
Artículo 34 Protocolo de evacuación	21
Artículo 35 Registros audiovisuales	22
Artículo 36 Consumo de tabaco, alcohol y drogas	22
Artículo 37 Transfusiones	22
SERVICIOS CLÍNICOS	23
SERVICIOS AMBULATORIOS Y DE APOYO	23
Artículo 38 Atención preferente	23
Artículo 39 Sobre los acompañantes	23
Artículo 40 Solicitud de reserva de horas	23
Artículo 41 Sobre la asistencia	24
Artículo 42 Pago de la atención	24
Artículo 43 Retiro de exámenes	25
SERVICIO HOSPITALARIO	25
Artículo 44 Hospitalización	25
Artículo 45 Visita del tratante	26
Artículo 46 Registros Clínicos	26
Artículo 47 Asistencia religiosa	26
SERVICIO URGENCIA	26
Artículo 48 Paciente de Urgencia	26
Artículo 49 Riesgo vital	27
Artículo 50 Paciente sin riesgo vital	28
Artículo 51 Acompañamiento	28
Artículo 52 Traslados	28
Artículo 53 Alta	29


INTRODUCCIÓN

Hospital Clínico FUSAT (HCF) es una institución con vasta historia en la región de O'Higgins, destacando sus inicios en Sewell y trasladándose a sus dependencias actuales en 1985. Siendo un hospital clínico de alta complejidad, cuenta con atenciones hospitalarias y ambulatorias.



En virtud de mantener un estándar de calidad y seguridad de la atención a sus pacientes y usuarios, es que periódicamente se somete a evaluación según el sistema Nacional de Acreditación, siendo la primera clínica acreditada por la Superintendencia de Salud en la Región de O'Higgins.

Posee servicios de Urgencia, Centro Médico, Centro de Diálisis, Cirugía Mayor Ambulatoria y un Pabellón general. En el área de Hospitalización cuenta con Servicio Médico Quirúrgico, Maternidad y un completo Centro de Pacientes Críticos de Adultos, Pediatría, Intermedio Pediátrico y UPC Neonatal. Destacan además sus servicios de apoyo clínico: Medicina Física y Rehabilitación, Imagenología con un Centro de Scanner y Resonancia Magnética, Laboratorio Clínico, Anatomía Patológica y el único Banco de Sangre privado existente en la región.



Para la lectura y comprensión de este documento, se definen los siguientes conceptos:

Paciente Hospitalizado: Es la persona que se encuentra internada en el Hospital Clínico FUSAT por una atención de salud y por razones de diagnóstico o tratamiento pernocta en la institución, al menos por una noche.

Paciente Ambulatorio: Es la persona que se atiende en el Hospital Clínico FUSAT, ya sea, en consultas en centro médico y/o en los servicios de apoyo, (por ejemplo exámenes de laboratorio, radiología) o procedimientos y que no requiere pernoctar en el Hospital para efectos de su debida atención.

Paciente de Urgencia: La persona que consulta por un problema de salud que requiere de atención de manera inminente.

Equipo de salud: Toda persona contratada por el Hospital Clínico FUSAT, cualquiera sea su modalidad, que actúe como miembro de un equipo cuya función sea realizar algún tipo de atención o prestación de salud. Lo anterior incluye a profesionales y técnicos, tanto del área de la salud como de otras que velen por la calidad, confort, bienestar y seguridad de la atención del paciente.

Cuidador o Cuidadora: Toda persona autorizada por la Dirección de HCF que, de forma gratuita o pagada, proporcione asistencia o cuidado, temporal o permanente, para la realización de actividades de la vida diaria, a personas con discapacidad o dependencia, estén o no unidas por vínculos de parentesco.

NORMAS DE INGRESO

Artículo 1 Admisión Hospital

Para ser hospitalizado bajo la modalidad programada, todo paciente que ingresa al Hospital Clínico 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 además del 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.

En el caso que el paciente tenga cuentas pendientes de pago con el Hospital Clínico, ya sea por hospitalizaciones, procedimientos o tratamientos anteriores, exceptuando las atenciones por patologías GES-CAEC y Ley de Urgencia que estén atendándose en el Hospital Clínico FUSAT, se le solicitará al paciente o a su representante regularizar el pago o morosidad. En ningún caso se debe consultar sistema de información comercial.

Es responsabilidad del paciente, apoderado o representante legal informarse sobre las formas de pago de las prestaciones otorgadas, según se informa en el [Artículo 10](#) de este documento.

Artículo 2 Acceso a la información clínica

Las normas de acceso a la información clínica de beneficiarios por parte de FONASA, ISAPRES o la Superintendencia de Salud, 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 la información clínica y de la ficha de pacientes para los efectos que la ley les impone, en lo relacionado a la determinación y otorgamiento de beneficios de salud asociados a dichos antecedentes.

Artículo 3 Hospitalización desde Urgencia

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

- Hospitalización derivada del Servicio de Urgencia no calificada como de ley de Urgencia (N° 19.650), se deberá ingresar un documento como garantía del pago de las prestaciones que reciba el paciente, de aquellos aceptados por la ley N° 20.394.
- 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.

Artículo 4 Representante legal y acompañante

Todo paciente deberá registrar el nombre de su tutor o representante legal, o de quien representará 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 los pacientes niños, niñas 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. El [artículo 13](#) contiene más información al respecto.

En el caso de pacientes hospitalizados en CPC adultos que cumplen ciertos criterios, pueden contar con un cuidador.

Artículo 5 Ingreso al Servicio de Urgencia

En caso de que el ingreso a hospitalización se produzca a través del Servicio de Urgencia, el Hospital Clínico asignará un médico tratante de su staff, según la especialidad requerida por el paciente. Para más información, se recomienda revisar el artículo 48 de este documento.

Artículo 6 Habitaciones

Durante el proceso de Admisión se le informará al paciente, tutor 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 con su preferencia y cobertura de su aseguradora. Hospital Clínico FUSAT no reserva habitaciones y el cobro se realiza de acuerdo con la habitación utilizada, independientemente del plan de salud que tenga el paciente. Los pre-ingresos efectuados por los pacientes no constituyen reserva de habitaciones.

HCF cuenta con habitaciones simples en todos los servicios, además, habitaciones dobles en: Médico Quirúrgico, Maternidad, UNI y Pediatría.

Como parte de la mirada humanista de la institución, para pacientes que se encuentren en el fin de la vida, se gestionará dentro de lo posible según disponibilidad, una habitación individual.

Artículo 7 Aislamientos

Hospital Clínico FUSAT determinará, de acuerdo con las 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, tutor o representante legal y asimismo se cobrará el costo de dicha habitación. Esto ocurre en caso de requerir aislamientos preventivos, según situación epidemiológica u otros que el servicio clínico o la Dirección Médica estimen convenientes.

Artículo 8 Consentimiento Informado

El consentimiento informado es un instrumento legal y parte de un proceso comunicativo que garantiza que el paciente 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, su médico debe explicarle el riesgo y beneficios de este procedimiento o intervención y el paciente debe firmar este consentimiento informado, con el cual acepta o rechaza dicha intervención o procedimiento invasivo. En el caso de menores de edad se requerirá la firma de uno de sus padres o tutor legal y en caso de personas con dificultades de entendimiento (temporal o permanente) o alteración de conciencia, el consentimiento debe ser firmado por su representante legal.

El médico debe entregar una explicación sobre el diagnóstico, plan de tratamiento, pronóstico, riesgos y beneficios asociados al procedimiento o cirugía. 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.

Con todo, ante una emergencia vital o peligro de una secuela funcional grave y no habiendo acompañantes del paciente, el médico adoptará la decisión teniendo presente los principios éticos y especialmente la beneficencia del paciente.

En el caso de un paciente menor de edad, frente a la negativa de los padres o tutor legal para impedir un determinado tratamiento médico y que a juicio del médico tratante pone en riesgo la salud o la vida del paciente, se solicitará, si es posible, la autorización judicial para llevarla a efecto. De ser necesario, se solicitará opinión al Comité de Ética Asistencial.

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 del hospital, asegurando la continuidad de su atención de la forma más adecuada posible. Si el examen, procedimiento o cirugía no estuviera disponible en HCF, el paciente podrá ser trasladado a otra institución en ambulancia u otro medio de transporte según su condición clínica, con personal debidamente entrenado para efectos de continuar su proceso de atención de salud.

Artículo 9 Identificación del paciente

Al momento del ingreso del paciente, este será identificado en Admisión, Procedimientos ambulatorios (en caso de procedimientos endoscópicos), Quimioterapia, Imagenología (en caso de procedimientos que usen sedación) o Pabellón en el caso de un recién nacido, con un brazalete o una credencial en el caso del Servicio de Diálisis, elemento que deberá ser usado permanentemente durante todo el período de hospitalización.

Es importante que siempre notifique al personal de enfermería si esta identificación está deteriorada o se ha desprendido, también si existe algún dato incorrecto, para su inmediato reemplazo.

El brazalete o credencial no se quitará hasta que el paciente abandone las dependencias de HCF.

Artículo 10 Cobertura financiera

Hospital Clínico FUSAT es una institución privada que otorga 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, tutor, representante legal y/o el responsable de su hospitalización.

NORMAS DE ESTADÍA PACIENTE HOSPITALIZADO

Artículo 11 Entrega de antecedentes y cuidados personales

Es responsabilidad del paciente o tutor 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 contraste, entre otros. Es responsabilidad del paciente y su familia proporcionar antecedentes fidedignos y completos de sus patologías y medicamentos, en caso de no entregar esta información pueden producirse graves efectos sobre el paciente por desconocimiento del personal 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 del Hospital Clínico. 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.

Artículo 12 Visitas

Durante la estadía del paciente, sus familiares y/o visitantes deberán respetar los horarios y condiciones de visita, así como las normativas de este reglamento interno establecidos para los diferentes Servicios y Unidades del Hospital. 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. Las visitas deben retirarse de la habitación si se les solicita, para realizar algún procedimiento u otra situación que lo requiera.

Se restringirá las visitas de lactantes, así como de personas que pueden presentar enfermedades transmisibles o que se encuentren inmunocomprometidos, para resguardar la salud tanto de los pacientes como de sus visitas.

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 y prevención de infecciones, por esto, las visitas deben ser reguladas.

Los horarios de visita serán informados en el Servicio de Hospitalización correspondiente.

Artículo 13 Acompañantes paciente hospitalizado

De acuerdo con la ley 21.372 (Ley Mila), niños, niñas y adolescentes (NNA) y mujeres gestantes deben tener acceso a un acompañamiento continuo durante la hospitalización siendo considerado primordial para el restablecimiento de su bienestar y desarrollo, sin que existan barreras de discriminación por factores culturales, étnicos, religiosos, socioeconómicos, de nacionalidad o por diversidad de género, entre otros. Siempre se debe proteger la intimidad y respetar la integridad física y psíquica de la persona.

La persona que ejerce el derecho de acompañante deberá respetar las instrucciones del equipo de salud a cargo durante su estadía y el presente reglamento interno.

En virtud de las actividades relacionadas con los cuidados, atención y descanso de nuestros pacientes, el acompañamiento será:

- En las UPC Neonatal y UPC Pediátrica: sólo podrán efectuar las visitas a los pacientes, los padres y/o tutores designados por ellos. La autorización para recibir visitas será otorgada por el médico y/o la enfermera de turno en el horario definido por el servicio.
- En el área Médico quirúrgica, el paciente NNA puede tener 1 acompañante permanente, mayor de 18 años.

Si en algún momento el paciente no desea recibir visitas, deberá informarlo a la enfermera tratante a fin que se restrinjan.

En la Atención Hospitalaria, el equipo de salud a cargo deberá permitir en todo momento la compañía del padre, madre o persona significativa con el asentimiento del niño o niña o adolescente. El equipo médico a cargo deberá resguardar y respetar la individualidad del paciente y asegurar la entrega de información veraz y oportuna, tanto para el paciente como para su acompañante. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho al acompañamiento y no será limitado al padre o madre, previa información al equipo de salud y con autorización de éstos.

En niños y niñas menores de 10 años, el acompañamiento podrá ser realizado por otro adulto significativo o tutor autorizado para esto, con asentimiento del niño o niña y declaración informada del tutor legal. En el caso de los adolescentes, el acompañamiento se podrá extender a personas significativas, con asentimiento de este y declaración informada del acompañante, los que deberán completarse antes de su ingreso a la habitación. Asimismo, toda persona o mujer gestante puede decidir por quien quiere ser acompañada durante el trabajo de parto y puerperio, o si desea estar sin acompañante, teniendo siempre la posibilidad de cambiar su acompañante, lo cual debe ser informado al equipo de salud. En el caso de pacientes pediátricos, es obligatoria la compañía permanente de un adulto responsable.

Serán restricciones de acompañamiento del niño, niña o adolescentes, las siguientes:

Restricciones sanitarias:

- El acompañante presenta un cuadro infeccioso transmisible que no pueda ser contenido por algún medio (no farmacológico, como elementos de protección personal, o farmacológicos), durante el periodo de transmisibilidad.
- El niño, niña o adolescente se encuentra en un servicio de atención postquirúrgico y el acompañante presenta infecciones cutáneas, lesiones supurativas (agudas o crónicas reagudizadas), infecciones bacterianas de la vía aérea y lesiones cutáneas activas.
- Cuando el Comité de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS) determina la existencia de un brote en el servicio, el cual, a pesar de las medidas implementadas no se ha logrado contener y que demuestra que la presencia de acompañantes se asocia con la transmisión.
- Según situación epidemiológica u otras definidas por HCF, lo que debe ser consultado al momento de llegar al servicio de destino.

Restricciones no sanitarias:

- El niño, niña o adolescente manifiesta oposición a tener contacto con la persona que desea brindar el acompañamiento.
- El acompañante se encuentra en crisis de salud mental, bajo los efectos del alcohol u otras drogas, o cualquier otra situación que ponga en riesgo la salud física y mental del niño, niña o adolescente.
- Restricción legal o judicial que prohíba la visita al niño, niña, adolescente o persona gestante hospitalizada. En este caso, deberá presentarse ante la jefatura de la Unidad la orden o resolución judicial.

TIPO DE ACOMPAÑAMIENTO	ESPECIFICACIONES
<p align="center">ACOMPAÑAMIENTO CONTINUO (Servicio de Pediatría e Intermedio Pediátrico)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento continuo las 24 horas. • 1 acompañante por paciente. • El acompañante puede ser uno de los padres u otra persona significativa, que los padres autoricen. • Puede haber recambio de acompañante con un máximo de 2 personas designadas.
<p align="center">ACOMPAÑAMIENTO PARCIAL (Intermedio Pediátrico y UPC Neonatal/Neonatología).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento en un horario definido por el servicio. • 1 acompañante por paciente ante la imposibilidad del acompañamiento materno, se conversará sobre otra persona significativa. • El acompañante puede ser uno de los padres u otra persona significativa, que los padres autoricen. • Puede haber recambio de acompañante con un máximo de 2 personas designadas.

Durante la noche, sólo puede quedarse una persona acompañante en la habitación. Para tal efecto en cada habitación se dispone de un sillón. En las habitaciones individuales los acompañantes no podrán utilizar los baños. 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. El Hospital Clínico dispone además de cafetería y casino.

Los acompañantes de pacientes adultos hospitalizados en Médico Quirúrgico, que se encuentran en etapa de fin de la vida, podrán ingresar las 24 horas, de manera rotativa siguiendo las indicaciones entregadas en el servicio y según lo dispuesto en el artículo 6 de este documento.

Además, como parte de la visión humanizada en la atención de salud del Hospital Clínico FUSAT, los pacientes adultos hospitalizados en Unidad de Cuidado intensivo (UCI) pueden contar con un cuidador, si se cumplen ciertos requisitos, lo cuales pueden ser consultados en este mismo Servicio.

Artículo 14 Medicamentos

Los medicamentos indicados al paciente durante el tiempo de hospitalización los proporcionará el Hospital Clínico 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 de los que no disponemos o son parte de una terapia especial, como estudios clínicos u otros, el paciente 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. Los medicamentos que se permite ingresar son aquellos autorizados por el Servicio de hospitalización y Farmacia, posterior a la coordinación con ambos para ser despachados al paciente según dosis diaria

Artículo 15 Alimentación

Durante su hospitalización, proporcionaremos la alimentación que el paciente requiera, de acuerdo con el régimen e indicaciones de su médico tratante. Para asegurar esto, una nutricionista visitará al paciente diariamente para planificar su alimentación, considerando sus gustos y preferencias con alternativas de menú que se ajusten al régimen indicado.

Para garantizar la seguridad alimentaria y la adherencia al tratamiento, está estrictamente prohibido que el paciente consuma alimentos traídos de afuera por cuenta propia. De igual manera, se prohíbe el ingreso de alimentos a la habitación por parte de familiares o visitas. En las áreas pediátricas, no se aceptarán mamaderas ni sus accesorios provenientes del exterior.

El Hospital cuenta con fórmulas lácteas y suplementos alimenticios disponibles. En los casos en que el paciente necesite un tipo específico de suplemento o fórmula que no se encuentre en la institución, se permitirá el ingreso del producto en su envase original sellado. Este deberá ser entregado con el nombre completo del paciente a la nutricionista del servicio clínico, quien lo registrará y lo entregará en Sedile/CEFE para su posterior devolución al momento del alta.

Si el paciente tiene dietas especiales por alergias alimentarias o selectividad por gustos y preferencias, estas deberán ser informadas a la Nutricionista para programar la alimentación según las alternativas disponibles en la clínica. En el caso de pacientes pediátricos con selectividad alimentaria, se permitirá el ingreso de alimentos envasados sólo con la autorización escrita del médico tratante en la ficha clínica, a fin de favorecer la ingesta del paciente. Todos los productos deben venir sellados, rotulados con el nombre completo y, en el caso de lácteos refrigerados, se debe asegurar la cadena de frío (transportar en cooler con unidad refrigerante).

Cualquier necesidad o solicitud especial debe ser conversada con el médico tratante. Es importante señalar que cualquier molestia gastrointestinal que presente el paciente debido al consumo de alimentos traídos del exterior no será responsabilidad de HCF, ya que estos no cumplen con la trazabilidad exigida por la normativa sanitaria en una central de producción hospitalaria.

Artículo 16 Ingreso de dispositivos

Los implantes y prótesis que se requirieran en procedimientos intervencionistas y/o quirúrgicos serán los que determine HCF. 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 al Hospital.

Artículo 17 Uso de celulares

Para asegurar la dignidad y la privacidad de los pacientes, está prohibido el uso de celulares u otros equipos aptos para tomar fotografías o captar imágenes, videos o grabaciones de audio por parte de los acompañantes en pabellones quirúrgicos, pabellones de parto, unidades de parto y recuperación inmediata.

Artículo 18 Objetos personales

HCF 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 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 el Hospital no se hará responsable.

HCF cuenta con cajas de seguridad habilitadas para su uso.

Si el paciente es ingresado por el Servicio de Urgencia y porta consigo objetos de valor, el acompañante o representante legal debe hacerse cargo de estos. Si no hay acompañante disponible, se resguardarán de manera excepcional por la Institución.

La ropa de baño, cama, y demás artículos o insumos que sean entregados al paciente por el personal de enfermería para su uso personal, son propiedad del Hospital Clínico FUSAT y no pueden ser retirados de la habitación.

NORMAS DE EGRESO

Artículo 19 Alta médica

Al momento del egreso se debe contar con un alta firmada 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 médico Gineco-obstetra. Por su parte, el alta del recién nacido será firmada por el Pediatra.

El paciente o representante legal deberá revisar la documentación y pertenencias al momento del alta y firmar un documento de conformidad.

Artículo 20 Alta voluntaria

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. En este caso, Hospital Clínico FUSAT declina la responsabilidad de las consecuencias que puedan derivarse del alta.

Artículo 21 Alta disciplinaria

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

Artículo 22 Información sobre el estado de salud

La información básica diaria del paciente será entregada solo a un familiar directo previo aviso a enfermera clínica.

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 tutor, acompañante o representante legal, en caso de que el paciente no esté en condiciones de recibir dicha información. HCF dispone de un sistema de comunicación vía telefónica que será informado en caso de ser utilizado, para lo cual el paciente y/o representante legal deberá entregar un número de celular.

INFORMACIÓN GENERAL

Artículo 23 Identificación del equipo de salud

Todo el personal del Hospital Clínico portará una identificación visible en la que figura su nombre y cargo que desempeña, presentada en dos formas: una es la credencial y la otra es el uniforme institucional, definido por un color para cada estamento y que posee el logo institucional.

Para el caso hospitalario, si el paciente o sus acompañantes observan a alguna persona al interior de la habitación sin identificación como miembro del equipo de salud del Hospital, debe informar inmediatamente a la enfermera o a la matrona de turno o coordinadora del Servicio.

Artículo 24 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 Servicio al Cliente.

Artículo 25 Comité de ética

El Hospital Clínico FUSAT dispone de un Comité de Ética Asistencial el cual está al servicio de los profesionales y usuarios del Hospital. Es un organismo de deliberación, creado para analizar y asesorar en la resolución de conflictos éticos que se producen durante la práctica clínica como consecuencia de la labor asistencial, y cuya finalidad es mejorar la calidad de dicha asistencia sanitaria, con el fin último de contribuir a la humanización de la atención sanitaria.

Los consultantes pueden acceder a través de alguna de las siguientes opciones:

- 1. Vía correo electrónico: enviar resumen del caso ético-clínico con la pregunta o dilema ético que se desea plantear al Comité. Enviar a cea@hcf.clinicadelcobre.cl.
- 2. En sobre cerrado: Adjuntar el caso clínico con la pregunta o dilema ético en carta dirigida al presidente del Comité. Entregar en forma personal al presidente del CEA, alguno de sus integrantes o en la Dirección Médica, incluyendo los datos para el contacto.

Artículo 26 Actividad docente universitaria y técnica superior

El Hospital Clínico FUSAT es una Institución de Salud que cuenta con actividades de campo clínico con un convenio docente asistencial universitario. Por ende, durante el proceso de atención en hospitalización, ambulatoria y/o urgencia, y con ocasión de alguna evaluación o tratamiento del profesional a cargo, podrá estar acompañado de alumnos o internos en formación. El profesional a cargo debe informar siempre al paciente y/o su representante legal, la presencia de un alumno de pre-grado, quien debe estar identificado y se debe presentar como tal.

El paciente que no desee la presencia de alumnos, deberá manifestarlo expresamente a su médico tratante.

Artículo 27 Investigación en seres humanos

Toda investigación realizada en el Hospital Clínico FUSAT debe ser llevada a cabo por profesionales idóneos, ajustándose al protocolo institucional y a lo dispuesto en la Ley sobre investigación en seres humanos.

HCF puede participar en las investigaciones científicas como centro único a cargo de un investigador principal, o bien, ser parte de un estudio multicéntrico donde un investigador responsable representará ante la institución al investigador principal.

Toda investigación científica debe contar con:

- Autorización expresa del Director Médico de HCF.
- Aprobación de algún Comité de Ética Científico (CEC) en convenio.
- Consentimiento informado firmado por el paciente o su representante legal.

Artículo 28 Agresión al personal

En HCF, nuestro compromiso es brindar una atención segura, digna y de calidad tanto a nuestros pacientes como a nuestros funcionarios y funcionarias. Por ello, queremos informar que no se tolerarán situaciones de agresión, ya sea física o verbal, por parte de pacientes, acompañantes, familiares o visitas hacia el personal de salud u otros colaboradores del establecimiento.

Se entiende por agresión cualquier comportamiento, acción o expresión que busque dañar, intimidar o afectar a otra persona, ya sea de forma directa o indirecta. Esto incluye insultos, amenazas, gritos, empujones, golpes, o cualquier acto que vulnere la integridad física o emocional de nuestros equipos.

Agresión verbal: Cualquier expresión oral o escrita que busque intimidar, humillar, amenazar, insultar o menoscabar la dignidad de otra persona. Incluye gritos, ofensas, lenguaje despectivo, amenazas o burlas.

Agresión física: Todo acto intencionado que cause daño o ponga en riesgo la integridad corporal de otra persona. Esto incluye empujones, golpes, escupitajos, lanzamientos de objetos o cualquier tipo de contacto físico violento.

Daños a la propiedad privada o infraestructura: Acciones que provocan la destrucción, deterioro o mal uso de instalaciones, mobiliario, equipamiento médico u otros bienes pertenecientes al centro de salud o a terceros dentro del establecimiento. Incluye rayados, rotura de vidrios, muebles, equipos médicos o tecnológicos, entre otros.

Frente a cualquier episodio de agresión, se activará el Protocolo de Agresiones, que contempla, entre otras medidas:

- En primera instancia, se derivará al paciente con otro profesional para dar continuidad a la atención, siempre que sea posible.
- La Institución realizará un encuadre respecto a la conducta del paciente o familiar.
- Si la conducta persiste, se solicitará la intervención del personal de Seguridad y/o Carabineros, con el objetivo de resguardar la integridad física y emocional del personal que labora en nuestras instalaciones.
- Toda agresión será registrada mediante una notificación formal, la cual será evaluada por el Comité de Seguridad. Este comité será el encargado de aplicar las sanciones correspondientes, si así se requiere.
- En caso de que el paciente agresor sea un trabajador activo de Codelco, sus Filiales o Empresas relacionadas, se podrá notificar la situación directamente a su empleador.

En situaciones donde las agresiones, sean constitutivas de delito, se podrá proceder con:

- Derivación del paciente a otro centro de salud, con el objetivo de garantizar la continuidad de su atención médica en un entorno más adecuado.
- Emisión de un Alta Disciplinaria, que implica la desvinculación definitiva del paciente del establecimiento, por incumplimiento de normas o conductas inapropiadas reiteradas.
- Presentación de una denuncia formal ante las autoridades correspondientes, con el propósito de iniciar las acciones legales pertinentes conforme a la normativa vigente.
- En caso de que algún miembro del equipo de salud se sienta menoscabado, maltratado o humillado, podrá realizar una denuncia en el marco de la Ley N° 21.643 (Ley Karin), utilizando los canales establecidos para dichos efectos.

Las agresiones físicas y verbales y las amenazas al personal de salud y al personal administrativo del Hospital Clínico pueden ser constitutivas de delito, según se establece en los artículos 297 bis y 401 bis del Código Penal, artículo 175 del Código Procesal Penal y artículos 35 y 35 bis de la Ley N°20.584.

Nuestro principal objetivo es asegurar un ambiente respetuoso, seguro y colaborativo para todos quienes forman parte de nuestra comunidad de salud. Agradecemos la comprensión y el compromiso de nuestros pacientes para construir una atención basada en el respeto mutuo.

Artículo 29 Patologías del régimen de Garantías Explícitas de Salud (GES)

Si durante la atención en la Clínica, el médico tratante, sospecha de un diagnóstico GES oncológico o realiza la confirmación diagnóstica de un problema de salud GES No oncológico, debe realizar la Notificación GES correspondiente.

El proceso de Notificación GES incluye la realización del documento y entrega de información al paciente o representante respecto a:

1. Que se ha confirmado un problema de salud contenido en las GES. En el caso de las patologías oncológicas, se deberá informar todas las intervenciones sanitarias que contemple el problema de salud garantizado, al inicio de dicha intervención, a través de la emisión de un nuevo formulario (sospecha, confirmación, etapificación, tratamiento, seguimiento)
2. Momento a partir del cual tienen derecho a tales garantías; y
3. Que para tener derecho a las prestaciones garantizadas deberán atenderse a través de la Red de prestadores que les corresponda.

El documento debe ser firmado por el paciente o su representante y el médico tratante, en 2 ejemplares, uno queda en la Institución y el otro se entrega al paciente o su representante, quien deberá presentarlo en su Aseguradora para asignación de prestador GES.

En caso de que Hospital Clínico FUSAT no sea el prestador designado por el asegurador, el paciente deberá utilizar el prestador GES asignado para acceder a las prestaciones garantizadas. La 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).

En los casos de pacientes afiliados a Fonasa, HCF notificará la patología GES, en caso de sospecha o diagnóstico de ésta. Es de responsabilidad del paciente informarse sobre la red de prestadores públicos de Salud, en la cual puede hacer uso de sus derechos y garantías.

Artículo 30 Reclamos, felicitaciones y sugerencias

Para los efectos del presente reglamento se entenderá por:

- **Reclamo:** Toda presentación escrita y suscrita que realice una persona contra Hospital Clínico FUSAT para exigir el cumplimiento de los derechos consagrados en la Ley N° 20.584, motivada en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud.
- **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:** Petición, insinuación o propósito de una idea que tienen como fin mejorar la prestación del servicio.
- **Felicitación o Agradecimiento:** Expresión por parte del usuario, de palabras de reconocimiento o gratitud por un servicio recibido o de algún suceso favorable para él.

Hospital Clínico FUSAT cuenta con personal idóneo para recibir las opiniones e informar sobre el procedimiento a que éstas se sujetan según las normas establecidas. Dicho personal registrará, investigará y mantendrá al día el expediente de reclamo respectivo.

Procedimiento para realizar un reclamo:

En caso de disconformidad con el servicio entregado durante la atención se debe presentar un reclamo formal. El Hospital cuenta con un procedimiento interno de gestión de opiniones en conformidad a las normas del D.S N°35/ 2012, que se encuentra definido en el presente reglamento:

Presencial: en oficinas de Servicio Atención al Cliente.

Escrito: Opiniones emitidas a través de los formularios depositados en los buzones de Gestión de reclamos, o al mail servicioalcliente@clincasdelcobre.cl. También se encuentra disponible en la página web www.fusat.cl un acceso a la Gestión de Opinión.

Pasos a seguir por los reclamantes:

1. Recepción de la opinión: el paciente, su representante legal, su apoderado o persona que lo tenga bajo su cuidado, emite su opinión por las vías ya definidas.
2. Notificación de Recepción: todas las opiniones que se reciban a través de los medios ya definidos, tendrán una confirmación de recepción.
3. Respuesta a la opinión: Hospital Clínico FUSAT responderá por escrito el reclamo, felicitación o sugerencia presentado dentro de los plazos legales.
4. 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 31 Acceso a información de precios y aranceles

El Hospital Clínico 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. Orden Médica
2. El presupuesto corresponde a la valorización de las prestaciones descritas en Hospital Clínico FUSAT, y debe ser presentado en su asegurador para recibir información respecto a la cobertura de su plan.
3. 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 del Hospital Clínico, que se rigen por protocolos preestablecidos y a su vez corresponden a valores promedio de cuentas de pacientes hospitalizados por la misma causas, esto dado que pueden presentar amplias variaciones dependiendo del tipo específico que se requiera o situaciones especiales o de urgencia que se detecten durante la atención
4. Si su médico no es staff del Hospital Clínico FUSAT, debe consultar el valor directo con el médico tratante, y la cobertura para ese valor en su sistema previsional de salud.
5. 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.
6. Los valores de órtesis, prótesis, consignaciones y materiales externos, tales como lentes, tornillos, placas, mallas, fibras, marcapasos, stent, resincronizador, prótesis de caderas, 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.

7. El Hospital Clínico cuenta con valores de cirugías paquetizadas para FONASA (P.A.D) e Isapres, es decir, que al momento de la solicitud del presupuesto, el monto total de la prestación, incluyendo honorarios médicos, es conocido. 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.

Hospital Clínico FUSAT 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 Hospital Clínico FUSAT 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.

Artículo 32 Estacionamientos

Existen estacionamientos disponibles para pacientes y acompañantes, en las áreas cercanas a Hospitalización-Centro médico y Urgencia, los cuales cuentan con las tarifas publicadas a la vista de los usuarios.

Artículo 33 Protocolo de emergencia vital

En caso de que un paciente o su acompañante curse con una emergencia de riesgo vital, HCF cuenta con protocolos a seguir, asimismo, según indica la Ley N° 21.156, dispone de Desfibriladores Externos Automáticos portátiles (DEA) para su uso, según sea requerido. El traslado del paciente afectado será a las dependencias del Servicio de Urgencias para su atención médica.

Artículo 34 Protocolo de evacuación

En caso de emergencia siga en todo momento las instrucciones del personal del Hospital Clínico y las señaléticas en los pasillos que los conducirán a las zonas de seguridad.

Artículo 35 Registros audiovisuales

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 que no se grabarán o filmarán las operaciones quirúrgicas ni procedimientos generales.

El médico o la matrona deberán explicar las condiciones en que se debe fotografiar o grabar recién nacidos.

Existe un procedimiento de registros audiovisuales a aplicar en los casos que la Dirección lo autorice, los cuales están a cargo del equipo de Comunicaciones del Hospital.

Artículo 36 Consumo de tabaco, alcohol y drogas

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 HCF no habilitados para ello.

Así mismo, está prohibido consumir bebidas alcohólicas, marihuana y sustancias psicotrópicas en las dependencias del Hospital. Las salas de espera no podrán ser utilizadas como comedores ni para otros fines que no sea el indicado.

Artículo 37 Transfusiones

En caso de que el paciente requiera transfusiones, se solicitarán donantes de sangre. En el caso de algunas cirugías programadas, la donación es un requisito para realizar la cirugía.

SERVICIOS CLÍNICOS

SERVICIOS AMBULATORIOS Y DE APOYO

El Área ambulatoria del Hospital Clínico FUSAT, comprende las consultas del Centro Médico, Farmacia, Banco de Sangre, Procedimientos Ambulatorios, Quimioterapia, Unidad de Toma de Muestras, Imagenología, Medicina Física y Rehabilitación, Diálisis y Cirugía Mayor Ambulatoria.

Artículo 38 Atención preferente

Las personas con discapacidad, los mayores de 60 años, así como los cuidadores o cuidadoras, tendrán derecho a ser atendidos preferente y oportunamente por cualquier prestador, para facilitar su acceso a las acciones de salud.

Este derecho se otorgará sin perjuicio de la priorización que corresponda aplicar según la condición de salud de emergencia o urgencia de los pacientes, de acuerdo con el protocolo respectivo.

Artículo 39 Sobre los acompañantes

En la Atención Ambulatoria, todo niño, niña o adolescente que se atiende en nuestra institución, podrá estar acompañado de sus padres o persona significativa tanto en consultas como en procedimientos, toma de muestras, box, si así lo desea y se necesita.

Por otra parte, se recomienda que todo paciente mayor de 18 años ingrese solo a su atención de salud, a excepción de pacientes que tengan la necesidad de estar acompañados (personas con dificultad en la movilización, comprensión de las órdenes, neurodivergentes u otros)

Artículo 40 Solicitud de reserva de horas

- Para Consultas Médicas la solicitud de reserva de horas se puede realizar a través de la WEB www.fusat.cl y llamando al Call Center al número 722204300. En el caso de un paciente Isalud Capitado, sólo se utilizará la segunda alternativa.
- Para exámenes, se debe pedir orientación y 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, exámenes ginecológicos y urológicos.
- Para el Servicio de Imagenología, el paciente debe reservar hora a través del Call Center, excepto:
 - o Radiografías que son atendidas por orden de llegada.
 - o Biopsias mamarias que deben ser reservadas personalmente vía entrevista.
- Para Medicina Física y Rehabilitación, se debe solicitar hora a través de secretaría, al número 722204094
- En Banco de Sangre, la atención es por orden de llegada.

Artículo 41 Sobre la asistencia

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 reservada. En caso de eventualidades y/o emergencias, se permitirá el ingreso del paciente que tenga hasta 10 minutos de atraso, sólo si el profesional que lo atenderá autoriza el ingreso de acuerdo a 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 a los pacientes por personal de HCF.

En la eventualidad de que el profesional médico se vea imposibilitado de realizar la consulta o procedimiento agendado previamente por el paciente, HCF 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.

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.

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.

Artículo 42 Pago de la atención

En caso de 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 con su examen o procedimiento, para ser ingresado y pagar dicha atención.

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 Hospital Clínico FUSAT si el asegurador no tiene convenio por algunas prestaciones. En caso de pacientes GES, HCF no emite bonos IMED, por lo tanto, el paciente debe traer éstos desde su Isapre y presentarlos el día de su atención.

El Hospital Clínico FUSAT cuenta con convenios con diferentes empresas, en estos casos y de acuerdo con lo convenido se recibe cartas de resguardo, para cubrir la atención ambulatoria.

Artículo 43 Retiro 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 liberado el Hospital Clínico 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 fotocopia 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 determinado como crítico o alterado, el paciente será contactado por personal de HCF.

El resultado del examen VIH, se entregará solo al paciente, previa presentación de su Cedula de Identidad, de acuerdo con 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

Artículo 44 Hospitalización

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.

Artículo 45 Visita del tratante

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 el Hospital Clínico no efectúa, se deberá gestionar el cumplimiento de tal prescripción médica. En este caso rigen las siguientes normas:

- 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.
- El traslado se realizará en ambulancia o en el medio de transporte que el Hospital determine conforme a las indicaciones médicas de cuidado prescritas, incorporándose a su cuenta de hospitalización.

Artículo 46 Registros Clínicos

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.

Artículo 47 Asistencia religiosa

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

SERVICIO URGENCIA

Artículo 48 Paciente de Urgencia

Se entiende por paciente de urgencia a la persona que concurre a la Hospital Clínico 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.

Todo paciente que ingrese a través del Servicio de Urgencia del Hospital Clínico FUSAT debe indicar el motivo de su consulta y presentar su Cédula Nacional de Identidad o, sólo en caso de que no se cuente con ella, el Certificado de Nacimiento. En caso de que el paciente no se encuentre en condiciones de hacerlo, es deber del tutor 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 categorización para priorizar los pacientes con condiciones médicas impostergables e inmediatas.

Artículo 49 Riesgo vital

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 formato papel (ISAPRES) y por la plataforma (Fonasa) diseñados para este fin.

En tal caso, el Hospital Clínico FUSAT 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 solo hasta su estabilización. Desde la estabilización, la aseguradora cubre de acuerdo con el plan de salud del paciente vigente al momento de la atención o la cobertura de FONASA. Si el paciente o sus familiares se niegan a dejar un documento en garantía o a cumplir el reglamento respecto de las políticas de financiamiento, no podrá optar a la atención privada o de libre elección, debiendo dirigirse a la atención institucional o a particular distinta a la del Hospital FUSAT.

En el caso de optar por modalidad institucional, el paciente FONASA debe ser informado respecto a 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 paciente Isapre modalidad Libre Elección o de paciente FONASA que opte por la modalidad Libre Elección, el paciente y/o su representante deben entregar las garantías autorizadas por la ley para continuar su hospitalización en el Hospital Clínico FUSAT. Si el paciente o sus representantes no entregan las garantías referidas, no podrá optar a la atención privada o de libre elección en el Hospital Clínico, debiendo dirigirse a la atención institucional o a otro prestador de salud según corresponda. Para tal efecto debe firmar el o los formularios para hacer constar la decisión, sin que pueda ser tarjado parte alguna del documento.

Artículo 50 Paciente sin riesgo vital

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 del Hospital Clínico, se solicitará un documento como garantía del pago de las prestaciones, según lo descrito en el [Artículo 3](#).

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.

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 o sus familiares que lo representen podrá optar voluntariamente por el pago inicial de acuerdo con los artículo 141 bis o 173 bis del DFL n°1 de Salud, de 2005, llenado y firmando el formulario respectivo sin alternación de ninguna especie.

Artículo 51 Acompañamiento

El paciente que ingresa al box del Servicio de Urgencia sólo puede estar acompañado por un familiar o tutor. En el caso de los niños, niñas y adolescentes pueden estar acompañados de ambos padres.

El 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.

Es responsabilidad del acompañante seguir las indicaciones entregadas por el personal de salud, las que estarán orientadas a otorgar una atención segura.

Artículo 52 Traslados

En caso de que el paciente requiera hospitalización y el Hospital Clínico no sea resolutivo o no disponga del tipo de camas que necesite según su diagnóstico, se le informará al paciente o representante legal la necesidad de traslado a otro centro de salud. Dicho traslado será gestionado por la Gestora de Camas del HCF, en concordancia con el residente del Servicio de Urgencia que reconoce la no resolutividad y según lo que indique la aseguradora del paciente, si corresponde, determinando el centro de recepción y la forma de traslado.

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 disponga.

Artículo 53 Alta

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.

Cuando el paciente sea dado de alta del Servicio de Urgencia, debe pasar por Caja para completar el proceso de atención en el Servicio de Urgencia.

Elaboración:

Constanza Pidal A.

Profesional Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente

Colaboración:

Pamela Paz G.

Jefa Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente

Paz Duyvestein O.

Jefa Departamento de Comunicaciones

Xenia Corral A.

Enfermera Delegada de Epidemiología, integrante Mesa de Trabajo
Violencia Sexual y Leyes afines

Dra. Patricia Palma C.

Médico Jefe Servicio de Urgencia, integrante Mesa de Trabajo
Violencia Sexual y Leyes afines

Andrea Bahamondes C.

Asistente Social, integrante Mesa de Trabajo Violencia Sexual
y Leyes afines

Pamela Galindo De G.

Psicóloga, integrante Mesa de Trabajo Violencia Sexual y Leyes afines

Erika Vergara M. ,

Enfermera Coordinadora, integrante Mesa de Trabajo Violencia Sexual
y Leyes afines

Valeska Kastner E.

Enfermera Jefe Unidad de Gestión de Pacientes

Priscila González R.

Jefa de Fidelización de Clientes

Tania Navarrete N.

Subgerente Comercial

Isabel Castillo D.

Jefe de Negocios Institucionales

Cristian Orellana U.

Jefe Departamento de Prevención de Riesgos

Solange Toro L.

Terapeuta Ocupacional, Departamento de prevención de Riesgos

Judith Cara I.

Nutricionista Coordinadora Servicios de Alimentación y SEDILE/CEFE

Maritza Cornejo O.

Kinesióloga Coordinadora Medicina Física y Rehabilitación

José Ignacio Martínez Z.

Subgerente de Operaciones

Norma Paiva G.

Enfermera Jefe de Hospitalización

Dr. Carlos García de Barros

Médico Jefe de Hospitalización

Roberto Sotomayor K.

Abogado Asesor

Juan Carlos Joannon E.

Abogado Asesor

Iván Valencia M.

Diseñador gráfico de Marketing