



## **Reglamento Interno**

De Funcionamiento y Obligaciones de los Usuarios  
(Ley 20.584)



# Índice

<b>TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES</b>	<b>7</b>
Artículo 1°. Objetivo	7
Artículo 2°. Definiciones y Conceptos	7
Artículo 3°. Observancia del Reglamento Interno	8
Artículo 4°. Actividad Asistencial-Docente	9
Artículo 5°. Investigaciones científicas biomédicas	9
Artículo 6°. Comportamiento con el personal, otros usuarios y bienes	9
Artículo 7°. Identificación del personal	10
Artículo 8°. Deberes del usuario	10
Artículo 9°. Vigencia, Modificación e Interpretación del Reglamento	12
<b>TÍTULO II: NORMAS INTERNAS Y DE SEGURIDAD</b>	<b>12</b>
Artículo 10°. Recomendaciones de Seguridad	12
Artículo 11°. Zonas de Acceso restringido o semirestringido	12
Artículo 12°. Emergencias y evacuación	12
Artículo 13°. Estacionamientos	13
<b>TÍTULO III: PRESTACIONES DE SALUD Y COMO ACCEDER A ELLAS</b>	<b>13</b>
Artículo 14°. Prestaciones	13
Artículo 15°. Horario de Atención	13
Artículo 16°. Aranceles	14
Artículo 17°. Agendamiento	14
<b>TÍTULO IV: NORMAS SOBRE INGRESO, ESTADIA Y EGRESO HOSPITALARIO</b>	<b>14</b>
<b>INGRESO</b>	<b>14</b>
Artículo 18°. Admisión para Hospitalización Programada	14
Artículo 19°. Ingreso por Urgencia	15

Artículo 20°. Apoderado para el Proceso de Hospitalización	15
Artículo 21°. Cumplimiento requisitos de Admisión e Inobservancia del Reglamento	15
ESTADIA	16
Artículo 22°. Identificación de los Pacientes	16
Artículo 23°. Determinación de habitación e imposibilidad de reserva	16
Artículo 24°. Visitas	16
Artículo 25°. Acompañantes	17
Artículo 26°. Asistencia de Cuidadores para Pacientes Hospitalizados - Adultos	17
Artículo 27°. Asistencia Espiritual	18
Artículo 28°. Prevención de Caídas	18
Artículo 29°. Visita de Médico Tratante e Interconsultas de Especialistas	18
Artículo 30°. Realización de Estudios o Procedimientos fuera de la Clínica, durante la Hospitalización	19
Artículo 31°. Alimentación	19
Artículo 32°. Medicamentos e Insumos	19
Artículo 33°. Implantes y Prótesis	20
EGRESO	20
Artículo 34°. Alta Hospitalaria	20
Artículo 35°. Horario de Alta	20
Artículo 36°. Documentación al Egreso	21
Artículo 37°. Derivación a otro Centro de Salud	21
Artículo 38°. Alta Voluntaria	21
Artículo 39°. Alta Forzosa	21
Artículo 40°. Alta Disciplinaria	21
<b>TÍTULO V: DE LA INFORMACIÓN Y LA DECISIÓN INFORMADA AL PACIENTE</b>	<b>22</b>
Artículo 41°. Del Derecho a la Autonomía de la Voluntad	22
Artículo 42°. Consentimiento Informado	22
Artículo 43°. De las Excepciones al Consentimiento Informado	23
Artículo 44°. Deber de Información del Paciente	23

Artículo 45°. Información sobre el Estado de Salud de los Pacientes Hospitalizados	23
<b>TÍTULO VI: DISPOSICIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS</b>	<b>24</b>
Artículo 46°. Solicitud de Atención en el Servicio de Urgencias	24
Artículo 47°. Rechazo de indicación médica	24
Artículo 48°. Condición de Ley de Urgencia	24
Artículo 49°. Excepción Especial a la Necesidad del Consentimiento Informado	25
Artículo 50°. Tiempo de Espera	25
Artículo 51°. Acompañante en Atención en el Servicio de Urgencia	25
Artículo 52°. Disponibilidad de Camas de Hospitalización	25
Artículo 53°. Alta de la Urgencia	26
Artículo 54°. Trámites al Egreso del Servicio de Urgencia	26
<b>TÍTULO VII: INFORMACIONES SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>	<b>26</b>
Artículo 55°. Informaciones	26
Artículo 56°. Felicitaciones, sugerencias y reclamos	26
Artículo 57°. Menciones mínimas del formulario de reclamos	26
Artículo 58°. Procedimientos de Reclamos	27
Artículo 59°. Acceso a la Información de Precios de Medicamentos e Insumos	27
<b>TÍTULO VIII: REGISTROS CLÍNICOS</b>	<b>27</b>
Artículo 60°. Confidencialidad y resguardo de los Registros Clínicos	27
Artículo 61°. Acceso a los Registro Clínicos	28
Artículo 62°. Solicitud de los Registros Clínicos	28
<b>TÍTULO IX: COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL (CEA)</b>	<b>28</b>
Artículo 63°. Comité de Ética Asistencial	28
Artículo 64°. Acceso al comité de Ética Asistencial	29
Artículo 65°. Funciones del Comité de Ética Asistencial	29
Artículo 66°. Casos que deben someterse al Comité de Ética Asistencia	29
Artículo 67°. Funciones o competencias excluidas del CEA	30

<b>TÍTULO X: DERECHOS DEL PACIENTE EN RELACIÓN CON SU ASEGURADOR EN SALUD</b>	<b>30</b>
Artículo 68°. Actividad de la Clínica como Prestador Institucional de Salud	30
Artículo 69°. Patologías GES	31
Artículo 70°. GES en Pacientes FONASA	31
Artículo 71°. Enfermedades Catastróficas	31
Artículo 72°. Definición de la red	32
<b>TÍTULO XI: DE LO RELATIVO A LA CUENTA PACIENTE</b>	<b>32</b>
Artículo 73°. Unidad de Presupuesto	32
Artículo 74°. Cuenta Final de Pacientes Hospitalizados	33
Artículo 75°. Formas de Pago	33
<b>TÍTULO XII: DISPOSICIONES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AMBULATORIA</b>	<b>34</b>
Artículo 76°. Modalidad Ambulatoria	34
Artículo 77°. Reserva de Horas para Consulta Médica, imagenología y otros exámenes y procedimientos ambulatorios	34
Artículo 78°. Reserva de Horas para realización de Exámenes en Toma de Muestras de Laboratorio Clínico	34
Artículo 79°. Hora de Llegada	34
Artículo 80°. Reprogramación de Reserva	35
Artículo 81°. Requisitos para la Consulta	35
Artículo 82°. Requisitos para la Atención en un Examen o Procedimiento	35
Artículo 83°. Acompañante durante la Realización de Exámenes o Procedimientos	35
Artículo 84°. Entrega de exámenes	36
Artículo 85°. Pago de prestaciones Ambulatorias	36

## **INTRODUCCIÓN**

El Reglamento Interno de Funcionamiento de Clínica Sanatorio Alemán de Concepción (en adelante también el “Reglamento”) se ha dictado en conformidad a la Ley 20.584 que Regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, y sus disposiciones y estipulaciones cumplen con lo dispuesto en el Decreto Supremo N°40/2012 del Ministerio de Salud que aprobó el Reglamento sobre Requisitos que deben contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales.

## TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1°. Objetivo

El presente Reglamento tiene por objeto proporcionar a los usuarios de Clínica Sanatorio Alemán (en adelante también “CSA”, la “Clínica”, “Sanatorio Alemán” o “Institución”), información acerca de las normas de ingreso, estadía, visitas y egresos, de los procedimientos asociados al funcionamiento interno del establecimiento, así como promover y velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones que los rigen.

### Artículo 2°. Definiciones y Conceptos

Para los efectos de la aplicación e interpretación del presente Reglamento, se entenderá por:

- **Prestador:** Se refiere a CSA, considerando sus edificios principales, unidades de apoyo, centros médicos ambulatorios, y aquellas locaciones externas que forman parte de la Red Sanatorio Alemán, a través de los cuales se realicen acciones de salud.
- **Equipo de Salud:** Es el grupo o conjunto de personas que tienen 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 áreas, que también tengan entre sus tareas velar por la calidad, confort, bienestar y seguridad de la atención del paciente, o colaborar directa o indirectamente en ello.
- **Atención Cerrada:** Es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, o de apoyo diagnóstico o terapéutico, que se otorga a los usuarios, en régimen de internación u hospitalización en la Clínica. Para efectos del presente Reglamento, se aplicarán las normas de atención cerrada, en lo que le es aplicable, a los pacientes de Cirugía Mayor Ambulatoria (en adelante también “CMA”) y otros procedimientos de menor complejidad.
- **Usuario:** Toda persona que se conecta e interactúa con el establecimiento, ya sea de forma presencial o remota.
- **Paciente:** Es toda persona que recibe atención en establecimientos de salud, ya sea por consulta médica, hospitalización, procedimientos diagnósticos o terapéuticos, entre otros.
- **Paciente Hospitalizado:** Es toda persona que concurriendo a la Clínica por una atención de salud y por razones de diagnóstico o tratamiento, hace uso de una cama de hospitalización, independiente del servicio o nivel de complejidad de esta. Salvo pacientes de Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA) que se consideran para estos efectos como pacientes ambulatorios.
- **Atención Abierta:** Es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de salud, o de apoyo diagnóstico o terapéutico, que se otorga a las personas naturales, en forma ambulatoria en las dependencias de la Clínica.

- **Paciente Ambulatorio:** Es toda persona que concurre a la Clínica por una atención de salud, por razones de diagnóstico o tratamiento, sin hacer uso de una cama de hospitalización.
- **Condición de Ley de Urgencia:** Es aquella condición de una persona, que, al solicitar atención en el Servicio de Urgencia, considerando su condición clínica, el médico residente de esa unidad determina que la falta de atención médica inmediata e impostergable implica un riesgo vital o secuela funcional grave para el paciente.
- **Médico tratante:** Se considera al médico asignado por el paciente o por la clínica, para entregar el tratamiento más adecuado en relación con su condición clínica, y coordinar con otros interconsultores en los casos de ser necesario.

Todo paciente tendrá un médico tratante, el cual es responsable de la atención de salud durante su estadía en el establecimiento. El médico tratante debe encontrarse debidamente habilitado en la clínica y de preferencia será elegido por el propio paciente o su representante legal, excepto en aquellos servicios clínicos en que la designación recae en un equipo designado por la clínica, tales como Urgencia, Unidades de Paciente Crítico o Programas de pacientes preferentes o institucionales.

El paciente y/o la persona responsable del mismo estará en conocimiento de quién es su médico tratante. La designación de médico tratante también podrá variar si el cuadro clínico lo requiere.

En los casos en que el paciente quede a cargo de alguno de los profesionales de Staff de la clínica el médico tratante será el Residente de Turno. Sin perjuicio de lo anterior, de tener el paciente un médico de tratante previo, éste podrá ser consultado en las decisiones de tratamiento del paciente cuando corresponda.

### Artículo 3°. Observancia del Reglamento Interno

Los usuarios de la Clínica tienen el deber de respetar y hacer respetar el presente Reglamento Interno. Así mismo, tienen el deber de informarse acerca del funcionamiento de la Institución, para los fines de la prestación que requiera, especialmente, respecto de las condiciones y trámites de admisión e ingreso, sistemas arancelarios, convenios y precios; horarios y modalidades de atención y todo otro aspecto relacionado a la atención que haya de requerir. Igualmente, deberán informarse acerca del procedimiento para la formulación de consultas, recepción de felicitaciones, sugerencias y reclamos establecido.

Por el sólo hecho que los usuarios y pacientes requieran su atención en la Clínica, se presume que han tomado conocimiento del presente Reglamento, que se encuentra disponible en la página web institucional [www.sanatorioaleman.cl](http://www.sanatorioaleman.cl), en las distintas áreas de Admisión, Informaciones y Unidad de Experiencia de Servicio; sin perjuicio de las demás medidas de publicidad que la Gerencia y la Dirección del establecimiento dispongan al efecto.



El equipo de salud y todas aquellas personas que sean parte de la actividad de la Clínica, en el desempeño de sus funciones, labores o servicios, tienen el deber de respetar y hacer cumplir el presente Reglamento Interno, comunicándole a su jefatura directa o relacionada sobre las inobservancias a las normas que hayan advertido.

#### Artículo 4°. Actividad Asistencial-Docente

Sanatorio Alemán participa activamente en la formación de los profesionales del futuro, desarrollando actividades asistenciales docentes a través de convenios formales con Universidades y centro de Formación Técnica reconocidos por el estado.

Para la seguridad de nuestros pacientes, existe una supervisión constante de los alumnos y, tal como lo exige la normativa vigente, se establece la precedencia de la asistencialidad por sobre la docencia clínica.

Al momento de su ingreso el paciente es informado de la condición de centro asistencial docente de la clínica, de manera que el paciente en cualquier momento puede manifestar su decisión de no admitir la presencia de alumnos durante su proceso de atención; e incluso, puede en cualquier momento modificar su decisión en tal sentido.

Si el paciente no manifiesta expresamente su voluntad de no admitir la presencia de alumnos en su proceso de atención, se entenderá que acepta su participación.

#### Artículo 5°. Investigaciones científicas biomédicas

CSA ha establecido como política institucional que se realizan investigaciones científicas biomédicas, las cuales deben contar con revisión e informe favorable de un comité Ético científico legalmente constituido, y la autorización de la Dirección Médica.

#### Artículo 6°. Comportamiento con el personal, otros usuarios y bienes

Los usuarios y pacientes de la Clínica deberán mantener durante todo el tiempo que permanezcan dentro de las dependencias e instalaciones del establecimiento, y en toda circunstancia, un trato respetuoso y digno hacia todos y cada una de las personas que forman parte del equipo humano de la Clínica, así como respecto de los demás usuarios y pacientes. También deberán cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, debiendo conservar la higiene y aseo del lugar.

De acuerdo a lo que indica la Ley N° 20.584, en el caso que el paciente, sus familiares o visitas, incurran en mal trato, violencia verbal o física, amenazas, agresiones, comportamientos temerarios, ya sea en contra de cualquiera de los miembros del equipo humano de la Clínica, de las demás personas atendidas o de otras personas, bienes o instalaciones, la autoridad presente de la Clínica podrá requerir el alta disciplinaria inmediata del paciente, siempre que ello no ponga en riesgo vital o complicación inminente de su estado de salud; así también se podrá prohibir o restringir el ingreso de sus familiares o acompañantes, y solicitar el auxilio de la fuerza pública.

Lo anterior, sin desmedro del derecho que tiene la Institución a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan, si la situación así lo amerita.

## Artículo 7°. Identificación del personal

El personal de la Clínica deberá portar una credencial con su nombre y profesión o actividad, en un lugar visible, durante su jornada laboral en CSA, permitiendo que los pacientes y usuarios en general tomen conocimiento de quien los atienda o con quienes están interactuando.

## Artículo 8°. Deberes del usuario

En línea con lo anterior, todas las personas que soliciten o reciban atenciones de salud en Sanatorio Alemán, así como sus familiares, representantes, acompañantes y visitas, tienen la obligación de cumplir con la totalidad de los deberes establecidos en la Ley N° 20.584, en el presente Reglamento y en toda otra normativa que les sea aplicable, y en especial, lo siguiente:

1. Identificarse con documentos oficiales (Cedula de identidad o pasaporte).
2. Respetar y cumplir las disposiciones del presente Reglamento Interno.
3. Informarse del funcionamiento del establecimiento, especialmente de los horarios y modalidades de atención de las prestaciones que requieran.
4. Informarse sobre los mecanismos de financiamiento existentes y los valores de las prestaciones en forma previa a su realización.
5. Informarse acerca de los procedimientos de reclamo establecidos.
6. Cuidar las instalaciones y equipamiento.
7. Tratar respetuosamente a todos quienes se desempeñan en el establecimiento, sean estos profesionales, técnicos, auxiliares, estudiantes o administrativos.
8. Entregar información de manera veraz y oportuna acerca de sus necesidades y problemas de salud, identidad y domicilio, y responder de la misma forma a las consultas del personal de Sanatorio Alemán.
9. Seguir estrictamente el plan de tratamiento y controles establecidos por el equipo de salud y manifestar expresa y oportunamente su comprensión o incomprensión de las indicaciones recibidas.
10. Informar al personal de salud a cargo de su tratamiento de la evolución de su cuadro clínico.
11. Firmar el alta voluntaria o el rechazo a la indicación médica en el caso de negarse a las atenciones médicas propuestas.
12. Participar activamente en su atención de salud, incluyendo los planes indicados para el alta.
13. Acatar el traslado interno o a otro establecimiento de salud, en caso de ser dispuesto por la Clínica.
14. Acudir a sus consultas médicas, exámenes u otro tipo de atenciones programadas y, en caso de imposibilidad, dar aviso al Servicio correspondiente con la antelación debida.
15. Utilizar de manera responsable las instalaciones y los servicios de CSA.

16. Ejercer sus hábitos y costumbres de manera respetuosa y compatible con los demás pacientes, usuarios y los equipos de salud de CSA.
17. Tratar con respeto y consideración a todas las personas que intervienen en su atención, a los demás pacientes o usuarios y a sus acompañantes.
18. Respetar la privacidad y los derechos de los demás pacientes, familiares y personal de la clínica.
19. Respetar y acatar la prohibición de ingresar al establecimiento portando armas blancas o de fuego, artefactos explosivos, o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la Ley N° 17.798 sobre Control de Armas.
20. Respetar y acatar la prohibición de ingresar, portar o consumir drogas ilícitas y/o bebidas alcohólicas en todas las áreas del establecimiento.
21. Respetar y acatar la prohibición de fumar en todo el establecimiento, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.660, incluyendo terrazas y cafeterías; por ser un establecimiento libre del humo del tabaco.
22. Con el objeto de resguardar la confidencialidad y privacidad de los usuarios de la Clínica y del personal sanitario y administrativo, queda estrictamente prohibido a los pacientes, sus representantes, familiares, acompañantes y usuarios en general, grabar, fotografiar y registrar por cualquier medio las instalaciones, a las personas que se encuentren desempeñando sus funciones, a otros usuarios, a sus acompañantes, así como tampoco registrar conversaciones e interacciones con el personal de la Clínica.
23. Respetar y acatar la restricción del uso de celulares en áreas definidas por CSA, o según las indicaciones del equipo de salud.
24. Guardar silencio, en especial en las áreas de pacientes hospitalizados, tanto en las salas de espera como en los pasillos.
25. No ocasionar ruidos molestos.
26. Respetar y acatar horarios de visita y el número de visitantes y/o acompañantes permitidos en cada Unidad.
27. Respetar y acatar la prohibición de visitas en caso de que se haya dispuesto.
28. El paciente debe reponer los bienes de otros pacientes o usuarios y de CSA en casos de pérdida o daño ocasionados con su accionar o el de sus acompañantes, representantes o visitas.
29. Pagar oportuna e íntegramente las prestaciones de salud otorgadas en los establecimientos de CSA.
30. Respetar y acatar las medidas de prevención y seguridad dispuestas por la Clínica.
31. Respetar y acatar la prohibición de ingresar alimentos a la habitación de hospitalización.
32. Presentar la orden médica respectiva para realizarse exámenes o procedimientos de acuerdo con la normativa vigente. La presentación de órdenes médicas alteradas, adulteradas o enmendadas facultará a la Clínica a rechazar la atención solicitada, sin perjuicio de las demás acciones que procedan.
33. Al momento de su egreso, preocuparse de dejar en la habitación toda la ropa de cama, toallas y demás bienes propiedad de CSA.

## Artículo 9°. Vigencia, Modificación e Interpretación del Reglamento

El presente Reglamento comienza a regir desde su publicación en el sitio web [www.sanatorioaleman.cl](http://www.sanatorioaleman.cl).

CSA se reserva el derecho de modificar el presente Reglamento en cualquier momento. Las modificaciones y su fecha de entrada en vigencia serán informadas en la página web institucional.

Las disposiciones contenidas en el presente reglamento son de carácter general, y en caso de existir excepciones consagradas en normas particulares o protocolos internos específicos, prevalecerán estas últimas.

La interpretación del presente Reglamento y la aclaración de cualquier disconformidad que surja entre sus disposiciones y demás normas pertinentes será efectuada por la Dirección Médica y/o Gerente General de Sanatorio Alemán.

## **TÍTULO II: NORMAS INTERNAS Y DE SEGURIDAD**

### Artículo 10°. Recomendaciones de Seguridad

La Clínica recomienda a sus pacientes no ingresar con dinero, documentos, relojes, joyas u otros objetos de valor. Sin perjuicio de ello, las habitaciones cuentan con una caja fuerte, cuyo uso es de exclusiva responsabilidad del paciente y sus acompañantes. En esta línea, la Clínica no será responsable de la pérdida o sustracciones de bienes de los pacientes o de sus acompañantes.

### Artículo 11°. Zonas de Acceso restringido o semirestringido

La Clínica podrá establecer zonas de acceso restringido o semirestringido en sus establecimientos, quedando su circulación permitida sólo a personas autorizadas para ello.

### Artículo 12°. Emergencias y evacuación

La Clínica cuenta con un plan de emergencias y evacuación, para sus distintas instalaciones, respecto del cual todos sus colaboradores se encuentran en conocimiento y debidamente capacitados.

En caso de activarse el “Plan de emergencia y evacuación Sanatorio Alemán”, tanto el personal como los pacientes, familiares y usuarios en general, deben seguir las instrucciones de los líderes de área que estarán identificados con un chaleco reflectante de color amarillo.

Las vías de evacuación y zonas de seguridad se encuentran debidamente señalizadas y demarcadas.

En caso de tomar conocimiento o detectar alguna situación de emergencia, o de peligro actual o inminente, puede informarlo a nuestro personal.

Eventualmente la clínica podría requerir hacer simulacros o simulaciones que requieran la participación pacientes o usuarios que estén en condiciones de hacerlo e incluso podría alterar algunos horarios de funcionamiento.

## Artículo 13°. Estacionamientos

Los estacionamientos de la Clínica cumplen con la Ley 20.967 que regula el cobro de estos. Tal como lo contempla la misma norma, los prestadores de salud no realizan cobro alguno cuando el servicio sea utilizado con ocasión de consultas en la Unidad de Emergencia o Urgencia (durante el tiempo que dure esta atención), o por pacientes que presenten dificultad física permanente o transitoria para su desplazamiento, circunstancia que deberá ser acreditada por el profesional a cargo del tratamiento o atención de salud.

Adicionalmente, se hace presente que nuestros estacionamientos cuentan con medidas de seguridad pertinentes para intentar evitar la ocurrencia de daños, hurtos o robos en los vehículos; sin perjuicio, de la recomendación habitual de no dejar objetos de valor en lugares visibles y cerrar adecuadamente los vehículos.

## **TÍTULO III: PRESTACIONES DE SALUD Y COMO ACCEDER A ELLAS**

### Artículo 14°. Prestaciones

CSA es un prestador de atención cerrada de alta complejidad que cuenta con atención abierta, con infraestructura y equipamiento adecuado para otorgar atención a pacientes adultos y pediátricos en hospitalización, cirugías, urgencia y procedimientos diagnósticos y terapéuticos de apoyo. También provee atención ambulatoria en la mayoría de las especialidades y subespecialidades.

El usuario puede conocer en todo momento la cartera de prestaciones de Sanatorio Alemán en el sitio web [www.sanatorioaleman.cl](http://www.sanatorioaleman.cl), y consultar directamente en la Clínica sobre la complejidad y variedad de sus servicios.

Se hace presente que la Clínica no cuenta con hospitalización psiquiátrica.

### Artículo 15°. Horario de Atención

El horario general de atención es el siguiente:

- a. Hospitalización y Urgencias 24 horas todos los días del año.
- b. Consultas médicas de lunes a viernes de 8:30 a 20:00 horas, y sábados de 8:30 a 14:00 horas, salvo festivos.
- c. Contact Center de lunes a domingo de 8:00 a 20:00 horas.
- d. Vacunatorio de lunes a viernes de 8:30 a 16:40 horas, sábados, domingos y festivos de 8:30 a 17:00 horas.
- e. Unidad de Toma de Muestras Central de lunes a viernes de 7:30 a 19:30 horas. Sábados, domingos y festivos 8:00 a 19:00 horas.
- f. En el caso de Unidades de Toma de Muestra Periféricas que forman parte de Red Sanatorio Alemán, el horario puede ser consultado en informaciones, página web institucional o llamando al Contact Center.

Los horarios señalados precedentemente podrán verse modificados en casos excepcionales, los que serán informados oportunamente en página web y redes sociales.

## Artículo 16°. Aranceles

La Clínica mantiene a disposición de sus pacientes un listado actualizado de sus precios en las Admisiones, Informaciones y Unidad de Experiencia de Servicio.

Adicionalmente, la Clínica cuenta con una Unidad de Presupuesto que brinda una atención presencial, también se puede tomar contacto a través del correo electrónico [presupuestos@sanatorioaleman.cl](mailto:presupuestos@sanatorioaleman.cl), o directamente en [www.sanatorioaleman.cl](http://www.sanatorioaleman.cl).

Todo usuario tiene el deber de informarse sobre aranceles, convenios, formas, modalidades y plazos establecidos para el pago de las prestaciones otorgadas por la Clínica.

Los recargos por atenciones en horario inhábil se aplicarán, en conformidad a la normativa Fonasa.

## Artículo 17°. Agendamiento

El agendamiento de hora para consulta médica, exámenes y procedimiento ambulatorios, se realiza a través del centro de llamadas del establecimiento (800 100 555), por el sistema de reserva en línea disponible en la página web institucional, o de forma presencial directamente con personal administrativo de cada servicio; salvo, Cirugía Mayor Ambulatoria, que se rige por las normas del título siguiente en lo que le es aplicable.

# **TÍTULO IV: NORMAS SOBRE INGRESO, ESTADIA Y EGRESO HOSPITALARIO**

## **INGRESO**

### Artículo 18°. Admisión para Hospitalización Programada

Todo paciente debe ingresar con una orden médica de hospitalización, emitida por un médico habilitado en la Clínica.

El ingreso deberá efectuarse a través de la Unidad de Admisión, presentando la referida orden y dando cumplimiento a las demás exigencias estipuladas en el Anexo 1 "Políticas internas de ingreso"

El paciente, su apoderado o su representante legal, deberá informar verazmente todos los antecedentes personales que se le soliciten en Admisión para el registro del paciente y de la persona que será responsable de él, cuando corresponda. Deberá asimismo suscribir toda documentación que se requiera para fines administrativos, médicos y de respaldo de pago.

En caso de pacientes que se presenten en Admisión con orden medica que indique una hospitalización inmediata no programada, el paciente deberá ingresar a través del Servicio de Urgencia, aplicándosele las reglas del artículo siguiente. Al consultar en el Servicio de Urgencia será categorizado y eventualmente evaluado por el medico de turno, lo que queda a criterio del personal que realiza el Triage.

## Artículo 19°. Ingreso por Urgencia

Cuando la indicación de hospitalización se origine con ocasión de una atención en el Servicio de Urgencia, al momento de efectuarse el ingreso, el paciente, su apoderado o representante legal, o la persona a cuyo cuidado se encuentre, deberá señalar el profesional que asumirá como médico tratante; si contactado no pudiere asumir, o bien, no fuere posible ubicarlo, se dejará constancia de ello en la ficha clínica, y la Clínica propondrá la asignación de un médico de su staff o consultará con los médicos de llamada disponibles, según la especialidad requerida por el paciente. En caso de ser rechazada la proposición de médico tratante que efectúe la Clínica, se realizará una nueva propuesta, y si esta también es rechazada, la Clínica quedara en condición de determinar la imposibilidad de brindar la atención y proceder conforme a lo establecido en el Artículo 39 (alta forzosa) del presente Reglamento.

En lo pertinente las normas del presente título se aplicarán a los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia, sin perjuicio de sus normas particulares contempladas en el título VI de este Reglamento.

## Artículo 20°. Apoderado para el Proceso de Hospitalización

Todo paciente, al momento de ingresar, deberá señalar el nombre de su Apoderado para la Hospitalización, entendiéndose por éste: la persona que se le debe entregar la información asociada al estado de salud del paciente; el responsable de la hospitalización y el que represente su voluntad, para el caso que se encuentre imposibilitado de tomar conocimiento de su condición y de adoptar las decisiones médicas, clínicas, y administrativas que fueren pertinentes y necesarias en este proceso.

Para el evento que el paciente, al momento de su ingreso estuviere privado de razón o sentido por cualquier causa, se deberá consignar por quien efectúe este trámite quien asume la responsabilidad de ser informado respecto a la condición y estado del paciente y de adoptar las decisiones médicas, clínicas y administrativas que fueren pertinentes y necesarias. Una vez que el paciente esté en condición de manifestar su voluntad de manera consciente, deberá nominar directamente a su Apoderado de Hospitalización conforme a lo establecido en el inciso 1° de este artículo.

La clínica no está autorizada a entregar información a personas que no sean el paciente mismo o su único apoderado autorizado.

## Artículo 21°. Cumplimiento requisitos de Admisión e Inobservancia del Reglamento

CSA se reserva el derecho de rechazar, sin incurrir en discriminación, el ingreso de un paciente que no cumpla con los requisitos definidos por el establecimiento, siempre que su condición no sea de riesgo vital.

La Clínica en conformidad a lo establecido en la normativa vigente, y tratándose de hospitalizaciones que no corresponden a urgencia, se reserva el derecho a calificar la suficiencia del respaldo propuesto con la solicitud de Admisión.



En el evento que el paciente o acompañante hubiese incumplido el Reglamento Interno de CSA, haya sido objeto de Alta Disciplinaria o tenga obligaciones vencidas de pago con Sanatorio Alemán, éste estará facultado para rechazar el ingreso al establecimiento, salvo que, se trate de pacientes que se encuentren en riesgo vital o de secuela funcional grave.

## **ESTADIA**

### **Artículo 22°. Identificación de los Pacientes**

Todo paciente hospitalizado será identificado mediante la colocación de un brazalete en una de sus muñecas o en otro lugar corporal dependiendo de su edad y condiciones médicas al momento del ingreso, de forma que dificulte su retiro. La identificación se hará con nombre, apellidos y número de RUN del paciente, conforme a lo establecido en el "Protocolo Identificación de Pacientes".

Es obligación del paciente portar su brazalete durante su estadía, no pudiendo removerse sin previa autorización, y sólo podrá ser retirado al momento del alta. Debe asimismo dar aviso al personal de enfermería de todo deterioro que sufra dicho elemento a objeto de ser reemplazado.

### **Artículo 23°. Determinación de habitación e imposibilidad de reserva**

Al momento de ingreso se le asignará al paciente la habitación, de acuerdo con los requerimientos de las prestaciones de salud de que será objeto durante su estadía, las preferencias manifestadas por el paciente y la disponibilidad existente en el momento.

Dada la naturaleza de la actividad de la Clínica no se efectúan reserva de habitaciones; los trámites de solicitud de admisión y Pre-Ingresos efectuados por el paciente, no constituye reserva de habitaciones.

El cobro se realiza de acuerdo con la habitación utilizada, independientemente del plan de salud que tenga el paciente.

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

### **Artículo 24°. Visitas**

Durante el proceso de hospitalización del paciente, éste podrá recibir visitas de sus familiares y personas más cercanas, los que deberán respetar el presente Reglamento.

Cada Servicio tiene establecido los horarios y condiciones para asistencia de visitas, siendo deber de los familiares, acompañantes y visitas en general, informarse al respecto. Dichos horarios se encuentran disponibles en página web institucional <https://www.sanatorioaleman.cl/informacion-al-paciente/politica-de-visitas-1>, y como Anexo 2 del presente documento, sin perjuicio de lo dispuesto en el siguiente párrafo.

Los horarios de visitas, así como las condiciones de estas, pueden ser modificados temporal o



provisoriamente, por consideraciones de carácter médico-clínico relativas al paciente, o por razones de carácter médico-asistencial vinculada a la atención y cuidado de otros pacientes o del funcionamiento del Servicio.

En todo caso, al momento que el paciente sea atendido por el equipo de salud, el personal puede determinar que las visitas hagan abandono de la habitación con el fin de resguardar la dignidad e intimidad del paciente y para facilitar el trabajo del personal.

Todo paciente, así como también sus familiares y visitantes, deben mantener siempre una conducta adecuada y un trato respetuoso, a fin de no entorpecer o afectar el bienestar y descanso de los demás pacientes, y el trabajo que desarrolla el personal institucional.

Los familiares, visitas y acompañantes de pacientes de habitaciones con dos camas tienen prohibido utilizar la otra cama si ésta se encuentra desocupada.

En el caso que dentro de las visitas acudan menores de 14 años, éstos deberán estar siempre al cuidado de una persona adulta que será el responsable de su conducta y resguardo.

## Artículo 25°. Acompañantes

El paciente que se encuentre hospitalizado en una habitación individual podrá solicitar que una persona de su confianza, mayor de 18 años, le asista de acompañante durante la noche en su habitación, para lo cual se le habilitará un sillón cama. Esta alternativa podría verse limitada por razones de índole médico.

Este servicio devengará un cobro adicional cuyo valor será informado previamente, y se incorporará a la cuenta. Esta prestación no tiene cobertura por los aseguradores de salud.

Tratándose del acompañamiento de niños, niñas y adolescentes hospitalizados o sometidos a prestaciones ambulatorias, CSA permitirá en todo momento la compañía de su padre, madre, de quien lo tenga a su cuidado, o persona significativa, con la única excepción que de ello derive un peligro para el propio niño, niña o adolescente, u otros pacientes.

Asimismo, tratándose del acompañamiento de mujeres en trabajo de parto, se permitirá en todo momento la compañía de la persona que ella determine, con la única excepción de que se derive de ello un peligro para el niño o niña, o para la mujer.

Los acompañantes tienen estrictamente prohibido realizar prestaciones asistenciales clínicas no autorizadas por el personal de salud.

## Artículo 26°. Asistencia de Cuidadores para Pacientes Hospitalizados - Adultos

De conformidad a criterios médicos-asistenciales, de seguridad y, considerando la condición clínica del paciente hospitalizado, el equipo de salud tratante podrá determinar cómo indicación médica, la necesaria asistencia de un cuidador o familiar como medida de prevención de incidentes y/o caídas.

En el evento que el Paciente, su Apoderado o Representante Legal decida que esta asistencia de

cuidado sea asumida por un familiar, éste deberá ser una persona mayor de edad, el que tendrá la obligación de acompañar al paciente de manera ininterrumpida, complementando su cuidado y vigilancia. En este caso, tratándose el acompañamiento de una indicación médica, el familiar que se quede podrá solicitar la habilitación de una cama especial y/o desayuno, y en tal caso se aplicarán los cobros correspondientes, en línea con lo indicado en el artículo anterior.

Si el Paciente, su Apoderado, o su Representante Legal, optaren por la atención de una cuidadora particular, la Clínica, por razones de seguridad, autorizará el servicio de cuidadores particulares pertenecientes a las empresas de servicios externas que se encuentran debidamente acreditadas y en convenio con el establecimiento; no obstante, en casos excepcionales será autorizado desde la Dirección Médica y/o Sugerencia de Enfermería.

No obstante, lo señalado en el párrafo anterior, el servicio que se contrate es de total y absoluta responsabilidad de la empresa elegida por el paciente, su apoderado o representante legal. La obligación de pago por ese servicio es de cargo directo del paciente, generándose una cuenta de gastos y obligaciones absolutamente independientes de la clínica.

En caso de que, existiendo indicación médica de permanecer con cuidador, y el paciente su representante legal o familiar responsable, no estén dispuestos a contratar el referido servicio, y tampoco exista un familiar para asumir ese rol, la clínica podrá trasladar al paciente a una unidad de mayor complejidad, lo que podría significar un incremento en la cuenta final.

## Artículo 27°. Asistencia Espiritual

Los pacientes tienen derecho a recibir asistencia espiritual en cualquier momento durante su hospitalización, en caso de ser requerido por ellos, su Apoderado o Representante Legal; previa coordinación para no afectar el adecuado funcionamiento de la unidad.

## Artículo 28°. Prevención de Caídas

Durante la hospitalización se evaluarán los factores de riesgo de caídas para cada paciente y de acuerdo con ello se programarán e informarán las medidas de seguridad y de prevención que se requieran.

El paciente y su acompañante deben respetar las medidas establecidas por la clínica y no vulnerarlas, sin interferir en los mecanismos de contención indicados por el equipo de salud.

## Artículo 29°. Visita de Médico Tratante e Interconsultas de Especialistas

La visita del Médico tratante tiene por objetivo especial determinar la gestión de cuidados cotidianos; establecer régimen de alimentación; determinar la condición clínica y evolución del paciente; revisar resultados de exámenes solicitados y realizados; evaluar la necesidad de indicar interconsultas, exámenes y procedimientos; definir plan terapéutico.

Las interconsultas con médicos especialistas son gestionadas por el Servicio donde esté ocurriendo la hospitalización del paciente y su costo será cargado a la cuenta final.

Al respecto cabe hacer presente que el otorgamiento de esta indicación, este sujeto a la

disponibilidad de los médicos interconsultores acreditados por el establecimiento; y en caso de imposibilidad de asistencia, el médico tratante podría indicar su traslado a otro prestador de salud, previa entrega de esta información al paciente o su representante legal.

## Artículo 30°. Realización de Estudios o Procedimientos fuera de la Clínica, durante la Hospitalización

Si durante la hospitalización se indica al paciente la realización de Exámenes, Estudio o Procedimientos que la clínica no realiza, se deberá gestionar el cumplimiento de tal prescripción médica. En este caso rigen las siguientes normas:

- a. Se informará al médico tratante 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 efectuar 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 los costos de este servicio a la cuenta de hospitalización.

## Artículo 31°. Alimentación

Durante el período de hospitalización, la Clínica será la encargada de brindar la alimentación requerida por el paciente, de acuerdo con el 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. La nutricionista estará disponible para que el paciente plantee sus dudas o sugerencias.

Se prohíbe estrictamente ingresar y proveer alimentos y bebidas de cualquier tipo al paciente, así como también ingresarlas a la habitación para el consumo personal de las visitas y /o familiares, para este efecto, existen lugares especialmente acondicionados en el recinto del establecimiento, tales como, los servicios de cafetería.

## Artículo 32°. Medicamentos e Insumos

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 el equipo médico.

En el caso que el paciente en forma previa a su ingreso esté en tratamiento, en virtud del cual deban administrársele medicamentos, esto deberá ser informado al equipo médico para que el médico tratante lo incorpore en las indicaciones y prescripciones que fueren necesarias al plan terapéutico.

Está estrictamente prohibido que el paciente consuma medicamentos por cuenta propia, como así también el ingreso de fármacos sin previa información o insumos desde el exterior.

Si el fármaco que se indica no es despachado en dosis unitarias, como por ejemplo cuando el

medicamento no forma parte del arsenal recurrente de la clínica, se cobrará el valor del envase según el formato de presentación.

El no cumplimiento de estas condiciones constituye causal del Alta Disciplinaria establecida en el artículo 40° de este Reglamento, que podrá ser determinada por la Dirección Médica a requerimiento del médico tratante.

### Artículo 33°. Implantes y Prótesis

Los implantes y prótesis que se requieran utilizar en procedimientos y/o intervenciones quirúrgicas, forman parte de las prestaciones otorgadas por la Clínica. Por seguridad del paciente, no se aceptará el ingreso de elementos traídos directamente por pacientes o familiares de éstos, así como tampoco de elementos comprados en forma directa al proveedor y enviados desde éstos a la Clínica.

## EGRESO

### Artículo 34°. Alta Hospitalaria

Se entiende por Alta Hospitalaria el término del proceso de hospitalización y su indicación de egreso, determinada por el médico tratante bajo consideraciones de orden médico.

Por seguridad, el paciente deberá trasladarse desde la habitación hasta el exterior de la clínica, en silla de ruedas operada por personal del establecimiento; y, en caso de negarse a seguir esta indicación, asumirá la responsabilidad ante posibles efectos adversos derivados de caídas o accidentes durante la deambulación dentro de la Clínica.

En el caso de recién nacidos, uno de los padres debe ir sentado en la silla de ruedas, llevándolo en sus brazos hasta el exterior.

El paciente, en forma previa a hacer abandono de la habitación, deberá revisar cuidadosamente las instalaciones, confirmando que no ha dejado ningún objeto personal al interior; siendo de su responsabilidad llevarse consigo todos los artículos que hubiese ingresado al servicio.

La ropa de baño, cama y demás artículos o insumos que no sean expresamente entregados al paciente por el personal de enfermería son propiedad de Sanatorio Alemán y no pueden ser retirados de la habitación.

### Artículo 35°. Horario de Alta

Una vez indicada el Alta, el paciente debe hacer abandono del establecimiento antes de las 12:00 horas, en caso contrario, salvo que sea por responsabilidad de la clínica, se procederá a facturar un día cama adicional.

## Artículo 36°. Documentación al Egreso

Todo paciente al momento del egreso de la institución recibirá:

- a. Copia de Epicrisis la que incluye:
  - Indicaciones a seguir.
  - Cita a control (si corresponde).
  - Lista de los principales medicamentos y dosis administradas
- b. Receta médica (si corresponde).
- c. Los resultados más relevantes de exámenes, procedimientos y cirugías realizadas.
- d. Exámenes y demás antecedentes médicos entregados al momento de su ingreso.

## Artículo 37°. Derivación a otro Centro de Salud

Cuando sea necesaria la derivación de un paciente hospitalizado a otro centro, por motivos previsionales u de otra índole, será el médico tratante el que definirá el medio de transporte adecuado de acuerdo con la complejidad del paciente y perfil de acompañante clínico.

## Artículo 38°. Alta Voluntaria

De acuerdo con la Ley 20.584, un paciente que exprese su voluntad de no ser tratado, que quisiera interrumpir su tratamiento o se negare a cumplir las prescripciones médicas, podrá solicitar el Alta Voluntaria.

Su médico tratante deberá explicar al paciente los riesgos y eventuales complicaciones para su condición de salud, que podría significar su definición; y, en caso de que el paciente mantenga su decisión lo consignará en la ficha clínica, y solicitará al paciente la firma del documento "Solicitud de alta voluntaria" la que quedará de respaldo en ficha clínica.

En este caso, la clínica se exime de responsabilidad por las consecuencias que puedan derivar del alta.

## Artículo 39°. Alta Forzosa

En caso de que el paciente, encontrándose en algunas de las situaciones descritas en el párrafo primero del artículo anterior, no solicite el Alta Voluntaria, la Dirección Médica de la clínica podrá solicitar el Alta Forzosa, previa consulta por el profesional tratante al Comité de Ética del establecimiento.

## Artículo 40°. Alta Disciplinaria

En los casos que un paciente, familiares y/o sus visitas incurran en conductas de maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, pacientes, usuarios y/o de otras personas al interior del establecimiento, o en contra de equipamiento o instalaciones del prestador, la autoridad de la Clínica podrá disponer el Alta Disciplinaria con el consiguiente cese de las prestaciones, siempre y cuando no se ponga en riesgo la vida del paciente en conformidad al artículo 35 de la Ley 20.584.

También procederá el Alta Disciplinaria, con la misma limitación del artículo 35 de la Ley 20.584,

cuando el paciente y/o sus acompañantes no den cumplimiento a las normas y deberes que les impone el presente Reglamento Interno.

Respecto de un paciente y/o sus acompañantes que hayan sido objeto de la medida disciplinaria tratada en el presente artículo, la clínica podrá rechazar requerimientos de prestaciones futuras, salvo que se trate de paciente en riesgo vital o de secuela funcional grave.

## **TÍTULO V: DE LA INFORMACIÓN Y LA DECISIÓN INFORMADA DEL PACIENTE**

### **Artículo 41°. Del Derecho a la Autonomía de la Voluntad**

Todo paciente por sí mismo o a través de su representante, tendrá derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud.

Este derecho debe ser ejercido por el paciente, o en nombre del paciente, en forma libre, voluntaria, expresa e informada, y para ello el médico tratante deberá informar al Paciente, a su Apoderado, o a su Represente Legal, o a la persona a cuyo cuidado se encuentre respecto de:

- a. Estado de salud del paciente y/o su condición clínica.
- b. Planteamientos Diagnósticos.
- c. Alternativas terapéuticas disponibles, sus riesgos, beneficios, complicaciones y ventajas.
- d. Pronóstico esperado y/o previsible.
- e. Proceso previsible del post-operatorio.

### **Artículo 42°. Consentimiento Informado**

Las acciones de salud respecto de un paciente se sustentan en el otorgamiento de su consentimiento informado para ese fin; el que, por regla general, corresponde a un proceso verbal, dinámico e interactivo entre médico y paciente, por lo que, se presume concedido ante la ausencia de una negativa o rechazo expreso y manifiesto por parte del Paciente, su Apoderado, o de su Represente Legal o de la persona a cuyo cuidado se encuentre.

Por excepción, el Consentimiento Informado deberá constar por escrito y ser firmado por el médico y el Paciente su Apoderado, o su Represente Legal, en los siguientes casos:

- a. Intervenciones quirúrgicas.
- b. Procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos.
- c. En general para la aplicación de procedimientos que conllevan un riesgo relevante y conocido para la salud del paciente.
- d. En aquellos casos que la Dirección Médica estime necesario y prudente.

Así también, deberá dejarse constancia escrita en la Ficha Clínica de las expresiones de voluntad de negativa o rechazo a las prescripciones, indicaciones y/o recomendaciones médicas, que manifieste el Paciente, su Apoderado, o su Represente Legal o la persona a cuyo cuidado se encuentre.

Se presume que la persona ha recibido toda la información pertinente, se han aclarado todas sus

dudas y se ha respondido a todas las interrogantes que ha considerado necesarias para la manifestación libre e informada de su Consentimiento, cuando hay constancia de su firma en un Documento Explicativo del Procedimiento o Tratamiento propuesto y al cual deba someterse.

El paciente tiene el derecho a hacer las consultas que crea necesarias y la obligación de seguir los consejos del médico antes, durante y después de su atención de salud.

### Artículo 43°. De las Excepciones al Consentimiento Informado

Por excepción, y de conformidad a lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente, no se requerirá la manifestación de voluntad del Paciente, ni de su Apoderado o Representante Legal, o de la persona a cuyo cuidado se encuentre, en los siguientes casos:

- a. En el caso de que la falta de aplicación de los procedimientos, tratamientos o intervenciones indicadas supongan un riesgo para la salud pública, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, debiendo dejarse constancia de ello en la ficha clínica.
- b. En aquellos casos en que la condición de salud o cuadro clínico de la persona implique riesgo vital o secuela funcional grave de no mediar atención médica inmediata e impostergable y el paciente no se encuentre en condiciones de expresar su voluntad ni sea posible obtener el consentimiento de su representante legal, de su apoderado o de la persona a cuyo cuidado se encuentre, según corresponda.
- c. Cuando la persona se encuentra en incapacidad de manifestar su voluntad y no es posible obtenerla de su representante legal, por no existir o por no ser habido.

En estos casos se adoptarán las medidas apropiadas en orden a garantizar la protección de la vida.

### Artículo 44°. Deber de Información del Paciente

En caso de que el paciente tenga como antecedente a su ingreso algún tipo de alergia, de cualquier tipo, tales como: alimentos, medicamentos, medios contrastes, materiales, entre otros; es de exclusiva responsabilidad del paciente, de su Apoderado y de su Representante Legal, en caso de que corresponda, que el equipo de salud esté en conocimiento de esta situación, para que se adopten las medidas pertinentes.

Así también es deber ineludible del paciente aportar toda la información relativa a su historia y antecedentes de salud, cualquiera sea su pertinencia, y aun cuando no sea interrogado directamente sobre el punto; a fin de aportar al mejor trabajo que debe desarrollar el Equipo de Salud que le atiende.

### Artículo 45°. Información sobre el Estado de Salud de los Pacientes Hospitalizados

Será el Médico tratante o un médico designado por este último, el encargado de informar directamente al paciente sobre su evolución, las prestaciones que haya recibido, así como el plan de estudio diagnóstico y tratamiento y la definición de su Alta Hospitalaria; en caso de que el paciente no esté en condiciones de recibir dicha información, le será entregada a su Apoderado o a su Representante Legal o a la persona a cuyo cuidado se encuentre.

Con la información proporcionada por el médico, el paciente podrá otorgar o denegar su consentimiento respecto a someterse o recibir cualquier procedimiento o tratamiento propuesto vinculado a su atención de salud. En todo caso, el rechazo de un tratamiento no podrá nunca tener por objeto la aceleración artificial de su muerte, la realización de prácticas eutanásicas o el auxilio al suicidio.

No se requerirá manifestación de voluntad de los pacientes para someterlos a determinadas intervenciones, procedimientos o tratamientos, en caso de que su falta implique un riesgo para la salud pública.

En los casos en que un paciente se encuentre incapacitado de manifestar su voluntad y no sea posible obtenerla de su representante legal, por no existir o no ser habido, el médico tratante aplicará los tratamientos o procedimientos necesarios para garantizar la protección de su vida.

Los pacientes que sean informados que su estado de salud es terminal, podrán rechazar todo tratamiento que tenga por objeto la prolongación de su vida en forma artificial, esto es, que dilate o extienda un proceso de muerte clínicamente evidente, sin perjuicio que se mantengan las medidas de soporte ordinario. En estos casos, el paciente podrá solicitar por sí o a través de un apoderado, el Alta Voluntaria.

Toda información será entregada solo al paciente o a su apoderado designado.

## **TÍTULO VI: DISPOSICIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS**

### **Artículo 46°. Solicitud de Atención en el Servicio de Urgencias**

Todo paciente que requiera atención en el Servicio de Urgencia, en la medida de lo posible, debe identificarse e indicar el motivo de su consulta. En caso de que el paciente no se encuentre en condiciones de hacerlo, este trámite deberá ser efectuado por: el Apoderado, el Representante Legal o la persona a cuyo cuidado se encuentre en ese momento.

### **Artículo 47°. Rechazo de indicación médica**

El paciente, su Apoderado, su Representante Legal o a la persona a cuyo cuidado se encuentre a ese momento, podrá aceptar o rechazar la administración de medicamentos, realización de procedimiento, exámenes, interconsulta u hospitalización, para ello debe firmar el “Formulario de consentimiento informado de rechazo de indicación médica en servicio de Urgencia Adulto e infantil de Sanatorio Alemán”.

### **Artículo 48°. Condición de Ley de Urgencia**

Es aquella condición de una persona, que, al solicitar atención en el Servicio de Urgencia, considerando su condición clínica, el médico residente de esa unidad determina que la falta de atención médica inmediata e impostergable implica un riesgo vital o secuela funcional grave para el paciente. Ningún establecimiento de salud podrá negar la atención a una persona que se encuentre en esta condición, ni tampoco se podrá exigir algún tipo de instrumento financiero para garantizar el pago o condicionar cualquier forma de su atención.



Es el médico de la unidad en donde se encuentre el paciente, el que indicará la condición de estabilización del paciente, la que se puede otorgar una vez que habiendo estado en una condición de emergencia, y que, aun teniendo una patología no resuelta o parcialmente solucionada, puede ser trasladado a otro centro asistencial, sin poner en riesgo su vida o la evolución de su enfermedad.

#### Artículo 49°. Excepción Especial a la Necesidad del Consentimiento Informado

El equipo de salud deberá actuar en orden a garantizar la protección de la vida del paciente, no requiriéndose manifestación de voluntad alguna, en aquellos casos que su condición de salud o cuadro clínico implique riesgo vital o secuela funcional grave de no mediar atención médica inmediata e impostergable, y el paciente no se encuentre en condiciones de expresar su voluntad ni sea posible obtener el consentimiento de su Representante Legal, de su Apoderado o de la persona a cuyo cuidado se encuentre.

#### Artículo 50°. Tiempo de Espera

La prioridad de atención en el Servicio de Urgencia está definida por un sistema de categorización, esto es un sistema de Triage que se sustenta en criterios técnicos y clínicos que clasifican a los pacientes basado en sus necesidades terapéuticas; y considerando lo dispuesto en la ley 21.168 que crea el derecho a la atención preferente.

#### Artículo 51°. Acompañante en Atención en el Servicio de Urgencia

El paciente que ingresa al Box del Servicio de Urgencia para su atención sólo podrá estar acompañado por una persona, a excepción del servicio de pediatría que contempla ingreso de ambos padres, en caso de solicitud del médico o de los padres.

No obstante, lo anterior se podrá restringir temporal o provisoriamente el acceso de acompañante por consideraciones de carácter médico-clínico relativas al paciente, o de carácter médico-asistenciales relativas al funcionamiento del Servicio.

#### Artículo 52°. Disponibilidad de Camas de Hospitalización

En caso de que el paciente requiera hospitalización y a ese momento la Clínica no tenga disponibilidad del tipo de camas que se necesite según su diagnóstico y condición clínica, se le informará de esta circunstancia al paciente, o a su Apoderado o Representante Legal o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, y de la necesidad de efectuar el traslado a otro Centro de Salud.

Dicho traslado será gestionado por el Servicio de Urgencia de la Clínica, hacia los prestadores que indique el paciente, su Apoderado o Representante Legal o la persona a cuyo cuidado se encuentre; y en su defecto al establecimiento que tenga disponibilidad del tipo de cama que se requiera.

El traslado a otro centro asistencial será realizado en el tipo de ambulancias que la complejidad del paciente requiera, y su costo será incorporado en la cuenta de gastos del paciente.

## Artículo 53°. Alta de la Urgencia

Cuando el paciente sea dado de alta del Servicio de Urgencia, le será entregado el folio de atención de urgencia, exámenes disponibles, junto con las indicaciones médicas respectivas.

## Artículo 54°. Trámites al Egreso del Servicio de Urgencia

Cuando el paciente sea dado de alta del Servicio de Urgencia, debe concurrir al Área de Admisión de este para efectuar los trámites de pago de las prestaciones brindadas.

En caso de que por falla de sistema u otro inconveniente, no se logre realizar el pago de las prestaciones brindadas en el Servicio de Urgencias, el paciente, su Apoderado o Representante Legal o la persona a cuyo cuidado se encuentre, debe firmar un documento de respaldo, mientras regularice el pago de las prestaciones en el tiempo otorgado por la clínica.

## TÍTULO VII: INFORMACIONES SUGERENCIAS Y RECLAMOS

### Artículo 55°. informaciones

CSA cuenta con una central telefónica (800 100 555) a través de la cual el público puede acceder a informaciones que serán entregadas por personal calificado. El horario de atención de la central telefónica se indica en el Artículo 15 del presente Reglamento.

Adicionalmente, los principales accesos del establecimiento cuentan con módulo de informaciones.

### Artículo 56°. Felicitaciones, sugerencias y reclamos

Sanatorio Alemán mantiene a disposición de sus usuarios los siguientes canales oficiales, a través de los cuales es posible manifestar felicitaciones, sugerencias o reclamos:

- a. **Código QR:** Código de barras bidimensional cuadrado que al escanear en algún dispositivo móvil dirige a formulario de felicitaciones, sugerencias y/o reclamos que se encuentra disponible en: página web [www.sanatorioaleman.cl](http://www.sanatorioaleman.cl), en salas de espera, habitaciones, Unidad de Experiencia de Servicio, y Red Sanatorio.
- b. **Página Web:** [www.sanatorioaleman.cl](http://www.sanatorioaleman.cl), dirigirse a “INFORMACION AL PACIENTE” y seleccionar Felicitaciones y/o Reclamos donde se despliega formulario para completar en línea, o
- c. **Buzones:** Destinado para el depósito de los formularios de opinión, distribuidos en Servicio de Urgencia TPV, Servicio de Urgencia TF y Red Sanatorio Alemán.
- d. **Unidad Experiencia de Servicio:** Recepción de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones en forma presencial, en la oficina de la Unidad de Experiencia de Servicio ubicado en primer piso de TPV.

### Artículo 57°. Menciones mínimas del formulario de reclamos

Los reclamos asociados al cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes en virtud de la Ley 20.584, deberán contener las siguientes menciones mínimas para ser admisibles, según la normativa vigente:

1. Fecha del reclamo.
2. Datos generales del reclamante y/o del paciente.
3. Unidad o dependencia respecto de la cual se efectúe el reclamo.
4. Hechos que fundamenten el reclamo y la infracción a los derechos que contemple la Ley.
5. Peticiones concretas.
6. Firma del reclamante, en los casos que aplica según la modalidad por la cual se interponga el reclamo.

## Artículo 58°. Procedimiento de Reclamos

Todo reclamo será ingresado al “Sistema de Opiniones” por la Unidad de Experiencia de servicio, al cual se le asignará un número de folio y una fecha de recepción, y será gestionado en conformidad al “Protocolo de Gestión de Felicitaciones, Sugerencias y Reclamos” de Sanatorio Alemán; que es deber de los usuarios, pacientes y su apoderado o representante legal informarse y conocer, encontrándose disponible en módulos de admisión e informaciones, Unidad Experiencia de Servicio y página web institucional.

Una vez recepcionado el reclamo se enviará al reclamante un correo electrónico de confirmación, donde se le informa el número de folio y plazo de respuesta.

La gestión, respuesta y cierre del reclamo se procurará gestionar dentro del plazo de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su fecha recepción; sin embargo, si la complejidad de la situación así lo amerita, se notificará de esta situación, así como de la necesidad de la ampliación del plazo. La respuesta constará por escrito y será firmada por el director Médico del establecimiento, un funcionario designado por este, o el representante legal de clínica.

En caso de que el reclamante este en desacuerdo con la respuesta entregada por CSA, o no la obtenga dentro del plazo señalado precedentemente, podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de notificación de la respuesta o desde el término del referido plazo de 5 días hábiles.

## Artículo 59°. Acceso a la Información de Precios de Medicamentos e Insumos

La Clínica tiene a disposición de los pacientes la información relativa a los aranceles y de precios de servicios, procedimientos, medicamentos e insumos, disponibles en las admisiones.

## **TÍTULO VIII: REGISTROS CLÍNICOS**

### Artículo 60°. Confidencialidad y resguardo de los Registros Clínicos

En conformidad a la normativa vigente Clínica Sanatorio Alemán velará por el respeto a la confidencialidad y resguardo de los registros clínicos de sus pacientes.

La ficha clínica es única con soporte mixto, electrónico y/o de papel, acorde al requisito exigido por la Superintendencia de salud.

Es custodiada por la institución bajo estrictas normas de privacidad, con restricciones de acceso y prohibición de difusión de su contenido.

De manera tal que, sólo tienen acceso a la información el personal del prestador, tanto administrativo como clínico, que participe directamente en la atención del paciente; lo que incluye el otorgamiento de prestaciones de salud propiamente tal, así como la resolución de algún requerimiento o presentación del propio paciente, el otorgamiento de un beneficio de salud.

## Artículo 61°. Acceso a los Registros Clínicos

En conformidad a la normativa vigente, la Clínica sólo entregará información de la ficha clínica a:

1. Al titular de la ficha clínica, a su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
2. A un tercero debidamente autorizado por el titular, mediante poder simple otorgado ante notario.
3. A los tribunales de justicia, siempre que la información contenida en la ficha clínica se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
4. A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tengan a su cargo.
5. Las instituciones aseguradoras, para efectos de la determinación u otorgamiento de beneficios de Salud y del cobro de las prestaciones realizadas.
6. La Superintendencia de Salud en casos autorizados.
7. Al ministerio de Salud, Servicio de Salud u otras entidades, cuando se trate de datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud.

## Artículo 62°. Solicitud de los Registros Clínicos

En el evento de que el paciente, su representante legal, sus herederos, o un tercero debidamente facultado requiera copia de todo o parte de los antecedentes que conforman su ficha clínica, deberá formular una solicitud en tal sentido a la Dirección Médica del establecimiento a través “Formulario Solicitud de Información Clínica para pacientes u Otros” en conformidad al “Protocolo Ficha Clínica Única”

A la referida solicitud se le dará respuesta en el plazo máximo de 10 días hábiles.

## **TÍTULO IX: COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL (CEA)**

### Artículo 63°. Comité de Ética Asistencial

CSA cuenta con un Comité de Ética Asistencial, de carácter interdisciplinario y consultivo, creado para analizar y asesorar sobre los conflictos éticos que puedan suscitarse como consecuencia de la atención de salud.

De manera que, el objetivo del Comité, dentro de este contexto, es entregar recomendaciones para resolución de conflictos éticos que surjan durante la práctica clínica entre el equipo de salud y el paciente y/o su representante legal.

Sus opiniones no son vinculantes u obligatorias para quienes las solicitan, de forma tal que la

resolución del conflicto ético siempre recaerá en los involucrados y no en el comité.

## Artículo 64°. Acceso al comité de Ética Asistencial

Pueden acceder al Comité todos los pacientes del establecimiento, sus representantes, así como los profesionales que se desempeñen en la Clínica.

Se podrá recurrir al Comité vía correo electrónico a [comiteetica@sanatorioaleman.cl](mailto:comiteetica@sanatorioaleman.cl); y, en caso de que el requirente no cuente con correo electrónico, debe concurrir, solicitar y completar el “Formulario de presentación de casos al CEA” con la secretaria de la Unidad de Calidad de la clínica. También se podrá solicitar información a la misma unidad en horario hábil al fono 41-2796371.

En el caso de los usuarios la solicitud podrá formularse también a través de su médico tratante.

El comité se reúne mensualmente de manera ordinaria, y de forma extraordinaria cuando existan casos de los cuales deba conocer, y su funcionamiento está regulado en su propia normativa interna.

## Artículo 65°. Funciones del Comité de Ética Asistencial

De acuerdo con la normativa vigente, las funciones del Comité de Ética dicen relación con:

1. Asesorar a los usuarios o prestadores en el proceso de toma de decisiones relativo a aquellos conflictos ético-clínicos que se susciten como consecuencia de la atención en salud.
2. Contribuir, en el marco de su función consultiva, a la protección de los derechos de los usuarios en su relación con los prestadores, y proponer a la institución las medidas adecuadas para la satisfacción de ellos en los casos de que resulten afectados.
3. Velar por el respeto a la dignidad, autonomía e intimidad de las personas que participan en la relación clínica, en el marco de su función consultiva.
4. Elaborar y aprobar un reglamento de régimen interno del Comité.
5. Proponer a la institución protocolos y orientaciones de actuación de carácter preventivo para enfrentar situaciones en las que puedan surgir frecuentemente conflictos ético-clínicos.
6. Contribuir a la promoción de la formación en bioética de los prestadores individuales y su difusión a usuarios de la institución, así como la de los miembros del propio Comité y del equipo directivo de la institución a la que pertenezcan.
7. Elaborar una memoria anual de actividades y remitirla a la dirección correspondiente y al Ministerio de Salud.

## Artículo 66°. Casos que deben someterse al Comité de Ética Asistencia

Deberá solicitarse el pronunciamiento u opinión del Comité en los siguientes casos:

1. En caso de duda del profesional tratante acerca de la competencia de la persona para adoptar una decisión autónoma, siempre que previamente se haya realizado una evaluación clínica integral que no hubiese logrado aclarar dicha duda.
2. En el caso que se estime que la decisión autónoma manifestada por la persona o su representante legal la expone a graves daños a su salud o a riesgo de morir, que serían

1. evitables prudencialmente siguiendo los tratamientos indicados y siempre que el profesional tratante haya agotado todas las instancias de información que hubiesen permitido a la persona o a su representante alcanzar una decisión autónoma.
2. En el caso de una posible aplicación de alta forzosa por parte de la dirección del establecimiento, a propuesta del profesional tratante, cuando la persona expresare su voluntad de no ser tratada, de interrumpir el tratamiento, o se negare a cumplir las prescripciones del profesional tratante.
3. En el caso de personas con discapacidad psíquica o intelectual que no se encuentran en condiciones de manifestar su voluntad, respecto de las cuales se analice la posible indicación y aplicación de tratamientos invasivos de carácter irreversible, sin perjuicio de la aplicación de la reglamentación particular que regula la materia.

Asimismo, el o los profesionales tratantes podrán solicitar la opinión de dicho Comité, si la insistencia en la indicación de los tratamientos o la limitación del esfuerzo terapéutico son rechazados por la persona o por sus representantes legales.

En el caso de que la consulta diga relación con la atención de menores de edad, el Comité deberá tener en cuenta especialmente el interés superior de estos últimos, debiendo proteger su derecho a ser informado y a expresarse.

## Artículo 67°. Funciones o competencias excluidas del CEA

Por otra parte, queda prohibido al Comité de Ética Asistencial:

1. Proponer sanciones y adoptar decisiones de carácter resolutivo.
2. Actuar como tribunal de ética sobre la conducta de los prestadores individuales.
3. Reemplazar la decisión clínica del profesional tratante o asumir la responsabilidad de quien ha solicitado su asesoramiento.
4. Sustituir las funciones y competencias de los comités ético-científicos.
5. Efectuar auditorías a las actuaciones de los profesionales de la salud.

## **TÍTULO X: DERECHOS DEL PACIENTE EN RELACIÓN CON SU ASEGURADOR EN SALUD**

### Artículo 68°. Actividad de la Clínica como Prestador Institucional de Salud

CSA 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 este último y su asegurador, ya sea, en calidad de afiliado y/o beneficiario.

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

## Artículo 69°. Patologías GES

Si durante la atención en la Clínica, ya sea vía ambulatoria, de urgencia u hospitalizado, el médico tratante sospecha y/o realiza el diagnóstico de alguna patología GES, éste le notificará al paciente, a su tutor o su Representante Legal, a través de la entrega del “Formulario de Constancia de Notificación GES”, el que deberán presentar en su aseguradora de salud correspondiente, a fin de acceder o rechazar los beneficios que ello implica. Es la aseguradora quien le indicara donde debe atenderse, ya que esta es quien administra su red de prestadores; siendo exclusiva responsabilidad del Paciente, Apoderado y/o Representante Legal, informarse de la red de prestadores en convenio con su aseguradora.

El “Formulario de Constancia de Notificación GES” debe contener la firma del médico que notifica y la del Paciente o Representante Legal.

En caso de que la Clínica no sea el prestador designado por el asegurador, la atención será por plan de salud.

La información sobre las prestaciones que están cubiertas por las Garantías Explícitas en Salud y modalidad de su ejercicio por parte de los usuarios, se encuentran publicadas en el Sitio WEB de la Superintendencia de Salud –[www.superdesalud.cl](http://www.superdesalud.cl)–.

## Artículo 70°. GES en Pacientes FONASA

Si durante la atención en la Clínica, ya sea vía ambulatoria, de urgencia u hospitalizado, el médico tratante sospecha y/o realiza el diagnóstico de alguna patología GES, éste le notificará al Paciente, Apoderado o su Representante Legal, a través de la entrega del “Formulario de Constancia de información GES”.

Es de responsabilidad del Paciente, Representante Legal y/o Tutor, acudir a su consultorio u hospital donde se atiende habitualmente y llevar su notificación para que sea esta entidad quien le otorgue o derive según corresponda las prestaciones garantizadas relacionadas a su problema de salud.

## Artículo 71°. Enfermedades Catastróficas

Corresponde al diagnóstico, enfermedad o patología de alto costo que presente para el Beneficiario un valor a pagar superior al deducible contemplado en su respectivo plan de salud. Es de responsabilidad del Paciente, Representante Legal y/o Tutor la activación de la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC), beneficio que se debe solicitar directamente ante su asegurador.

Si el paciente se hospitaliza de urgencia y la Clínica es parte de la red de prestadores CAEC de su aseguradora, el aviso se debe dar dentro de las primeras 48 horas contadas desde el ingreso al centro asistencial.

Si la Clínica no forma parte de la Red CAEC, el paciente podrá continuar su atención en Sanatorio Alemán, caso en el cual, la cobertura otorgada por su aseguradora será de acuerdo con su plan de salud; en caso de que opte por activar la cobertura CAEC debe dar aviso de inmediato a su



aseguradora, solicitar el ingreso a la Red. En este último caso el médico tratante deberá autorizar el traslado.

## Artículo 72°. Definición de la red

Cada vez que las condiciones de cobertura se refieren a la Red CAEC debe entenderse que aluden al conjunto de prestadores que la Isapre fija y pone a disposición de los beneficiarios, con el propósito de otorgar la Cobertura Adicional para enfermedades catastróficas en Chile (CAEC)

Para acceder al beneficio CAEC el paciente o representante legal debe:

- Informar a la Isapre por las vías disponibles al efecto.
- Una vez recibida la solicitud por parte de la Isapre, esta tiene dos o tres días hábiles para definir la red que le corresponde, paciente debe ver si acepta o rechaza.

En caso de que la Clínica no sea el prestador designado por la Isapre, para que el Paciente acceda a los beneficios CEAC durante su hospitalización, es el Asegurador quien diligenciará en conjunto con el establecimiento designado, su traslado y cupo en la unidad de hospitalización correspondiente.

Para efecto del traslado, el Médico Tratante de la Clínica realizará un Informe respecto a la condición clínica del paciente, debe dejar consignado si el paciente está en condiciones de ser trasladado y el móvil que requiere. Dicho informe será entregado al Representante Legal del Paciente para que éste sea presentado directamente a la Isapre.

Es de responsabilidad del Paciente, de su Apoderado y de su Representante Legal, informarse de los derechos, beneficios y coberturas que le otorga su Asegurador, así como de los plazos, trámites y gestiones que debe realizar para hacer uso de ellos.

## **TÍTULO XI: DE LO RELATIVO A LA CUENTA PACIENTE**

### Artículo 73°. Unidad de Presupuesto

Para acceder a la solicitud de presupuesto CSA cuenta con las siguientes vías:

- a. Oficinas presenciales
- b. Canales digitales
  - Solicitud mediante página web, completando el formulario disponible en: <https://www.sanatorioaleman.cl/solicita-presupuesto-cirugia-hospitalizacion>
  - WhatsApp (+56 9 3251 8982)
  - Correo electrónico: [presupuestos@sanatorioaleman.cl](mailto:presupuestos@sanatorioaleman.cl)

Las personas podrán solicitar que se les efectúe un presupuesto de valorización para una Atención de Salud determinada, la cual se confeccionará de acuerdo con orden de presupuesto entregada por médico tratante.

Pueden existir diferencias en los valores estimados y la cuenta final según diversos factores descritos en el mismo presupuesto, siendo obligación del paciente informarse al respecto y



considerarlos al momento de efectuarse la prestación.

Para información relativa a la cobertura de su cuenta, el paciente debe dirigirse a su aseguradora de salud, no pudiendo la Clínica informar el valor que les corresponda por el concepto de copago.

## Artículo 74°. Cuenta Final de Pacientes Hospitalizados

Posterior al alta del paciente, se emitirá la cuenta final de los gastos incurridos durante el proceso de hospitalización en la Clínica. No obstante, si el paciente lo desea, durante la hospitalización puede solicitar un estado parcial de su cuenta, en la Unidad de Cuentas Pacientes.

Sin perjuicio de lo anterior, la Clínica se reserva el derecho de efectuar liquidaciones parciales de las cuentas, tratándose de hospitalizaciones que superen los 5 días.

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

### a. Para las aseguradoras de salud que están en convenio con la Clínica:

- La cuenta será enviada en forma interna por la Clínica a la aseguradora de salud correspondiente. El plazo de revisión por parte de la Isapre varía dependiendo de la aseguradora entre 30 a 60 días, contados desde que la Clínica entrega la cuenta. Sin perjuicio de lo anterior pudiesen existir solicitudes de modificación, lo que amplía el plazo.
- Una vez bonificada la cuenta por la Isapre, la Clínica contactará al Paciente, ya sea por SMS, telefónicamente o vía correo electrónico, para informar el monto adeudado por concepto de copago.
- 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.

### b. Para las aseguradoras de salud sin convenio y particulares: Después de transcurridos 15 días hábiles desde producida el alta, éste será contactado telefónicamente, o vía correo electrónico, por la Clínica, para indicar que la cuenta se encuentra disponible en la Unidad de Cuentas Pacientes para proceder a su pago.

### c. Para pacientes FONASA:

- El paciente cuenta con 5 días hábiles para retirar el programa médico.
- Una vez retirada la cuenta, el Paciente dispondrá de un plazo de cinco días hábiles para traer los bonos y hacer pago de los montos no bonificados por FONASA en la Unidad de Cuentas Pacientes de la Clínica.

## Artículo 75°. Formas de Pago

La Clínica cuenta con las siguientes formas de pago:

- a. Dinero en efectivo
- b. Tarjeta de débito
- c. Tarjeta de crédito
- d. Web Pay.
- e. Cheque previa aprobación de gerencia.

Una vez que la cuenta se encuentre totalmente pagada se hará devolución del Pagaré que se haya

entregado como Garantía de Pago de las prestaciones otorgadas por la Clínica.

En caso de que no se efectuó el pago de la cuenta oportunamente, la clínica podrá ejercer acciones de cobranza judicial y extrajudicial que estime pertinente.

## **TÍTULO XII: DISPOSICIONES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AMBULATORIA**

### **Artículo 76°. Modalidad Ambulatoria**

Por Área Ambulatoria de la Clínica, se consideran las siguientes unidades o servicios:

1. Centro Médico
2. Unidad de Laboratorio Clínico y Toma de Muestras.
3. Servicios en que se realicen Exámenes y Procedimientos de carácter ambulatorio, que no supongan el uso de cama de hospitalización.
4. Servicios de Imagenología
5. Servicio de Urgencia

### **Artículo 77°. Reserva de Horas para Consulta Médica, imagenología y otros exámenes y procedimientos ambulatorios**

La solicitud de reserva de horas de puede realizar vía Sitio Web o a través del Contact Center

Para toda atención de salud que requiera reserva de hora, el paciente deberá dar aviso con antelación, la necesidad de anular su hora de reserva en caso de no poder asistir a ella.

### **Artículo 78°. Reserva de Horas para realización de Exámenes en Toma de Muestras de Laboratorio Clínico**

Por regla general en Unidad de Toma de Muestras, el paciente no necesita reservar hora, ya que la atención es por orden de llegada.

Sin perjuicio de lo anterior determinados exámenes o estudios clínicos podrían requerir técnicas o tiempos especiales, y en ese caso se solicitará que agende una hora para tal efecto.

### **Artículo 79°. Hora de Llegada**

A fin de otorgar una atención oportuna, el paciente debe llegar con 15 minutos de anticipación a su hora de reserva. En caso de eventualidades y/o emergencias, que impidan al paciente presentarse oportunamente a su cita, la atención estará sujeta a la disponibilidad del profesional; y, de no ser posible su atención, el paciente deberá reagendar su cita.

## Artículo 80°. Reprogramación de Reserva

En la eventualidad de que el profesional médico o la Unidad, se vea en la imposibilidad de brindar la atención de salud agendada previamente por el paciente, la Clínica procurará contactarla en forma inmediata una vez conocida esta circunstancia, a fin de reprogramar dicha reserva.

Por lo anterior, es deber del paciente mantener sus datos de contacto actualizados, para poder notificar estas situaciones.

## Artículo 81°. Requisitos para la Consulta

El día de la atención, el paciente debe presentarse en la Unidad de Admisión respectiva para realizar su recepción y pagar la atención.

## Artículo 82°. Requisitos para la Atención en un Examen o Procedimiento

El día de la atención, el paciente debe presentarse en la Unidad de Admisión respectiva para realizar su recepción y pagar la prestación requerida, y en el caso de los procedimientos que así lo exijan, se deberá suscribir un documento de respaldo.

Además, deberá presentar:

- a. Cédula de identidad o Pasaporte
- b. Orden Médica correspondiente
- c. Documento de Consentimiento Informado cuando corresponda.
- d. Programa médico emitido en FONASA cuando corresponda.

Es responsabilidad del paciente traer su Orden Médica al momento del examen. La Clínica no podrá realizar el examen y/o procedimiento sin este documento. Sólo el Médico Tratante está autorizado a emitir copia de dicha orden médica.

## Artículo 83°. Acompañante durante la Realización de Exámenes o Procedimientos

El paciente deberá hacer ingreso solo, no permitiéndose la presencia de acompañante; salvo en los casos de pacientes menores de edad.

En caso de procedimientos realizados a pacientes que tengan dificultades físicas o cognitivas que les impidan deambular, o mantenerse de pie, o los limiten de forma física, o psicológica, se permitirá la asistencia de un acompañante para el paciente; esta situación será calificada por el profesional a cargo del procedimiento.

## Artículo 84°. Entrega de exámenes

Los pacientes tienen derecho a retirar una copia de los exámenes realizados en la Clínica, en los plazos de entrega establecidos para cada examen, de forma personal o por terceros debidamente facultados. Además, el paciente puede acceder a dichos resultados a través sitio web en [www.sanatorioaleman.cl](http://www.sanatorioaleman.cl), salvo determinados exámenes que solo se entregan de forma presencial.

En el caso de pacientes menores de edad, los exámenes serán entregados directamente a sus padres o a su representante legal, o a un tercero debidamente autorizado, en las formas señaladas en el párrafo precedente.

## Artículo 84°. Entrega de exámenes

Los pacientes tienen derecho a retirar una copia de los exámenes realizados en la Clínica, en los plazos de entrega establecidos para cada examen, de forma personal o por terceros debidamente facultados. Además, el paciente puede acceder a dichos resultados a través sitio web en [www.sanatorioaleman.cl](http://www.sanatorioaleman.cl), salvo determinados exámenes que solo se entregan de forma presencial.

En el caso de pacientes menores de edad, los exámenes serán entregados directamente a sus padres o a su representante legal, o a un tercero debidamente autorizado, en las formas señaladas en el párrafo precedente.

## Artículo 85°. Pago de prestaciones Ambulatorias

**a. Servicio de Venta Bonos - IMED.** En el Área Ambulatoria está disponible el Servicio que brinda la empresa IMED para venta de bono electrónico, cuya accesibilidad depende de sus capacidades propias operativas y de los contratos suscritos que esa entidad tiene con cada asegurador, ya que, son éstos últimos los que determinan que prestaciones serán bonificadas a través de IMED.

CSA no tiene responsabilidad ni injerencia alguna en los convenios que los aseguradores suscriban con IMED, como tampoco en la operativa de esta última empresa.

- **Bonos para Prestaciones GES.** Para el otorgamiento de prestaciones de salud GES, el paciente debe traer los Bonos respectivos desde su Isapre o Asegurador y entregarlos en forma previa a su atención para el pago de esta. El Servicio IMED no emite bonos para prestaciones GES.

**b. Modalidades de Pago en Atención Ambulatoria.** En la Atención Ambulatoria el paciente debe presentarse en la Unidad de Admisión respectiva para realizar su recepción y efectuar el pago de la prestación requerida, en forma previa a su ingreso. Las modalidades de pago que se reciben son:

- Bono emitido por el asegurador respectivo.
- Programa Médico de FONASA cuando ello corresponda.
- Tarjetas de crédito y débito
- Pago efectivo.

## **ANEXOS**

Anexo 1 "Políticas de Ingreso" (adjunto)

## Anexo 2 "Política de visitas"

Para Sanatorio Alemán, la visita a pacientes tiene por propósito mantener la cercanía de ellos con sus redes de apoyo, por eso es fundamental que ingresen personas significativas, que contribuyan al proceso de enfermedad y/o recuperación.

Los horarios y normativa de visitas es la siguiente:

### **Servicio Médico Quirúrgico y Maternidad:**

- Horario de visita: De 09:00 a 19:00 horas.
- Pueden ingresar 3 personas por día, previamente consensuadas con el paciente.
- Para favorecer el reposo del o la paciente, la visita será de una persona por vez. En caso de que la visita requiera asistencia (movilidad reducida o caso similar), pueden ingresar 2 personas por vez a la habitación.
- En caso de habitaciones dobles, cada visita será de 30 minutos, alternándose las de un lado y otro. Esto conversado y consensuado con pacientes.

### **Unidad Paciente Crítico Adulto**

- Horario de visita: De 14:00 a 19:00 horas
- 3 personas por paciente, por día.
- La visita será de una persona por vez. En caso de que la visita requiera asistencia (movilidad reducida o caso similar), pueden ingresar 2 personas por vez a la habitación.

### **Unidad Paciente Crítico Pediátrica**

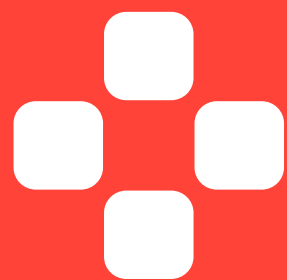
- Horario: Todo el día.
- 2 por vez, más el cuidador permanente.
- Si los padres lo desean pueden alojar en la habitación.

### **Unidad Paciente Crítico Neonatal**

- Horario: De 09:00 a 19:00 horas, dando las facilidades para ingresar después de ese horario si padres lo requieren.
- Visitas fuera de los padres tienen que ser autorizadas por ellos.

### **Consideraciones especiales:**

- En cualquier servicio, todo menor de 18 años tiene derecho a la compañía por parte de padres o persona significativa, pero no puede ser un menor de edad.
- Toda mujer gestante en su período de parto, parto y/o puerperio tiene derecho al acompañamiento de persona significativa.
- En el caso de pacientes que se encuentren en condiciones de expresar su voluntad, las visitas tienen que ser autorizadas por él.
- En caso de menores de 18 años tienen que asentir a la visita.
- En caso de pacientes niños y personas que se encuentren inconscientes o con incapacidad mental para manifestar su deseo, los padres, tutores o familiar responsable definirán quiénes pueden visitar al paciente.
- La visita de niños será evaluada uno a uno, considerando condición del paciente, cercanía con el niño.
- La Ley de Derechos y Deberes de pacientes y sus modificaciones nos indica que el usuario tiene derecho a la compañía de personas significativas.



**Sanatorio  
Alemán**