

# Reglamento interno de funcionamiento



# Índice

		Página
	<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Título I</b>	<b>Organización y funcionamiento</b>	<b>4</b>
<b>Título II</b>	<b>Acerca de la cuenta</b>	<b>5</b>
<b>Título III</b>	<b>Derechos y deberes del paciente</b>	<b>7</b>
<b>Título IV</b>	<b>Respeto a la confidencialidad de la información</b>	<b>10</b>
<b>Título V</b>	<b>Normas de ingreso de pacientes</b>	<b>11</b>
<b>Título VI</b>	<b>Condiciones de hospitalización</b>	<b>13</b>
<b>Título VII</b>	<b>Normas de egreso hospitalario</b>	<b>18</b>
<b>Título VIII</b>	<b>Comité de ética asistencial</b>	<b>19</b>
<b>Título IX</b>	<b>Sugerencias y reclamos</b>	<b>20</b>
<b>Título X</b>	<b>Vías de evacuación</b>	<b>21</b>
<b>Título XI</b>	<b>Disposiciones generales</b>	<b>22</b>



# Introducción

En conformidad con lo establecido en la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes de los pacientes en sus atenciones de salud, Clínica Bupa Santiago establece el presente reglamento interno para proporcionar a los pacientes y acompañantes, la información del funcionamiento y políticas institucionales en las modalidades ambulatoria y de hospitalización.

El presente reglamento se encuentra disponible para los usuarios en la página web de la clínica y en las unidades de hospitalización y de atención al cliente.

## Título I: Organización y funcionamiento

### Artículo 1

Clínica Bupa Santiago es un recinto hospitalario de alta complejidad, perteneciente a BUPA (British United Provident Association), grupo de salud británico presente en 190 países con más de 32 millones de usuarios en el mundo, cuyo propósito es ayudar a las personas a tener “vidas más largas, sanas y felices”. Se encuentra ubicada en Avenida Departamental 1455, cuenta con una infraestructura de 105 mil metros cuadrados, tecnología de punta y los más altos estándares de calidad en la atención de salud y seguridad del paciente, con énfasis en una propuesta de valor centrada en un modelo de experiencia que permita que el propósito de la marca se vea traducido en una atención humanizada, diferenciada y memorable para nuestros usuarios.

Los pacientes de Clínica Bupa Santiago y sus familias tendrán a su disposición un equipo preocupado de brindarles la mejor atención. Contamos con profesionales de alto nivel, dedicados a entregar soluciones de salud y un servicio de calidad en todo momento.

### Artículo 2

#### Horario general de atención:

- **Centro médico:** lunes a viernes de 08:00 a 20:00 hrs. • sábado de 08:00 a 14:00 hrs.
- **Imagenología:** lunes a viernes de 07:45 a 20:00 hrs. • sábado de 08:00 a 18:00 horas.
- **Unidad de toma de muestras:** lunes a viernes de 07:45 a 16:00 hrs. • sábado de 08:00 a 13:00 hrs.
- **Vacunatorio:** lunes a viernes de 08:00 a 16:00 hrs. • sábado de 08:00 a 13:00 hrs.
- **Hospitalización y Urgencia:** atención continuada las 24 horas del día.

### Artículo 3

#### Agendamiento ambulatorio:

Se puede acceder a citas ambulatorias reservando hora en:

- Página Web de la clínica: [www.clinicabupasantiago.cl](http://www.clinicabupasantiago.cl)
- Llamando al Contact Center al número: **2 32405600**.
- A través de la **App Mi Bupa**.
- De manera presencial en la clínica.

Cualquiera sea la opción, siempre la hora será confirmada entre 24 y 48 horas antes de la atención.

## Artículo 4

Para procedimientos que requieran preparación previa, se contactará directamente con el área especialista de la clínica responsable de la atención.

Es importante señalar que para la atención, el paciente deberá acreditar su identidad presentando su cédula de identidad o pasaporte. En el caso de los menores de edad se recomienda portar su cedula de identidad y/o una identificación del adulto responsable.

## Artículo 5

### Solicitud de Presupuesto:

Para esto efectos, la Clínica cuenta con una unidad de presupuestos encargada de asesorar y guiar en caso de necesidad de una atención. Los presupuestos pueden ser solicitados de forma presencial en la clínica (lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs) o bien, a través de la página web de la clínica: [www.clinicabupasantiago.cl](http://www.clinicabupasantiago.cl) ([presupuestoscbs@bupa.cl](mailto:presupuestoscbs@bupa.cl)).

Para lo anterior se debe presentar la siguiente información:

- Identificación del paciente.
- Orden del médico tratante, en la cual se indiquen los códigos de las prestaciones.
- Previsión de salud.

En algunas ocasiones, es posible que se contacte a la persona para complementar la información.

## Título II: Acerca de la cuenta

### Artículo 6

Respecto a los aranceles hospitalarios y ambulatorios, Clínica Bupa Santiago pone a disposición de los usuarios sus aranceles particulares en la página web de la clínica ([www.clinicabupasantiago.cl](http://www.clinicabupasantiago.cl)) y en las áreas de admisión de pacientes.

Es importante señalar que es responsabilidad del paciente o apoderado, informarse de su plan de salud y de la activación y trámites de coberturas preferentes, catastróficas, beneficios o demás aspectos relacionados con las prestaciones otorgadas. Igualmente, nuestros ejecutivos de atención y GES-CAEC, están disponibles para entregar orientación al respecto.

De acuerdo con la norma técnica de Fonasa, durante los períodos de horario inhábil pueden aplicar recargos de hasta un 50% en los precios de las prestaciones.

Los tramos de horario inhábil son:

- Lunes a viernes de 20:00 a 07:59 hrs.
- Sábado desde las 14:00 hrs.
- Domingo y festivos las 24 hrs.

## **Artículo 7**

En las atenciones de salud ambulatoria, el paciente deberá pagar el valor de las prestaciones con anterioridad a la atención. Este pago podrá hacerse con bonos adquiridos en la sucursal de Isapre o Fonasa, directamente con un ejecutivo de atención o en los dispositivos de autoatención en nuestra clínica. En caso de atenciones particulares, igualmente se podrá efectuar el pago con tarjeta de crédito o débito, en efectivo en la recepción o a través de los dispositivos de autoatención dispuestos en la clínica.

En el caso que, durante un procedimiento sea necesario realizar prestaciones adicionales, estas serán incluidas en el cobro al final del procedimiento.

## **Artículo 8**

El Servicio de urgencia de Clínica Bupa Santiago, no condiciona la atención a un pago o entrega de garantía cuando se requiere atención por riesgo vital o de secuela funcional grave, situación que es determinada por el médico residente de urgencia, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de urgencia y riesgo vital N°19.650.

Esta condición será certificada y firmada por el médico de urgencia y gestionada por la clínica ante el regulador ministerial de Ley de urgencia.

Para los pacientes que acuden por otras situaciones al servicio de urgencia, la clínica tiene disponible los aranceles de atención y en pantalla de la sala de espera los valores de consultas de urgencia de adulto, pediatría y obstetricia.

## **Artículo 9**

Clínica Bupa Santiago dispone de un departamento de cuentas paciente que se encuentra ubicado en el primer piso del Edificio B, y su misión es atender y ayudar en todo lo referido a la cuenta, sea esta de urgencia u hospitalización.

## **Artículo 10**

Durante la hospitalización se podrá solicitar un detalle de la cuenta cuando se considere pertinente. Después del alta, Clínica Bupa Santiago emitirá el detalle de las prestaciones otorgadas, pudiendo hacer cierres parciales de la cuenta durante la hospitalización cuando los montos de esta lo requieran, lo que será evaluado caso a caso.

## Artículo 11

Si la Isapre tiene convenio con la clínica, le enviaremos directamente la cuenta para que el paciente reciba la bonificación correspondiente a su plan. Una vez bonificada, nos comunicaremos con el paciente o apoderado, vía telefónica o correo electrónico, para que acuda a regularizar el monto no bonificado o copago. A partir de ese momento tendrá 5 días hábiles para efectuar el pago.

## Artículo 12

Para consultas sobre el estado de la cuenta, se puede pedir información a través del correo [cuentas.pacientescsbs@bupa.cl](mailto:cuentas.pacientescsbs@bupa.cl).

## Título III: Derechos y deberes del paciente

### Artículo 13

Clínica Bupa Santiago respeta y aplica las normas que protegen y resguardan la integridad de nuestros pacientes, referidas en la Ley 20.584 de deberes y derechos de los pacientes. En consecuencia, disponemos en las salas de espera y principales accesos, la carta de los derechos y deberes de las personas en relación con su atención de salud.

#### Derechos de los pacientes:

##### **Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.**

El paciente tiene derecho a ser informado en forma oportuna y comprensible por parte de su médico u otro profesional, de su estado de salud, diagnóstico, tratamiento y riesgos que ello pueda representar. Si su condición no le permite recibir la información, esta será transmitida a un familiar responsable o a su representante legal.

##### **Recibir un trato digno, respetando su privacidad.**

Clínica Bupa Santiago busca en cada momento de atención, que el paciente sea tratado con amabilidad respetando sus valores, creencias y dignidad personal, velando en todo momento por la privacidad y confidencialidad de su información.

##### **Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.**

El paciente tiene derecho a ser tratado por su nombre, salvo en casos que solicite ser llamado con otro distinto, y ser atendido con respeto, cortesía y amabilidad por parte de las personas que otorgan su cuidado.

##### **Recibir una atención de salud de calidad y segura.**

Clínica Bupa Santiago, a través de la unidad de gestión de calidad, resguarda la seguridad del paciente mediante el seguimiento y control de procedimientos y protocolos conducentes a la prevención de eventos adversos.

Para esto, el personal de enfermería diariamente aplica las pautas de vigilancia y medición de riesgo que le permitan tomar las medidas necesarias para resguardar la seguridad del paciente.

### **Ser informado de los costos de su atención de salud.**

Clínica Bupa Santiago cuenta con información disponible sobre sus valores y aranceles vigentes en la recepción de urgencia y ambulatorio, de igual manera el listado actualizado se encuentra disponible en la página web de la clínica: [www.clinicabupasantiago.cl](http://www.clinicabupasantiago.cl). La Clínica cuenta con una Unidad de presupuesto, donde se podrá solicitar cotizaciones de prestaciones.

### **No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.**

Para el resguardo de la privacidad del paciente, la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera que sea su fin o uso, requerirá autorización escrita del paciente o de su representante legal.

### **Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.**

Clínica Bupa Santiago ha dispuesto protocolos para el correcto y seguro uso de la información clínica de nuestros pacientes. Asimismo, el personal que no se encuentre relacionado a la atención de salud del paciente, no tendrá acceso al contenido total o parcial de la respectiva ficha clínica, salvo en los casos de entidades autorizadas.

### **Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.**

El paciente tiene el derecho de aceptar y/o rechazar el tratamiento indicado por su médico tratante, y/o solicitar el alta voluntaria. Para esto el paciente o su representante legal deberá dejar firmada su voluntad en el documento correspondiente.

### **Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.**

Clínica Bupa Santiago, está especialmente enfocada en proporcionar las facilidades para que el paciente pueda sentirse acompañado/a, a la vez que facilitará la información de entidades religiosas en forma oportuna a familiares y/o acompañantes del paciente que así lo requiera.

### **Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.**

El paciente o representante legal cualquiera sea el caso, dispone de accesos expeditos para la realización de consultas, sugerencias y/o reclamos referidos a la atención de salud.

Asimismo, Clínica Bupa Santiago dispone de una oficina de atención al cliente, la cual cuenta con personal calificado en la entrega de información y orientación que solicite el paciente.

### **Que el personal de salud porte una identificación.**

Todos los colaboradores del equipo de salud, ya sea personal clínico y/o administrativo, portan una identificación personal, incluyendo la función que desempeñan.

### **Que el médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.**

Al finalizar la atención hospitalaria, el paciente tiene el derecho a recibir un informe legible y comprensible, que contenga información de su médico tratante, relacionada con el diagnóstico, tratamiento, resultados, exámenes y medicamentos prescritos e indicaciones a seguir al alta.

## **Artículo 14**

Todos los pacientes que reciban atención de salud en Clínica Bupa Santiago tienen los deberes que se indican a continuación, referidos en la Ley 20.584:

### **Deberes de los pacientes:**

En el momento de la atención médica, el paciente deberá proveer de información oportuna y veraz de sus necesidades y problemas de salud, al personal clínico que asista en la atención de salud.

Las personas que reciban atención de salud en Clínica Bupa Santiago, tienen el deber de conocer y cumplir el presente reglamento interno dispuesto y publicado en los canales de comunicación de la Clínica. Así también, el de mantener en resguardo su propia información.

Los acompañantes, visitas y pacientes deberán cuidar y hacer un correcto uso de las instalaciones y equipamiento que la clínica pone a disposición durante la atención de salud.

El paciente o representante legal que solicite una atención de salud deberá informarse acerca del funcionamiento y de los horarios de atención de los servicios clínicos y administrativos, así como también de los mecanismos de financiamiento existentes y sistemas de pago; sin perjuicio de la información que disponga Clínica Bupa Santiago en sus canales de comunicación al paciente.

Las personas deberán tratar respetuosamente a todos los trabajadores de la Clínica, sean estos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, acompañantes y representantes legales.

El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho a que la clínica proceda a la activación de sus protocolos de seguridad, cuando la situación lo amerite.

Para efectos de dejar su opinión en referencia a la atención de salud recibida, es deber del paciente informarse sobre los procedimientos para la realización de su disconformidad. Sin perjuicio a ello, la clínica dispone de buzones en las vías de mayor afluencia, salas de espera y accesos principales para el fácil acceso.

## **Título IV: Respeto a la confidencialidad de la información**

### **Artículo 15**

La Ley 20.584 (2012), que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, reconoce expresamente la reserva de la información contenida en la ficha o registro clínico. Lo anterior supone el resguardo de la información y prohibición al libre acceso, por parte de personas no relacionadas con la atención del paciente. La información respecto a la condición y atención del paciente solo se entrega al mismo paciente y/o familiar responsable o representante legal.

En Clínica Bupa Santiago, según lo dispuesto por la Dirección médica, es la unidad de registros clínicos quien hace la custodia de la información y regula las consultas del personal clínico o entidades autorizadas.

### **Artículo 16**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 20.584, la información contenida en la ficha, copia de esta o parte de ella, podrá ser entregada total o parcialmente, a solicitud expresa de:

- a) Titular de la ficha clínica, su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
- b) Un tercero debidamente autorizado por el titular, mediante poder simple otorgado ante notario.
- c) Tribunales de justicia, siempre que la información contenida en la ficha clínica se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
- d) 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.

e) Instituto de Salud Pública, en el ejercicio de sus facultades.

## **Artículo 17**

Clínica Bupa Santiago ha dispuesto espacios reservados para que el profesional de salud requiera entregar antecedentes personales o información confidencial del paciente.

Para velar por la reserva de información del paciente hospitalizado, el personal de informaciones o de contact center no está autorizado para entregar información telefónica ni presencial sobre el estado de salud de un paciente.

En los casos de pacientes menores de edad los resultados de exámenes y procedimientos serán entregados a los padres o representante legal.

Los resultados de exámenes y procedimientos ambulatorios pueden ser retirados por el paciente en forma personal o por terceros, debidamente autorizados con un poder simple otorgado por el paciente.

## **Artículo 18**

En la clínica no está permitido grabar, filmar o tomar fotografías a pacientes y/o funcionarios, a excepción de casos justificados y expresamente autorizado por escrito por el paciente o familiar responsable.

## **Título V: Normas de ingreso de paciente**

### **Artículo 19**

#### **Hospitalización electiva:**

Para ingresar a una hospitalización indicada por el médico tratante, el paciente deberá acudir al Servicio de admisión ubicado en el primer piso del edificio B, para realizar la pre-admisión y presentar los siguientes documentos:

- Cédula de identidad
- Orden de hospitalización emitida por el médico tratante
- Carta de resguardo emitida por la empresa o seguro, en caso de existir convenio con Clínica Bupa Santiago.

Para el ingreso electivo, es preciso garantizar el pago de la cuenta de hospitalización o procedimiento con un pagaré. En ambos casos es necesario firmar una autorización y adjuntar fotocopia de la cédula de identidad de la persona que firma el documento.

Este pagaré será devuelto al momento del pago de la cuenta.

La clínica se reserva el derecho a solicitar un aval o codeudor solidario de acuerdo con los antecedentes financieros presentados.

## **Artículo 20**

La Clínica puede garantizar el pago de las prestaciones brindadas al paciente por los medios autorizados por la ley tales como: registro de la información de una tarjeta de crédito, carta de respaldo otorgada por los empleadores, letras de cambio o pagaré, los que se podrán hacer efectivos en caso de incumplimiento de pago por parte del paciente. Sin perjuicio de ello, en el caso de prestaciones electivas o programadas que cuenten con presupuestos generados por la misma Clínica, se podrá solicitar voluntariamente dejar en parte de pago, un porcentaje de dicho valor a través de los medios idóneos. El paciente así, podrá dejar cheques o dinero en efectivo, lo que no aplicará en los ingresos por el Servicio de Urgencia.

## **Artículo 21**

Clínica Bupa Santiago se reserva el derecho de rechazar sin incurrir en discriminación, el ingreso de un paciente si no cumple con los requisitos aquí definidos, siempre que su condición de salud no sea de riesgo vital; donde la condición de salud o cuadro clínico de emergencia o urgencia debe ser determinado por el diagnóstico efectuado por un médico en la unidad de urgencia de Clínica Bupa Santiago.

## **Artículo 22**

### **Hospitalización Maternidad:**

Para hospitalizaciones en el servicio de maternidad, tanto la madre como el hijo en gestación se pueden encontrar inscritos en una institución previsional diferente; entonces es responsabilidad del paciente o apoderado informar al ejecutivo de admisión para el procesamiento correcto de las cuentas.

## **Artículo 23**

### **Asignación de habitaciones:**

Al momento de la admisión, el paciente deberá presentar la carpeta entregada en el proceso de preadmisión, puesto que tiene como objetivo facilitar el ingreso o admisión hospitalaria. En ese momento se le asignará su habitación. Esto se hará de acuerdo con las atenciones de salud requeridas, plan de salud y coberturas preferentes (CAEC-GES), lo solicitado por el paciente y la disponibilidad que la

clínica tenga en ese momento.

Clínica Bupa Santiago no reserva habitaciones, y el cobro se realizará de acuerdo con la habitación utilizada, independientemente del plan de salud que tenga el paciente. Asimismo, la asignación dependerá de la disponibilidad que exista en la clínica en el momento de la admisión.

Si el médico ha indicado hospitalización en una unidad de alta complejidad tras una cirugía, la preparación se realizará en un lugar especializado. La habitación será asignada luego de la cirugía.

## **Artículo 24**

### **Traslados entre unidades clínicas:**

En el caso que las condiciones de salud y de seguridad asistencial del paciente lo ameriten y este deba ser trasladado de unidad, el responsable de la asignación de esta habitación es el Servicio de admisión, en cuyo caso informará oportunamente al paciente, apoderado o representante legal, de los costos de dicha habitación.

Para efectos de fijar el tipo de cama y cobro de la misma en pacientes que han sido trasladados entre servicios, prevalecerá el mayor tiempo de estancia entre servicios.

## **Artículo 25**

Será responsabilidad de los familiares o acompañantes retirar las pertenencias y entregar la habitación al área de enfermería correspondiente al piso. Si en ese momento no hubiese un familiar o acompañante, las pertenencias serán guardadas en contenedores sellados los cuales podrá retirar en el plazo de 24 horas en el servicio de hospitalización.

## **Título VI: Condiciones de hospitalización**

### **Artículo 26**

Se recomienda a los pacientes no ingresar con dinero, objetos de valor o documentos sensibles. No obstante, las habitaciones cuentan con una caja de seguridad con las indicaciones de uso para pacientes y familiar responsable.

Cuando el paciente salga de su habitación y los familiares hagan abandono de ella, esta deberá quedar con llave la que debe ser entregada a personal de enfermería de la unidad.

Si el paciente es trasladado para continuar la atención en otro servicio se deberá desocupar la habitación inicialmente asignada retirando los artículos personales del paciente.

Dispositivos de uso personal del paciente como audífonos, prótesis, lentes, deben ser informados al personal de enfermería durante el ingreso para ponerlos en resguardo en los momentos que el paciente no haga uso de ellos.

Al momento del alta, es responsabilidad del paciente o familiar responsable revisar la habitación, clóset y caja fuerte, con el fin de no dejar olvidados objetos personales.

## **Artículo 27**

Para seguridad en el desplazamiento, privacidad y atención de pacientes, se han establecido zonas de acceso y circulación exclusivas para personal clínico y de apoyo, quedando estos espacios restringidos al público general.

## **Artículo 28**

Al momento del ingreso del paciente, todos los datos correspondientes al episodio de hospitalización quedarán registrados en la ficha institucional del paciente.

Todos los pacientes hospitalizados serán atendidos por un médico tratante quien será responsable de la evaluación clínica diaria, y de la gestión e indicación del tratamiento, interconsultas, exámenes y procedimientos.

En las unidades de cuidados intensivos y tratamiento intermedio, tanto adulto como pediátrico, cardiológico y neonatal, los pacientes contarán con la atención de médicos residentes designados por la Clínica.

El médico tratante informará regularmente al paciente, familiar responsable o tutor, de la evolución del paciente, las indicaciones y medidas a seguir.

Las interconsultas a médicos especialistas son solicitadas por el médico tratante o residente y gestionadas de acuerdo con el protocolo institucional establecido.

## **Artículo 29**

Los medicamentos que le sean indicados al paciente por el médico tratante durante el periodo de hospitalización, serán proporcionados exclusivamente por la clínica. La administración de estos es de responsabilidad del personal de enfermería.

Si el paciente se encuentra en tratamiento con algún medicamento antes de la hospitalización, debe informar a su médico tratante para verificar la continuidad de la administración. En este caso, mediante un protocolo de conciliación se podrán recibir los medicamentos de uso habitual, los que deben ser entregados a enfermería para su correcto resguardo y administración.

En ningún caso se autoriza mantener medicamentos en la habitación y que sean administrados por cuenta propia o de otras personas ajenas al ámbito de enfermería. El no cumplimiento de esta normativa puede generar el alta disciplinaria.

### **Artículo 30**

Como norma de seguridad asistencial, al momento del ingreso por Admisión central o Servicio de urgencia, el paciente será identificado con un brazalete con su nombre, dos apellidos y RUT. Este brazalete deberá mantenerse durante toda su estadía y retirarlo una vez concedida el alta.

El paciente con historia de alergias a alguna sustancia recibirá adicionalmente un brazalete de color rojo donde se indicará el nombre de la sustancia alérgena.

En el caso de pacientes pediátricos, se instalará el mismo brazalete de identificación del paciente a uno de los padres o tutor responsable, el que deberá mantenerse mientras dure el periodo de hospitalización.

### **Artículo 31**

El equipo de enfermería es el responsable del cuidado del paciente hospitalizado, por tanto, aplicará las medidas de carácter institucional para el manejo y prevención de eventos adversos, programando las medidas de seguridad necesarias según la evaluación realizada.

Estas medidas están relacionadas, entre otras, con riesgos de caídas, prevención de úlceras por presión (UPP), prevención de infecciones asociadas a la atención sanitaria (IAAS).

Una vez identificadas se darán a conocer al paciente y familiar responsable las medidas de seguridad establecidas para su aceptación, colaboración en la mantención y cumplimiento.

### **Artículo 32**

Los pacientes menores de 15 años hospitalizados en el Servicio de pediatría general, deberán estar acompañados por sus padres o adulto responsable durante toda la estancia. Para ello la clínica ha dispuesto las condiciones para facilitar el acompañamiento permanente de los padres.

### **Artículo 33**

En pacientes con uno o más factores de riesgo, se recomienda que estos sean acompañados en su habitación por un familiar o cuidador responsable.

Si fuese necesario los servicios de cuidadoras particulares, estas deberán ser contratadas directamente por el paciente o familiar responsable, previa autorización

de la unidad de enfermería correspondiente. Sin embargo, la Clínica no se hará responsable por el desempeño de estas.

### **Artículo 34**

En el marco de otorgar una atención humanizada a todos nuestros pacientes, Clínica Bupa Santiago permitirá al paciente hospitalizado, salir del servicio de hospitalización a actividades que ayuden a su recuperación, toda vez que haya sido evaluado y autorizado por su médico tratante e informado a sus familiares o responsable. Lo anterior, con acompañamiento de personal de enfermería del servicio y dejando constancia en ficha clínica.

### **Artículo 35**

Durante el periodo de hospitalización, la clínica será la encargada de brindar la alimentación requerida por el médico tratante para el paciente. Diariamente una nutricionista clínica visitará a este último, y ofrecerá las alternativas de menú de acuerdo a las indicaciones y las preferencias del paciente.

Todos los pacientes con indicación de alimentación recibirán desayuno, almuerzo, once y cena.

La entrega se efectuará en los siguientes horarios:

- Desayuno: entre las 8:00 y 10:00 horas.
- Almuerzo: entre las 12:00 y 14:30 horas.
- Once: entre las 15:30 y 17:30 horas.
- Cena: entre las 18:30 y 21:00 horas.

En el caso de pacientes con indicaciones de regímenes especiales, el servicio de nutrición ajustará los horarios según sea necesario.

### **Artículo 36**

En la Unidad de pediatría, el acompañante recibirá alimentación en la habitación sin costo para él. Si el niño no puede alimentarse por vía oral, se dispondrá de otro lugar para la alimentación del acompañante. En las áreas pediátricas, por normativa de prevención de infecciones y seguridad del paciente, está prohibido el ingreso de

mamaderas y sus accesorios. Para estos efectos la Clínica dispondrá de lo necesario para efectuar la correcta provisión de alimentación.

En el caso de pacientes con habitación individual, en el servicio médico quirúrgico o gineco-obstétrico, que puedan alimentarse vía oral, estará permitido que un acompañante pueda solicitar la minuta diaria con cargo a la cuenta hospitalaria.

Está estrictamente prohibido que el paciente consuma alimentos por cuenta propia, como así también el ingreso a la habitación de alimentos por parte de familiares, acompañantes y/o visitas. Por seguridad de nuestros pacientes esta norma es obligatoria.

## Artículo 37

### Visitas en áreas de hospitalización:

Los familiares y acompañantes deberán respetar los horarios y condiciones de visita establecidos para los diferentes servicios y unidades de la clínica:

- **En las Unidades de intensivo e intermedio adulto:** se implementa la modalidad de puertas abiertas, es decir, sin restricción de horarios, buscando favorecer el acompañamiento familiar. Recomendamos no más de dos personas simultáneamente en la habitación. El acceso a niños menores de 12 años será autorizado por enfermería.
- **En la Unidad de paciente crítico pediátrico:** se promueve el acompañamiento familiar, pudiendo permanecer los padres todo el día, y uno de ellos durante la noche.
- **Unidades de hospitalización general:** con horario de 9:00 a 20:00 horas. Para favorecer el descanso de nuestros pacientes se recomienda máximo 2 personas simultáneamente.
- **Unidad de Pediatría General:** El niño debe estar siempre acompañado por un adulto responsable durante las 24 horas, habitualmente uno de los padres.

Con el objetivo de mantener la seguridad y calidad de atención a nuestros pacientes, las vistas deberán cumplir las indicaciones que imparte el personal clínico relacionadas con el lavado de manos y otras medidas especiales de acuerdo con el diagnóstico del paciente y unidad en que se encuentra.

Todo paciente, así como también sus familiares y visitantes, deberán mantener siempre una conducta adecuada y un trato respetuoso con el personal clínico y cualquier otra persona que allí se encuentre.

En la ocasión que un familiar permanezca durante la noche acompañando al paciente, deberá estar levantado antes de las 7:00 horas, para permitir los procedimientos y atenciones clínicas programados. Los menores de 18 años no podrán ser acompañantes nocturnos.

**Está prohibido que las visitas ingresen alimentos a la habitación y lugares de estancia comunes con otros visitantes.**

Las salas de espera de cada servicio son áreas exclusivas de permanencia transitoria. No está autorizado pernoctar en ellas ni ocuparlas para alimentación. Las visitas y familiares tienen disponible una cafetería y máquinas expendedoras de snacks en diferentes lugares de la clínica.

El personal clínico dará información a los familiares cuando el paciente tenga restricciones de visitas, producto de las condiciones clínicas o de tratamiento. Igualmente las visitas deberán retirarse de la habitación en caso de ser solicitado por el personal clínico, para realizar algún procedimiento u otra atención.

## **Título VII: Normas de egreso hospitalario**

### **Artículo 38**

El alta médica es autorizada y firmada en un documento clínico, por el médico tratante o médico responsable de la unidad donde se encuentra el paciente. En maternidad, el alta médica se da a la madre y al recién nacido.

La habitación debe ser liberada antes del mediodía (12:00 hrs.). Si por voluntad del paciente o familiar se prolonga la estancia hospitalaria, se efectuarán los cobros por cada hora adicional.

Todos los pacientes hospitalizados deberán recibir al momento del alta una epicrisis: documento que indica diagnóstico de ingreso y egreso, resultados de exámenes y procedimientos, los medicamentos suministrados e indicaciones al alta.

### **Artículo 39**

Por seguridad, al momento de dejar la habitación, nuestro personal dispondrá de una silla de ruedas para traslado hasta el auto o puerta de la clínica. Si el paciente no lo desea, deberá firmar el documento que expresa su voluntad.

Cuando el paciente se retire de la habitación debe asegurarse de llevar todos sus objetos personales. Los implementos de baño y ropa de cama son de propiedad de la clínica y no deben ser sacados de la habitación. En caso contrario, la clínica cargará el valor de estos en la cuenta individual.

### **Artículo 40**

La enfermera de la unidad le hará entrega al paciente de las indicaciones de enfermería para su cuidado y los resultados de exámenes realizados, y aclarará las dudas del paciente y/o familia respecto a las indicaciones para el alta.

## **Artículo 41**

Al dejar la clínica, las pacientes hospitalizadas por parto o cesárea y afiliadas a Isapre o Fonasa, deben entregar en el departamento de cuentas el Formulario Único de Notificación (FUN), que acredita que el recién nacido es beneficiario de Isapre o Fonasa, y una copia del certificado de nacimiento una vez inscrito. De esta manera, la cuenta generada por la atención de tu recién nacido estará cubierta por el seguro de salud.

Si el seguro de salud del paciente solicita documentación clínica para la activación de coberturas, esta debe ser completada por un médico, por lo que aconsejamos solicitárselo antes de retirarse de la clínica.

## **Artículo 42**

La Gerencia de la clínica, a solicitud del profesional tratante o del equipo clínico y previa consulta al Comité de Ética, podrá decretar el alta disciplinaria o forzosa, de acuerdo con las situaciones que lo ameriten, pudiendo ser estas: maltrato, violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud o a otras personas, o daños al inmueble; debiendo el paciente y acompañantes hacer abandono de la clínica.

## **Artículo 43**

Clínica Bupa Santiago es una institución de alta complejidad, adecuada para prestar una completa atención a sus pacientes. Sin embargo, se producen situaciones donde es necesario el traslado de un paciente a otro establecimiento de salud. En estos casos es necesario contar con la decisión del paciente o familiar responsable y/o aseguradora.

El nivel de complejidad de traslado lo definirá el médico tratante de Clínica Bupa Santiago, en comunicación con el profesional médico que recibe al paciente en la otra institución. El paciente y familiar responsable será informado del traslado firmando documento de aceptación.

## **Título VIII: Comité de ética asistencial**

### **Artículo 44**

Clínica Bupa Santiago dispone de un comité de ética, el cual sesiona según convocatoria de la Dirección médica y se constituye para analizar los casos por los cuales sea convocado. No obstante, sus pronunciamientos no tienen un carácter vinculante.

El comité ético tiene una composición multidisciplinaria, que proporciona asesoría para cautelar la sana práctica médica al interior de la institución.

Si el paciente, su representante o bien los profesionales del área médica, se encuentran ante una situación que vulnere el respeto a la dignidad y derechos, relacionados con un diagnóstico, tratamiento, recursos disponibles, entre otros; podrá solicitar un pronunciamiento al comité. Para esto se debe elevar una solicitud, aportando los antecedentes necesarios para su análisis, a través del documento correspondiente, el que estará disponible en las distintas unidades clínicas.

## Título IX: Sugerencias y reclamos

### Artículo 45

Los pacientes, familiares, o representante legal, pueden presentar reclamos, sugerencias y felicitaciones por la atención recibida. La clínica cuenta para esto con un procedimiento interno de gestión de reclamos en conformidad a las normas del D.S N°35/2012.

Las siguientes son las vías dispuestas por Clínica Bupa Santiago para comentarios, sugerencias y reclamos:

- Formulario web a través de la página de la clínica [www.clinicabupasantiago.cl](http://www.clinicabupasantiago.cl)
- Llamando al Contact Center al número: **2 32405600**.
- Libros de sugerencias, felicitaciones y reclamos dispuestos en las salas de espera, vías de acceso principal de todas las unidades y servicios de la clínica.
- En forma presencial en la oficina de Servicio al cliente, ubicada en el primer piso de la torre B.

### Artículo 46

Toda sugerencia, reclamo o felicitación debe contar al menos con los siguientes datos:

- Fecha del reclamo.
- Unidad o dependencia donde se efectúa el reclamo.
- Nombre, RUT y domicilio del reclamante, apoderado, representante legal o persona que lo tenga bajo su cuidado.
- Nombre y RUT del paciente.
- Tipo de solicitud.
- Autorización para ser notificado por correo electrónico o llamado.
- Breve relato que detalla la situación.
- Petición concreta si las hubiere.
- Una copia del formulario debidamente recepcionado por Clínica Bupa Santiago, quedará en poder del reclamante.

## **Artículo 47**

Toda la información recibida a través de los canales ya definidos, será centralizada por la Unidad de servicio al cliente, que será responsable de notificar sobre la recepción de este a la persona que lo emitió vía telefónica o correo electrónico indicado en el formulario.

La ejecutiva de Servicio al cliente contactará al paciente, familiar o responsable del reclamo, en forma telefónica, o vía e-mail, para informar sobre los procedimientos y plazos de respuesta. Dicha respuesta, se referirá a las peticiones planteadas en el reclamo y la gestión realizada por la clínica al respecto.

El plazo máximo para emitir la respuesta a los reclamos será de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción por la Unidad de servicio al cliente.

La clínica informará al reclamante de su facultad para recurrir a la Superintendencia de Salud en caso de que la respuesta le parezca insatisfactoria.

## **Título X: Vías de evacuación**

### **Artículo 48**

Clínica Bupa Santiago cuenta con un plan de emergencia y evacuación, diseñado para dar seguridad ante emergencias, tales como: incendios, sismos, inundaciones u otros.

Este plan considera las actividades tendientes a resguardar la integridad física de todos los pacientes, visitas y trabajadores, que se encuentren al interior de sus dependencias, como también de reestablecer a la brevedad el normal funcionamiento y prestación de servicios.

Para activación del plan de emergencia y evacuación están definidos los responsables “Líderes de evacuación”, quienes darán las instrucciones necesarias y guiarán a todas las personas según las características del evento, hacías las zonas seguras definidas en la clínica.

Para visualizar las zonas seguras se han instalado en cada uno de los edificios de la clínica, los planos y señalizaciones de evacuación, los que guiarán a los flujos de personas hacia las zonas seguras establecidas.

## Título XI: Disposiciones generales

En el presente Reglamento regirán las disposiciones de la Ley N° 20.584, y otras disposiciones complementarias que emita el Ministerio de Salud.

Este reglamento puede ser consultado desde su publicación en la página web de Clínica Bupa Santiago, accediendo en: **[www.clinicabupasantiago.cl](http://www.clinicabupasantiago.cl)**.

Clínica Bupa Santiago se reserva el derecho de modificar el presente reglamento en cualquier momento. Las modificaciones y sus fechas de puesta en vigencia serán informadas en el sitio web de la clínica.

Asimismo, el presente reglamento se entenderá conocido y aceptado por el personal de la clínica, pacientes, representantes, familiares y otros que bajo cualquier circunstancia ingresen a las instalaciones de Clínica Bupa Santiago.

**Clínica**  
**Bupa Santiago**

