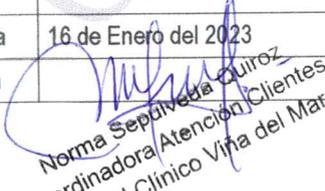
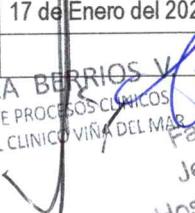
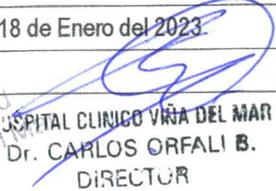


DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 1 de 38
Rev. N° 06		



REGLAMENTO INTERNO HCVM
QUE REGULA LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

REALIZADO POR :		REVISADO POR :		APROBADO POR :	
Cargo	Coordinadora Atención Clientes	Cargo	Gerencia de Procesos Clínicos Jefe del Dpto. de Calidad	Cargo	Director
Nombre	Norma Sepúlveda Q.	Nombre	Jessica Berrios V. Fabola Galaz B	Nombre	Dr. Carlos Orfali B.
Fecha	16 de Enero del 2023	Fecha	17 de Enero del 2023	Fecha	18 de Enero del 2023
Firma		Firma		Firma	

Norma Sepúlveda Quiroz
 Coordinadora Atención Clientes
 Hospital Clínico Viña del Mar

JESSICA BERRIOS V.
 GERENTE PROCESOS CLINICOS
 HOSPITAL CLINICO VIÑA DEL MAR

Fabola Galaz Bastias
 Jefa Depto de Calidad
 Hospital Clínico Viña del Mar

HOSPITAL CLINICO VIÑA DEL MAR
 Dr. CARLOS ORFALI B.
 DIRECTOR

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL	Pág. 2 de 38
Rev. Nº 06	CLÍNICO VIÑA DEL MAR	

INDICE

	Página
1.- BIENVENIDA	6
2.- DESCRIPCION DE LA INSTITUCION	6
2.1.- PRESTACIONES GES EN CONVENIO	9
2.2.- PATOLOGIAS PIQUIATRICAS	10
2.3.- DERIVACIONES EXTERNAS	10
2.4.- ACTIVIDAD DOCENTE-ASISTENCIAL	10
3.- FUNCIONAMIENTO	11
3.1.- AGENDAMIENTO DE HORAS AMBULATORIAS	11
3.2.- PROGRAMA PACIENTE PROTEGIDO	11
3.3.- TELEMEDICINA	11
4.- DE LOS TIEMPOS DE ESPERA	12
4.1.- ATENCION AMBULATORIA	12
4.2.- ATENCION EMERGENCIA ADULTO E INFANTIL	12
5.- HOSPITALIZACION	13
5.1.- HOSPITALIZACION PROGRAMADA	13
5.2.- GUIA DE INGRESO PARA CIRUGIAS	14
5.3.- HOSPITALIZACION DERIVADA DESDE LA UNIDAD DE EMERGENCIA	16
5.4.- LEY DE URGENCIA (LEY 19.650)	16
5.5.- HOSPITALIZACION PEDIATRICA	17
5.6.- AGENDAMIENTO DE HORA PARA EXAMEN EN PACIENTE HOSPITALIZADO	17
5.7.- HORARIO VISITAS	17
5.8.- MEDICAMENTO DE USO HABITUAL	19
6.- PRESUPUESTO DE CIRUGIAS	19

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 3 de 38
Rev. Nº 06		

7.- ESTADIA		20
7.1.- DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES		20
7.2.- HABITACION DE AISLAMIENTO		20
7.3.- LLAMADAS TELEFONICAS		21
7.4.- NOCHE ACOMPAÑANTE		21
8.- ALIMENTACION		21
8.1.- ALIMENTACION PACIENTES		21
8.2.- ALIMENTACION ACOMPAÑANTE		22
9.- ALTA O EGRESO		22
9.1.- ALTA MEDICO-CLINICO (TRADICIONAL)		22
9.2.- ALTA VOLUNTARIA O SOLICITADA		23
9.3.- ALTA ADMINISTRATIVA O DISCIPLINARIA		23
10.- SEGURIDAD ASISTENCIAL		24
10.1.- IDENTIFICACION DE LOS USUARIOS		24
10.2.- VIGILANCIA DE EVENTO ADVERSO Y EVENTO CENTINELA		25
10.3.- ATENCION DE ENFERMERIA		25
10.4.- COMITÉ DE ETICA		25
10.5.- GESTION DE SEGURIDAD		25
11.- DEL PERSONAL DE SALUD		26
11.1.- IDENTIFICACION DE LOS FUNCIONARIOS		26
11.2.- DEL TRATO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA INSTITUCION		26
12.- DEL ACOMPAÑAMIENTO		26
12.1.- ASISTENCIA RELIGIOSA		27
12.2.- PABELLON		27
13.- DE LA INFORMACION		27
13.1.- RESPONSABLES DE ENTREGA DE LA INFORMACION		27
13.2.- TIPO DE INFORMACION QUE SE ENTREGA		28

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL	Pág. 4 de 38
Rev. Nº 06	CLÍNICO VIÑA DEL MAR	

13.3.- CUANDO SE ENTREGA LA INFORMACION	28
13.4.- A QUIEN SE ENTREGA LA INFORMACION	28
13.5.- COMO SE ENTREGA LA INFORMACION	29
13.6.- DONDE SE ENTREGA LA INFORMACION A TERCEROS	29
13.7.- ENTREGA DE INFORMES DURANTE LA HOSPITALIZACION	30
13.8.- CONSENTIMIENTO INFORMADO	30
13.9.- FICHA CLINICA	30
14.- DE LOS COSTOS Y COBROS	31
14.1.- HORARIO DE LAS PRESTACIONES	31
14.2.- CUENTA HOSPITALIZADO	31
14.3.- CUENTA AMBULATORIA	32
14.4.- SOLICITUD AUDITORIA DE CUENTAS	32
14.5.- HOSPITALIZACION LIBRE ELECCION	32
14.6.- PAGO DE CUENTA HOSPITALIZADO	33
14.7.- HONORARIOS MEDICOS	33
14.8.- OTROS CONCEPTOS DE COBROS	33
15.- SERVICIOS ADICIONALES	34
15.1.- CAFETERIA	34
15.2.- ESTACIONAMIENTO	34
15.3.- BANCO DE SANGRE	34
15.4.- AMBULANCIA	34
16.- PROHIBICIONES	35
16.1.- FOTOGRAFIAS Y FILMACIONES	35
16.2.- PERTENENCIAS	35
16.3.- USO DE CELULARES	35
16.4.- TABACO Y ALCOHOL	35
16.5.- ALIMENTACION	36
16.6.- ENTREGA DE EXAMENES	36
16.7.- EN NUESTRAS DEPENDENCIAS	37

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 5 de 38
Rev. Nº 06		

17.- GESTION DE RECLAMOS	36
18.- VIAS DE EVACUACION	37
19.- DIFUSION DEL REGLAMENTO INTERNO	37
20.- GLOSARIO	37
21.- CONTROL DE CAMBIOS	38

COPIA CONTROLADA

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 6 de 38
Rev. N° 06		

1. BIENVENIDA

Para el Hospital Clínico Viña del Mar, en adelante HCVM, lo más importante son las personas, y porque sabemos que su confianza es la clave para entregar un servicio de calidad, nos orientamos a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, con cordialidad y eficiencia; pero fundamentalmente con el compromiso activo de nuestro equipo de profesionales y en conformidad a lo establecido por la Ley N° 20.584 de los Derechos y Deberes de los pacientes, según lo señalado en el artículo 33, que indica que tanto las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte de un Prestador Institucional como sus familiares, representantes o quienes lo visiten, tendrán el deber de respetar el Reglamento Interno de la Institución. HCVM cuenta con el presente Reglamento Interno cuya finalidad es proporcionar a los usuarios información, acerca de las normas de ingreso, estadía, visitas y egresos, así como los procedimientos, asociados al funcionamiento interno del establecimiento, el cual es **DEBER** del usuario conocer y respetar.

2. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

El Hospital Clínico Viña del Mar es una Institución de salud privada de Alta Complejidad resolutive, acreditada por la Superintendencia de Salud, con actividad Docente Universitaria; nuestro Staff cuenta con más de 100 especialistas y brinda diversas atenciones, entre las que destacan la unidad de Emergencia de Adultos e Infantil, Cirugías de especialidades, UPC de adultos, UPC Neonatológica, Obstetricia-Ginecología, Pediatría, Cirugía Infantil, Oncología, Unidad de Hemodinamia, Unidad de Medicina Digestiva, Oftalmología, Vacunatorio, prontamente un Centro Médico Materno-Infantil y un Centro Médico con consultas de las principales especialidades, las cuales se señalan a continuación como mera referencia ya que pueden variar en el tiempo:

- ANESTESIA
- CARDIOLOGIA
- CARDIOLOGIA INFANTIL
- CIRUGIA CARDIOVASCULAR
- CIRUGIA CUELLO
- CIRUGIA DIGESTIVA
- CIRUGIA GENERAL
- CIRUGIA MAMAS
- CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 7 de 38
Rev. N° 06		

- CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA
- DERMATOLOGIA
- DIABETOLOGIA Y NUTRICION
- ENDOCRINOLOGIA ADULTOS
- FONOAUDIOLOGÍA
- GASTROENTEROLOGIA Y HEPATOLOGIA
- GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA
- HEMATOLOGIA
- INFECTOLOGIA
- MEDICINA GENERAL
- MEDICINA INTERNA
- NEFROLOGÍA
- NEONATOLOGIA
- NEUROLOGIA
- NEUROCIRUGIA
- NUTRICION
- ODONTOLOGIA GENERAL
- ODONTOLOGÍA (IMPLANTOLOGIA Y ENDODONCIA)
- OFTALMOLOGIA
- ONCOLOGÍA
- OTORRINO LARINGOLOGIA
- PEDIATRIA
- PSICOLOGIA ADULTO
- PSIQUIATRIA
- TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA
- UROLOGÍA

Además contamos con las siguientes Unidades de Apoyo Diagnóstico:

- IMAGENOLOGÍA
 - ~ Radiología general,
 - ~ Scanner de 64 cortes,
 - ~ Resonancia Nuclear Magnética,
 - ~ Mamografías,

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 8 de 38
Rev. N° 06		

- ~ Medicina Nuclear y
- ~ Ecotomografía general y de especialidades.

- LABORATORIO CLÍNICO Y BANCO DE SANGRE
- PROCEDIMIENTOS Y EXÁMENES CARDIOLÓGICOS.
- PROCEDIMIENTOS OTONEUROLÓGICOS
- PROCEDIMIENTOS NEUROFISIOLÓGICOS
- UNIDAD DE REHABILITACION (KINESIOLOGIA-TERAPIA OCUPACIONAL-FONOAUDIOLOGIA)
- UNIDAD DE MEDICINA DIGESTIVA (PROCEDIMIENTOS ENDOSCÓPICOS)

Hospital Clínico Viña del Mar, atiende todo tipo de pacientes, tanto de Isapres, FONASA o particulares, además de tener diversos convenios con otras instituciones y empresas.

Los pacientes deberán presentarse con su cédula de identidad y entregar información fidedigna acerca de su sistema de salud, el cual será verificado con las plataformas web que correspondan.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 9 de 38
Rev. N° 06		

2.1.- PRESTACIONES GES: En HCVM ofrecemos las siguientes prestaciones GES: (sujeto a cambios)

Listado de Patologías GES 2023									
N°	Patología	Banmédica	Vida Tres	Colmena	Consalud	Cruz Blanca	Nueva Más Vida	Fundación	ISALUD
1	Insuficiencia Renal Crónica etapa 4 y 5	NO	NO	T	NO	NO	NO	T	NO
3	CANCER CERVICOUTERINO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
4	ALIVIO DEL DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS POR CANCER AVANZADO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
5	INFARTO AGUDO DEL MIOCARDIO IAM	NO	NO	D-T-S	NO	D-S-T	D-S-T	D-T-S	NO
6	Diabetes mellitus tipo 1	NO	NO	D-T	NO	NO	D-T	D-T	NO
7	Diabetes mellitus tipo 2	NO	NO	D-T	NO	NO	D-T	D-T	NO
8	CANCER DE MAMA EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MAS	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
12	Endoprotesis total de cadera en personas de 65 años y más con artrosis de cadera con limitación funcional severa	NO	NO	NO	NO	NO	NO	D-T-S	NO
16	CANCER DE TESTICULO EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MAS	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
17	LINFOMA EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MAS	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
18	SÍNDROME DE LA INMUNODEFICIENCIA ADQUIRIDA VIH/SI	NO	NO	D-T-S	NO	NO	D-T	D-T	NO
21	Hipertensión arterial primaria o esencial en personas de 15 años y más	NO	NO	D-T	NO	NO	D-T	D-T	NO
24	PREVENCIÓN DE PARTO PREMATURO	NO	NO	D-T	NO	NO	D-T	D-T	NO
25	Trastornos de generación del impulso y conducción en personas de 15 años y más, que requieren marcapaso	NO	NO	D-T-S	NO	NO	D-T	D-T-S	NO
26	Colecistectomía preventiva del cáncer de vesícula en personas de 35 a 49 años	NO	NO	D-T	NO	NO	D-T	D-T-S	NO
27	CANCER GASTRICO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
28	CANCER DE PROSTATA EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MAS	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
35	Tratamiento de la hiperplasia benigna de la próstata en personas sintomáticas	NO	NO	T	NO	T	T	T	NO
37	ACCIDENTE CEREBROVASCULAR ISQUEMICO EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MAS	NO	NO	D-T-S	NO	D-T-S	D-S-T	D-T-S	NO
40	Síndrome de dificultad respiratoria en el recién nacido	NO	NO	D-T	NO	NO	T	D-T	NO
41	Tratamiento médico en personas de 55 años y más con artrosis de cadera y/o rodilla, leve o moderada	NO	NO	T	NO	NO	NO	T	NO
42	Hemorragia subaracnoidea secundaria a ruptura de aneurismas cerebrales	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
44	Tratamiento quirúrgico de hernia del núcleo pulposo lumbar	NO	NO	T-S	NO	NO	S-T	T-S	NO
45	LEUCEMIA EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MAS	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
58	DISPLASIA BRONCOPULMONAR DEL PREMATURO	NO	NO	T-S	NO	NO	NO	S	NO
62	ENFERMEDAD DE PARKINSON	NO	NO	T	NO	NO	S-T	NO	NO
64	PREVENCIÓN SECUNDARIA INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA TERMINAL	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
67	ESCLEOROSIS MÚLTIPLE RECURRENTEMENTE REMITENTE	NO	NO	T-S	NO	NO	S-T	NO	NO
68	Hepatitis crónica por virus hepatitis B	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
69	Hepatitis C	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
70	CANCER COLORECTAL EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MAS	NO	NO	NO	NO	NO	S-T	NO	NO
71	CANCER DE OVARIO EPITELIAL	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
72	CANCER VESICAL EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MAS	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
73	OSTEOSARCOMA EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MAS	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
74	Tratamiento quirúrgico de lesiones crónicas de la válvula aortica en personas de 15 años y mas	NO	NO	T-S	NO	NO	S-T	NO	NO
76	Hipotiroidismo en personas de 15 años y mas	NO	NO	T	NO	NO	D-S-T	NO	NO

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 10 de 38
Rev. N° 06		

79 Tratamiento quirúrgico de lesiones crónicas de las válvulas mitral y tricúspide en personas de 15 años y mas	NO	NO	T-S	NO	NO	S-T	NO	NO
80 Tratamiento de erradicación del helicobacter pylory	NO	NO	T-S	NO	NO	S-T	NO	NO
81 Cáncer de Pulmón Personas de 15 años y mas	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
82 Cáncer de Tiroides Diferenciado y medular de 15 años y	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
83 Cáncer Renal en Personas de 15 años y más	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
84 Mieloma Múltiple en personas de 15 años y más	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
85 Enfermedad de Alzheimer y otras demencias	NO	NO	NO	NO	NO	D	NO	NO

Simbología: D: Diagnostico T: Tratamiento S: Seguimiento

2.2.- PATOLOGÍAS PSIQUIÁTRICAS

El Hospital Clínico Viña del Mar no cuenta con la infraestructura específica para la atención de patologías psiquiátricas. Sólo serán atendidos pacientes con alteraciones psiquiátricas en riesgo vital, los que serán ingresados en la Unidad de Paciente Crítico (UPC-A) para su estabilización no pudiendo abandonar dicha Unidad hasta su derivación definitiva a otro centro o al domicilio, según indicación del psiquiatra tratante.

2.3.- DERIVACIONES EXTERNAS

Para la atención de patologías que el HCVM pudiese no contar transitoriamente con la infraestructura necesaria, así como la falta de cupo sobre todo en las unidades críticas, se gestionará el traslado del paciente a la red asignada por su entidad aseguradora o a la cual ellos opten voluntariamente. Una vez confirmado el cupo se derivará al paciente junto con la documentación clínica con el resumen de las atenciones efectuadas. El costo de traslado de la ambulancia será cargado a la cuenta del paciente, quien puede consultar por su valor en el área de Admisión Central.

2.4.- ACTIVIDAD DOCENTE-ASISTENCIAL:

En concordancia con su misión de contribuir al desarrollo del HCVM ha celebrado convenios de Colaboración Docente Asistencial con Universidades acreditadas, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica. Por ello, los pacientes de HCVM pueden ser requeridos para dar su autorización a que estudiantes de carreras relacionadas con la salud acompañen a los profesionales que intervienen en su atención. Los estudiantes autorizados estarán en todo momento bajo la supervisión de los profesionales.

Podrán participar en la atención del paciente, previo su consentimiento escrito internos de medicina u otros profesionales o técnicos de la salud debidamente acreditados, que se encuentren en HCVM realizando pasantías y/o prácticas profesionales.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 11 de 38
Rev. N° 06		

3. FUNCIONAMIENTO

3.1.- AGENDAMIENTO DE HORAS AMBULATORIAS

Los usuarios de HCVM pueden realizar sus agendamientos de horas para consultas y exámenes ambulatorios:

- Al teléfono 32-2323800 (Call Center) en horario de Lunes a Viernes de 08:00 a 18:30 hrs. y Sábados de 08:30 a 13:30 hrs. Ahí será atendido por una de nuestras ejecutivas quien le informará la disposición de fechas, horas y profesionales que realizan la prestación que usted solicita, para que Ud. decida de acuerdo a su preferencia.
- Via Web en la página www.hospitalclinico.cl
- Directamente con nuestras ejecutivas en los módulos de atención de Centro Médico y Centro de Diagnóstico.

Para los agendamientos de neonatología deberá contactar directamente a secretaria de área al fono 32-2323896 o al correo electrónico secretariapediatra@hospitalclinico.cl. Se le solicitará un teléfono de contacto.

Las ejecutivas de Call center se comunicarán con usted para confirmar su hora alrededor de 24 horas antes de la fecha agendada o bien para informar de cualquier otra situación que implique un re-agendamiento. De allí la importancia de dejar más de un teléfono de contacto. En algunos casos podrá recibir confirmación de hora a través de correo electrónico.

3.2.- PROGRAMA PACIENTE PROTEGIDO

Contamos con un programa de "Paciente Protegido" que permite a todos nuestros pacientes inscritos, contar con una mayor disponibilidad de horas médicas, diagnósticas y contacto con su médico tratante. Para inscripción y reserva de horas a través de nuestras ejecutivas: 32-2323768 / 32-2323766 / 32-2323769 / 32-2323975.

3.3.- TELEMEDICINA

Plataforma tecnológica de comunicación que permite acceder a consultas médicas desde la comodidad del hogar. Cuenta con más de 10 especialidades médicas para pacientes Adultos y niños, que pueden variar en el tiempo, tales como:

- Cardiología
- Cardiología Infantil
- Cirugía general
- Infectología
- Medicina General

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 12 de 38
Rev. N° 06		

- Medicina Interna
- Psicología
- Urología
- Dermatología
- Endocrinología
- Gastroenterología
- Nutrición
- Pediatría
- Traumatología y Ortopedia

Reservas al teléfono 32-2323751, al WhatsApp +56 9 52393656 o a través de nuestra página web www.hospitalclinico.cl

4. DE LOS TIEMPOS DE ESPERA

4.1.- ATENCION AMBULATORIA:

El tiempo de espera de los médicos para consulta médica, procedimientos y exámenes, es de exclusiva responsabilidad del profesional.

Debido a que la atención médica es un acto profesional de exclusiva responsabilidad de quien la otorga directamente, es importante mencionar, que la variabilidad del tiempo destinado a las diversas atenciones de salud hace extremadamente difícil cumplir siempre y rigurosamente con los horarios y días programados, por lo que es muy complejo programar con precisión las agendas médicas, especialmente en médicos que cuentan con una gran demanda de atenciones, alto número de pacientes y especialidades susceptibles de atender urgencias imprevistas, por lo que HCVM, no se hará responsable por el costo asociado ya sea en tiempo o dinero, en caso que el médico no pueda atender el día programado sin aviso previo.

4.2.- ATENCION EN UNIDAD EMERGENCIA ADULTO E INFANTIL

En la Unidad de Emergencia se atiende por TRIAGE, (Prioridad según complejidad, realizada por el personal clínico en turno) **NO POR ORDEN DE LLEGADA**, por ende se debe respetar y cumplir esta categorización.

El paciente que se encuentra en atención en el box de urgencia, solamente puede tener 1 acompañante dentro del box.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 13 de 38
Rev. N° 06		

Con posterioridad a la atención de urgencia, su cuadro pueden variar en relación a sus síntomas (durante las horas siguientes) o agravarse, por lo que en caso de aparecer nuevos síntomas o empeorar los que le motivaron la consulta, debe re consultar a la brevedad, esto debido a que muchas enfermedades graves en su inicio dan pocas molestias, por lo que puede necesitarse una evaluación posterior por especialista o una re evaluación en el servicio de emergencia. La re consulta médica dentro de 24 horas es gratuita.

5. HOSPITALIZACIÓN

5.1.- HOSPITALIZACION PROGRAMADA

Todo paciente que ingrese a cirugía programada, debe realizar un Presupuesto en nuestros módulos de Presupuestos y luego una Pre admisión, estos trámites deben ser realizados 48 horas antes previo al ingreso, con el fin de dejar en regla los trámites administrativos, documentos de resguardo, confirmación de pabellón, solicitud de tipo de habitación y solucionar cualquier duda o problema de tipo clínico/administrativo que se genere en relación a su futura hospitalización.

Para ello debe acudir a la unidad de Admisión, en horario hábil con su cédula de identidad, orden de hospitalización y el presupuesto entregado. Es importante el cumplimiento de esta etapa ya que en ella se entrega toda la información referente a su futura hospitalización como por ejemplo: horarios de visitas, firma del documento "Autorización Administrativa para Hospitalización", guías de ingreso, costos asociados y condiciones para el ingreso.

Una vez efectuado su registro en el servicio de admisión usted deberá suscribir un pagaré a favor de HCVM como respaldo del pago de su cuenta de hospitalización de acuerdo a la ley N° 20.394 de la Superintendencia de Salud.

El día de su ingreso, usted deberá presentarse nuevamente en Admisión Central, para terminar de realizar los trámites de Admisión, posteriormente para su seguridad, será conducido(a) a su habitación por nuestro personal en silla de ruedas.

Al ingresar a la unidad de hospitalización la enfermera/matrona de la unidad le entrevistará y aclarará sus dudas respecto a su tratamiento y/o cirugía. Además le informará de las diferentes medidas que HCVM implementa en beneficio de su seguridad durante su estadía, dando cumplimiento con esto a lo establecido en el artículo 8° de la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes ("Del Derecho a la Información").

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 14 de 38
Rev. N° 06		

La atención de salud de su enfermedad es de responsabilidad de su médico tratante, al cual usted elige libremente, ya sea por ser conocido por usted o sus familiares, o porque es asignado dentro de la lista de especialistas de turno de llamada en la Unidad de Emergencia (Adulto-Infantil); en cuyo caso el paciente siempre tendrá el derecho de solicitar un cambio de médico por escrito en forma simple y manuscrita, lo cual de no hacerlo se subentiende que se acepta a dicho profesional.

5.2.- Guía de Ingreso Pacientes para Cirugías

❖ Intervención Ambulatoria

- Su ingreso debe ser con 3 horas de anticipación a la cirugía.
- Debe traer Orden Médica, Presupuesto y los exámenes solicitados por el Médico. Además de los documentos de identificación.
- Su última alimentación en caso de cirugías con anestesia local, 2 horas de ayuno.
- Cirugías con anestesia general o raquídea, con 8 horas de ayuno.
- No debe tomar líquidos.
- Presentarse sin joyas y con las uñas sin esmalte, ya que es necesario retirarlos antes del ingreso a pabellón.
- NO traer artículos de valor (celulares, cargadores, notebook, IPAD, Tablet, artículos electrónicos, dinero, perfumes, toallas, joyas, etc.), ya que HCVM, no se hace responsable por la pérdida de estos.

❖ Intervención que requieren de Hospitalización

- Su ingreso debe ser con 3 horas de anticipación a la cirugía.
- Si la intervención está programada entre las 06:00 hasta las 08.00 hrs., Ud. podría ingresar la noche anterior a partir de las 22.00 horas, previa reserva, sin costo adicional
- Debe traer Orden Médica de Hospitalización, Presupuesto y los exámenes solicitados por el Médico. Además de los documentos de identificación.
- Su última alimentación, es de 8 horas previas al procedimiento y no debe tomar líquidos.
- Dentro de sus artículos debe considerar zapatillas de levantar con antideslizante, bata, pijamas y útiles de aseo.
- Presentarse sin joyas y con las uñas sin esmalte, ya que es necesario retirarlos antes del ingreso a pabellón.
- En caso de cesáreas programadas antes y a las 09:00 hrs, podrán ingresar desde las 22:00 horas de la noche anterior, con un mínimo de 3 horas antes de la cesárea.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 15 de 38
Rev. N° 06		

- NO traer artículos de valor (celulares, cargadores, notebook, IPAD, Tablet, cámara de fotos, filmadora, artículos electrónicos, dinero, perfumes, toallas, joyas, etc.), ya que HCVM, no se hace responsable por la pérdida de estos.

❖ Pacientes Maternas

Es importante que para el día de su hospitalización tenga en cuenta los siguientes consejos:

- Presentarse sin joyas y con las uñas sin esmalte, ya que es necesario retirarlos antes del ingreso a pabellón.
- Es importante traer los resultados de exámenes y ecografías realizados durante el embarazo, más los Consentimientos Informados firmados, si les fueron entregados en la pre admisión o por su médico tratante.
- Medias antiembólicas, si fueron solicitadas por su matrn(a) o médico tratante.
- Carné de control maternal, Presupuesto, Cédula de Identidad y credencial de salud.
- NO traer artículos de valor (celulares, cargadores, notebook, IPAD, Tablet, cámara de fotos, filmadora, artículos electrónicos, dinero, perfumes, toallas, joyas, etc.), ya que HCVM, no se hace responsable por la pérdida de estos.

Para su uso personal requerirá:

- Bata
- Zapatillas de levantar con antideslizante
- 2 ó 3 camisas de dormir o pijama cómodo para amamantar (con abertura adelante)
- 2 paquetes de apósitos "Mimí", "Cotolín" u otro.
- 2 paquete de pañales desechables adulto (tipo sabanilla)
- 2 ó 3 calzones
- Artículos de aseo personal (shampoo, pasta y cepillo dental, cosméticos, etc.)

Para su bebé: 4 mudas completas e identificadas con los apellidos de su hijo (a) compuestas cada una de:

- Osito
- Pilucho o body
- Camiseta
- Pantys
- Gorro
- Calcetines
- Mitones
- 1 paquete de pañales desechables de Recién Nacido

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 16 de 38
Rev. N° 06		

- 2 ó 3 pañales de tela
- Crema dermoprotectora de la zona del pañal
- 1 mantita o chal para día de alta

Recomendaciones

- 1) La ropa que usará su bebé debe ser lavada y planchada, incluso la nueva, para evitar cualquier riesgo de infección.
- 2) Debe usar un detergente especial para ropa delicada e hipoalérgico, y es importante que enjuague la ropa con abundante agua.
- 3) Es aconsejable retirar las etiquetas porque pueden producir irritación en la piel del recién nacido.

5.3.- HOSPITALIZACION DERIVADA DESDE LA UNIDAD DE EMERGENCIA

Cuando su ingreso es derivado de una atención en la Unidad de Emergencia (Adulto-Infantil), de igual forma deberá, firmar el documento de "Autorización Administrativa para Hospitalización" y suscribir pagaré a favor de HCVM como respaldo del pago de la cuenta de hospitalización y la ejecutiva de admisión central le informará los costos asociados a la atención a través de un presupuesto y las condiciones para el ingreso. La cuenta de la atención en la Unidad de Emergencia, que no haya sido cancelada previamente, será agregada a su cuenta de hospitalización.

5.4.- LEY DE URGENCIA: (Ley 19.650 y Decreto 34 del 26/10/2022). Es la aplicada a aquellos pacientes beneficiarios del sistema de salud Fonasa o Isapre que presentan una condición de salud o cuadro clínico que involucre estado de riesgo vital o riesgo de secuela funcional grave y, por ende, requiere atención médica inmediata e impostergable, y que no ha recibido atención médica por esa causal previamente ni ha sido derivado de otro centro asistencial.

La condición de salud o cuadro clínico de emergencia o urgencia debe ser determinada en la primera atención médica en la cual el paciente es atendido, ya sea en una unidad de urgencia pública o privada. En el caso de pacientes trasladados desde otro centro asistencial público o privado, solamente se considerará atención médica de emergencia o urgencia aquellos que en el caso de que el centro asistencial que remite al paciente carezca de las condiciones para estabilizarlo, lo que debe ser certificado por el encargado autorizado de la unidad de urgencia que lo remite, quedando excluidos los traslados solicitados por terceros ajenos al establecimiento público o privado donde está recibiendo la primera atención.

Las atenciones bajo esta Ley no son gratuitas y el paciente las debe cancelar a través de su sistema Previsional, o directamente si ello no califica o es denegado por la Isapre o FONASA.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 17 de 38
Rev. Nº 06		

El artículo 141 del D.F.L. Nº1, del 2005, de Salud, prohíbe solicitar garantías financieras en el caso de atenciones de urgencia, en las que el paciente se encuentra en condiciones de urgencia vital, y/o riesgo de secuela funcional grave.

Una vez que el médico certifica la estabilidad del paciente, y en el caso que se decida continuar la atención en HCVM, deberán acudir a admisión central a suscribir pagaré a favor de HCVM como respaldo del pago de su cuenta de hospitalización y la ejecutiva de admisión central le informará a través de un presupuesto de los costos asociados a la atención y las condiciones para el ingreso.

5.5.- HOSPITALIZACION PEDIÁTRICA:

En la unidad de Médico Quirúrgico Infantil (hospitalización pediátrica), cada habitación cuenta con un sofá para que el adulto responsable pueda acompañar al menor durante toda su estadía, ya que no puede permanecer solo en la habitación. Las camas están acondicionadas para la hospitalización pediátrica y en menores de cinco años, contamos con cunas para evitar caídas. El valor por concepto de día cama pediátrica, incluye desayuno, almuerzo y once para el cuidador permanente. En caso de cirugía, el menor puede ser acompañado durante la recuperación anestésica postquirúrgica.

Para la hospitalización los menores deberán traer sus artículos de higiene personal (cepillo de dientes, pasta dental, colonia, pijama (si lo desea), Juguetes de uso personal, No olvidar el chupete o "tutito" si es que el menor utiliza y pañales desechables.

Se podrán traer alimentos desde el exterior, previa consulta con la enfermera pediátrica de turno, todos estos cerrados, nada abierto o de preparación propia.

5.6.- AGENDAMIENTO DE HORA PARA EXÁMENES EN PACIENTES HOSPITALIZADOS

Este agendamiento será coordinado, entre el personal clínico de la unidad donde el médico de turno y/o tratante solicita el examen, directamente con el personal clínico de las unidades de apoyo diagnóstico. Los horarios para exámenes de pacientes hospitalizados se incorporan a la disponibilidad de la agenda única de HCVM, otorgándose prioridad. El paciente si lo desea podrá solicitar la información del horario en que se le realizarán los exámenes al profesional de enfermería de la unidad.

5.7.- HORARIO DE VISITAS:

Los horarios establecidos para cada servicio estarán sujetos a eventuales modificaciones según normas ministeriales, las cuales serán informadas oportunamente al momento del ingreso de hospitalización en el área de Admisión.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 18 de 38
Rev. N° 06		

SERVICIO:

- ~ Médico Quirúrgico Adulto, Médico Quirúrgico Infantil, Obstetricia y Ginecología: desde 09:30 a 19:00 hrs.
- ~ UPC-NEO: desde 10:00 a 18:00 hrs.
- ~ UCI-ADULTO: desde 16:00 a 18:00 hrs. Acompañante significativo de 11:00 a 12:00 hrs.
- ~ INTERMEDIO ADULTO: desde 14:00 a 17:00 hrs. Acompañante significativo de 11:00 a 12:00 hrs.

NÚMERO DE VISITAS (AFOROS):

- ~ HABITACIONES COMPARTIDAS: 1 Visita por pacientes en forma alterna. Permitido niños/as mayores de 10 años.
- ~ HABITACIONES INDIVIDUALES DE OBSTETRICIA Y GINECOLOGIA: 2 Visitas por paciente en forma alterna. Permitido niños/as mayores de 10 años.
- ~ HABITACIONES INDIVIDUALES DE MEDICO QUIRÚRGICO ADULTO: 2 Visitas por paciente en forma alterna. Permitido niños/as mayores de 10 años.
- ~ HABITACIONES DE MEDICO QUIRÚRGICO INFANTIL: 2 Visitas por paciente en forma alterna. Permitido niños/as mayores de 10 años.
- ~ UCI- NEO: Sólo los padres. El papá tendrá 1 hora de visita al día AM y/o PM, horario que se acordará con la matrona de turno. Los abuelos tendrán 1 hora una vez por semana, horario que también deberá ser acordado. No está permitido niños/as.
- ~ UCI-ADULTO: 1 visita por paciente en forma alterna. No está permitido niños/as.
- ~ INTERMEDIO ADULTO: 1 Visita por paciente en forma alterna. No está permitido niños/as.

Por seguridad de los menores deben permanecer en el interior de la habitación. No está permitido que corran en los pasillos y escaleras, por el riesgo de accidentes y los ruidos que pueden provocar molestias en los otros pacientes. Los niños/as deben estar a cargo de un adulto responsable.

En algunas situaciones clínicas se instaurará por normativa de IAAS precauciones especiales a los pacientes con patologías infecciosas (transmisión de microorganismos multirresistentes) u otras patologías infecciosas - contagiosas (casos de Tuberculosis, Meningitis Meningocócica, etc.). Por lo que las visitas antes de ingresar a la habitación deberán utilizar barreras de protección que serán informadas con instrucciones específicas, según sea el caso, por parte del profesional de Enfermería de la unidad.

Cualquier incumplimiento a estas medidas será motivo de suspensión de la visita al establecimiento.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 19 de 38
Rev. N° 06		

5.8.- MEDICAMENTOS DE USO HABITUAL:

No se recibirán medicamentos de uso habitual del paciente fuera de su envase original. Los medicamentos traídos de su domicilio serán manejados y administrados por el personal de enfermería, según la indicación médica. El almacenamiento de éstos se realizará en la estación de enfermería del servicio y no en la habitación del paciente.

6. PRESUPUESTOS DE CIRUGIAS:

El paciente puede solicitar su presupuesto presencialmente de Lunes a Viernes de 8:00 a 17:30 hrs, o vía página web las 24 hrs. del día, la respuesta al presupuesto por vía página web es de 24 hrs hábiles. Para aquellos presupuestos, con indicación de prótesis, material de osteosíntesis, administración de medicamento de alto costo, etc., la respuesta será dentro de 72 horas hábiles.

Para la confección de un Presupuesto es necesario presentar la orden médica, la que debe contener, el código de la cirugía. Además el paciente deberá otorgar sus datos personales (nombre completo, fecha de nacimiento, rut, teléfono, correo electrónico, previsión).

Los Presupuestos contienen valores precisos en lo referente a precio del día/cama; Derecho de Pabellón y la Recuperación Anestésica, de acuerdo al convenio vigente entre HCVM y el Prestador de Salud del paciente. Además contiene una estimación o supuesto de consumo de Medicamentos e Insumos; los cuales tienen variabilidad dependiente del mayor o menor uso que se generen, dependiendo de los requerimientos del paciente, su cuadro clínico y las prescripciones del médico en cuanto a nivel de seguridad o calidad.

Los Presupuesto no contemplan, eventuales complicaciones, insumos de alto costo, (>a \$100.000), prótesis ni elementos de osteosíntesis, marcapasos, biopsias, kit quirúrgicos de alta complejidad, exámenes de laboratorio, imagenología, honorarios médicos, de kinesiología, de nutricionista, ni banco de sangre.

Las cirugías paquetizadas convenidas entre HCVM y algunos Prestadores de Salud, con un valor único, son para cirugías sin complicaciones, para un paciente sin patologías pre-existentes o concomitantes, no incluyen complicaciones o problemas médicos de complejidad, en ese caso la cuenta pasará automáticamente a valores libre elección, por lo que es menester que al momento de solicitar el presupuesto, usted lo pida bajo el concepto de ambas modalidades (paquetizado y libre elección).

La vigencia del Presupuesto es de 30 días continuos.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 20 de 38
Rev. N° 06		

7. ESTADÍA:

Los valores de nuestras habitaciones son para pacientes lúcidos, autovalentes y que no requieren de medidas de aislamiento clínico. Los cuidados especiales tienen costos adicionales, de acuerdo a los requerimientos clínicos/médicos de cada paciente.

En HCVM disponemos de los siguientes tipos de habitaciones de hospitalización, con diferentes servicios de hotelería:

- Habitación Compartida Torre Norte
- Habitación Compartida Torre Sur
- Habitación Individual Simple
- Habitación Individual Suite
- Habitación Pediátrica

7.1.- DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES:

Las habitaciones están sujetas a la disponibilidad existente en el momento del ingreso. El paciente o su representante legal, si desean, pueden solicitar cambio de habitación, para lo cual se debe dirigir a la unidad de Admisión Central, donde completará el formulario "solicitud de cambio de habitación". Esto será gestionado por la EU Gestora de Camas en horario hábil y en horario inhábil por el Ejecutivo de Admisión, según disponibilidad del cupo.

La realización de un presupuesto y/o pre-ingreso, no constituye la reserva de la habitación.

Para pacientes de hospitalizaciones programadas y de urgencia, la asignación del tipo de habitación será informada al momento del ingreso, lo que queda registrado en la "Autorización Administrativa para Hospitalización", y se facturará el tipo de habitación efectivamente ocupada.

Eventualmente el paciente podrá ser cambiado de habitación a una de iguales características por redistribución de pacientes del mismo sexo, cierre de sectores por necesidad de la clínica, o por factores infecciosos o clínicos detectados en el paciente de la cama contigua.

En el caso que durante la hospitalización el paciente requiera de mayores cuidados, en una Unidad especializada como UPC-Adultos (UCI e Intermedios), se generará el traslado a la Unidad que indique el médico, y el costo será incluido en la cuenta del paciente, siendo responsabilidad del representante legal informarse del valor de la unidad donde el paciente se encuentre hospitalizado, y acudir a firmar a la Unidad de Admisión Central, la nueva "Autorización Administrativa para Hospitalización", para la habitación que por necesidades clínicas del paciente, éste fue trasladado.

En cualquier caso, el paciente deberá pagar el valor de la habitación efectivamente ocupada.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 21 de 38
Rev. N° 06		

7.2.- HABITACIÓN DE AISLAMIENTO:

En situaciones especiales, a consecuencia de patologías de base o factores infecciosos dentro de la evolución del paciente, deberá utilizar habitación de Aislamiento, siendo esto de indicación clínica. El costo de este tipo de habitación es de cargo del paciente.

7.3.- LLAMADAS TELEFÓNICAS:

El uso del teléfono de las habitaciones es sólo para recepción de llamadas. Podrá solicitar número de anexo en la estación de enfermería de la unidad donde se encuentre hospitalizado.

7.4.-NOCHE ACOMPAÑANTE:

Puede ser solo un acompañante por paciente, y este debe ser mayor de 18 años. Una noche es sin costo para pacientes maternas, y los días siguientes serán cargados en la cuenta final. Para los pacientes médico-quirúrgicos tiene un valor diario, registrado en nuestro listado de precios vigente. Si esta opción es utilizada, debe ser informada a la EU o Matrona de turno del piso antes de las 18:00 hrs. Este servicio incluye desayuno acompañante.

8. ALIMENTACION

8.1.- ALIMENTACIÓN PACIENTES:

Diariamente será visitado por una nutricionista, quien le ofrecerá alternativas de menú de acuerdo al régimen indicado por su médico tratante.

Los horarios aproximados de las comidas principales de pacientes dependiendo del servicio donde esté hospitalizado son:

- Desayuno: de 08:00 a 8:30 hrs
- Almuerzo: de 12:00 a 13:00 hrs.
- Once: de 16:00 a 16:30 hrs
- Cena: de 19:00 a 20:00 hrs.

Si el paciente se encuentra en régimen 0, el concepto de alimentación no será descontado de su cuenta, ya que este valor está incluido en el valor total del día cama.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 22 de 38
Rev. N° 06		

Para aquellos pacientes que se encuentran en un examen o el horario de ingreso coincide con el horario de alimentación, deberá consultar al personal de turno si existe la posibilidad del despacho de alimentación ya sea Desayuno, Almuerzo, Once o Cena, según corresponda al horario de ingreso. En caso que el casino no tenga la disponibilidad, ya que por seguridad los alimentos se eliminan luego de un período de tiempo, se le entregará una colación, y se considerará para la siguiente alimentación horaria según sea el caso. (Desayuno-Almuerzo-Once-Cena)

HCVM solamente entrega la alimentación incluida en el Desayuno-Almuerzo-Once-Cena, por lo que no se hacen despachos de solicitudes extras, tales como jugos, postres, etc.

8.2.-ALIMENTACION ACOMPAÑANTE:

El cobro de Noche Acompañante incluye el desayuno, el que deberá ser solicitado en la estación de enfermería antes de las 18:00 hrs del día anterior. No se dispone del servicio alimentación acompañante de almuerzo, once o cena. Si desea consumir algún tipo de alimentación, el acompañante o familiar puede acudir al sector de Cafetería del 2° piso.

9. ALTA O EGRESO

El Alta Médico-Clínico es un acto de responsabilidad del Médico tratante y por la cual establece que el paciente se encuentra en estado adecuado para pasar de una etapa de cuidado y tratamiento a otra etapa de cuidados de menor complejidad; así existe el Alta desde UPC a habitación o de ésta a su domicilio con cuidados específicos, o el Alta médica definitiva para reincorporarse a sus actividades habituales.

9.1.- ALTA MEDICO-CLÍNICO (TRADICIONAL):

Para abandonar la clínica usted debe contar con el alta firmada por el médico tratante. En maternidad debe tener el alta firmada de la madre por el Gineco-Obstetra y el alta del recién nacido por el Neonatólogo.

El paciente deberá abandonar la habitación en los servicios de Hospitalización antes de las 12:00 hrs, si el paciente deja su habitación posterior a ese horario, independiente de las razones, se procederá a facturar un cobro adicional (RECARGO POST-ALTA), de acuerdo a lo señalado en la "Autorización Administrativa para Hospitalización" que el paciente firma a su ingreso.

Este cobro adicional por retraso, NO TIENE COBERTURA POR SU PRESTADOR DE SALUD.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 23 de 38
Rev. N° 06		

Al momento del alta, el personal de Enfermería, le hará entrega de las indicaciones médicas posteriores, que debe considerar cuando se encuentre en su domicilio. También se hará entrega de su pauta de régimen, exámenes imagenológicos, laboratorio clínico y su informe de alta (epicrisis médica), lo cual debe quedar recepcionado con la firma del paciente o acompañante en la hoja de "Entrega de Pertenencias".

No está permitido alojar en las habitaciones de la Institución una vez que el médico tratante establece la fecha y firma el Alta.

Al retirarse de la habitación es responsabilidad del paciente o sus familiares cerciorarse de que se lleva todos sus objetos personales. Dado que el HCVM es un recinto de circulación de público, la Institución no se hace responsable por extravío o hurto de especies particulares de los pacientes o familiares.

Por seguridad todo paciente debe abandonar la habitación en silla de ruedas. De no cumplir esto, asume legalmente el riesgo de sufrir algún accidente.

En caso del egreso de paciente fallecido, se deben seguir los protocolos ministeriales.

9.2.- ALTA VOLUNTARIA O SOLICITADA:

Esta podrá ser solicitada por el paciente o su representante legal a su médico tratante cuando usted ejerza su derecho de rechazar cualquier tratamiento y/o procedimiento que le haya sido indicado, debiendo este hecho quedar registrado y firmado por el paciente en un documento que quedará archivado en la ficha clínica.

Se incluye en este tipo de alta, las de índole de catástrofe natural (Sismo, Terremoto, Tsunami, etc.) o emergencia externa de carácter local/regional (incendio, derrumbe, fugas de gas, etc.).

9.3.- ALTA ADMINISTRATIVA O DISCIPLINARIA:

Esta es ejecutada por el Director, Sub-director médico, Sub-director Clínico o el Médico de turno de la unidad de Emergencia, cuando el paciente o sus familiares no respeten o se nieguen a aceptar el Reglamento Interno y la autoridad clínica de los profesionales; incurran en maltrato o en actos de violencia física o verbal en contra de los integrantes del equipo de salud, su propia vida u otros pacientes, o contra las instalaciones y equipamiento del establecimiento; o que porten y/o consuman drogas y/o bebidas alcohólicas en su interior; y también cuando no acepten las condiciones de cuidados para su seguridad establecidas en la Institución. Esto es siempre y cuando ello no ponga en riesgo INMINENTE o INMEDIATO su vida.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 24 de 38
Rev. N° 06		

10.SEGURIDAD ASISTENCIAL

Según la ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de los pacientes, toda persona tiene derecho a que los miembros del equipo de salud y los prestadores institucionales cumplan las normas vigentes y los protocolos en materia de seguridad del paciente, tales como: Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS), Vigilancia de Eventos Adversos y Eventos Centinelas, Atención y Cuidados de los pacientes.

El HCVM ha ido implementando paulatinamente los protocolos definidos por el Ministerio de Salud y que corresponden a:

- Reporte de Eventos Adversos y Eventos Centinelas
- Aplicación de Lista de Chequeo para la Seguridad de la Cirugía
- Análisis de Re operaciones Quirúrgicas no Programadas
- Prevención de Enfermedad Tromboembólica en Pacientes Quirúrgicos
- Prevención Úlceras o Lesiones por Presión (UPP) en Pacientes Hospitalizados
- Reporte de Caídas de Pacientes Hospitalizados
- Pacientes Transfundidos de acuerdo a Protocolos
- Programa de Prevención y Control de las IAAS.

El HCVM mantiene información actualizada en su página web de los principales indicadores, como incidencia de caídas, re-intervenciones quirúrgicas no programadas entre otros, de acuerdo a las normas sobre Seguridad del Paciente y Calidad de la Atención establecida por el Ministerio de Salud.

10.1.- IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS:

En el HCVM todo paciente que ingrese a los servicios de: UPC Adulto y Neonatal, Maternidad, Médico Quirúrgico Adulto e Infantil, Emergencia Adulto e Infantil y Pabellones Quirúrgicos, así como también aquellos que ingresen a procedimientos diagnósticos bajo sedación; se les instalará un brazalete de identificación que constará con los siguientes datos: Nombre y dos apellidos, Cédula de identidad y Fecha de Nacimiento.

En el caso de los Recién Nacido sanos se le instalará un brazalete con los siguientes datos: Hijo de: nombre y 2 apellidos de la madre, fecha y hora de nacimiento y sexo del RN.

Para el Recién Nacido hospitalizado, una vez inscrito en el registro civil, se deberá traer el certificado de nacimiento respectivo, y entregarlo en la unidad de UPC Neonatal, para regularizar los datos ingresados en ficha clínica y asociarlos al número de cédula de identidad. Este trámite deberá realizarse durante la permanencia del paciente.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 25 de 38
Rev. N° 06		

10.2.- VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS Y EVENTOS CENTINELAS:

Según la ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de los pacientes, estos o sus representantes legales serán formalmente informados de la ocurrencia de ellos si así ocurriese, en forma personal por el profesional responsable de la atención clínica, ej: Enfermera/Matrona (clínica o supervisora) o el Médico Tratante o el Subdirector Médico o el Subdirector Clínico.

10.3.- ATENCIÓN DE ENFERMERÍA:

La atención de salud de Enfermería, prestaciones paramédicas y los servicios de hotelería son de responsabilidad del Hospital Clínico Viña del Mar, para lo cual la Enfermera del sector evaluará el tipo de cuidados y determinará si requiere de salas especiales o de acompañante significativo.

La Institución cuenta con atención de enfermería según niveles de complejidad, requerimientos de cuidados o nivel de Observación; lo cual es determinado exclusivamente por dichos profesionales según pautas institucionales.

Durante su estadía nuestro personal lo visitará con la frecuencia que su estado y tratamiento lo requiera. Solicite la visita de la enfermera o matrona de turno de su unidad, para solucionar cualquier duda respecto a la asistencia de enfermería. Dentro de los cuidados básicos se contempla el control de signos vitales, medición de diuresis, Instalación de vía venosa periférica, administración de medicamentos, administración de fleboclisis y toma de exámenes de laboratorio.

10.4.- COMITÉ DE ÉTICA:

El HCVM cuenta con un Comité de Ética y pueden acceder a este Comité todos los funcionarios médicos, profesionales, usuarios y/o familiares de éstos, vinculados por alguna prestación a la Institución. Para esto, la solicitud y antecedentes deben presentarse por escrito y firmado por el solicitante. Esta solicitud será remitida a la secretaria de Dirección quien informará a Secretaria(o) del Comité de Ética. El formulario de "Solicitud de Derivación de casos al Comité de Ética Asistencial (CEA)", se encuentra disponible en nuestra página Web.

10.5.- GESTION DE SEGURIDAD:

Todo paciente hospitalizado queda bajo el cuidado del personal de enfermería, el que programa las medidas de seguridad que requiere, tales como las referidas a riesgo de caídas. Una vez que se den a conocer las medidas de seguridad, el paciente o su representante deberán firmar su aceptación o rechazo. En caso de rechazo, el paciente o su representante serán responsable de eventos adversos ocurridos a consecuencia de la falta de adopción de las medidas de seguridad requeridas.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 26 de 38
Rev. N° 06		

11. DEL PERSONAL DE SALUD

11.1.- IDENTIFICACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS:

En el HCVM todos los funcionarios que laboran en la Institución poseen una credencial de identificación donde se encuentra el nombre del funcionario, su foto y el cargo que desempeña.

Esta credencial es portada a la vista, de tal forma que usted podrá identificar fácilmente a la persona que lo atiende. En el caso de los funcionarios de empresas externas como alimentación, aseo y alumnos poseen sus propias identificaciones.

11.2.- DEL TRATO A LOS FUNCIONARIOS DE LA INSTITUCIÓN:

La Ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tiene las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, en su art. 35, señala que tanto el paciente, familiares, como otras visitas deberán tratar respetuosamente al personal que labora en el Hospital Clínico Viña del Mar.

El trato irrespetuoso y conducta de violencia verbal o física en contra del personal del establecimiento o de cualquier persona que allí se encuentre, o en caso de ingresar a las dependencias de HCVM portando armas blancas o de fuego, artefactos explosivos o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la ley N° 17.798 sobre el Control de Armas, o portando drogas y/o bebidas alcohólicas, o consumiéndolas en su interior, HCVM podrá solicitar, de ser necesario, el apoyo de la fuerza pública para enfrentar estas conductas, requerir su expulsión del establecimiento y podrá restringir el acceso futuro de quienes participen en ello y de quienes afecten su normal funcionamiento, sin perjuicio del derecho de HCVM a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

12. DEL ACOMPAÑAMIENTO

HCVM recomienda que los pacientes con alto riesgo de caídas sean acompañados en su habitación por un familiar o acompañante responsable, quien deberá ser mayor de edad y estar en condiciones de salud que le permitan mantener su vigilancia, salvo en las Unidades de Paciente Crítico, en las cuales la compañía no está permitida, o cuando se haya decretado una pandemia o la Autoridad Sanitaria haya dispuesto restricción a las visitas.

Tratándose del acompañamiento de niños, niñas y adolescentes hospitalizados o sometidos a prestaciones ambulatorias, se permitirá en todo momento la compañía de su padre o madre o 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.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 27 de 38
Rev. Nº 06		

Los hospitalizados menores de 15 años de edad siempre deberán permanecer acompañados por un adulto responsable mayor de edad y en condiciones de salud que le permita mantener una vigilancia permanente. Se exceptúan de esta obligación los menores hospitalizados en Unidades de Cuidados Neonatal, o cuando se haya decretado una pandemia o la Autoridad Sanitaria haya dispuesto restricción a las visitas.

La persona gestante tiene derecho a decidir si desea ser acompañada durante este proceso. La presencia de compañía y apoyo significativo para una persona en trabajo de parto, se considera un elemento facilitador del parto humanizado, respetado o personalizado, y a su vez, un elemento correlacionado positivamente con la satisfacción usuaria.

Los servicios de cuidadoras particulares son contratados por el paciente y/o sus responsables, previa comunicación profesional de Enfermería correspondiente, sin asumir por ello la Clínica responsabilidad alguna por su desempeño. El personal contratado privadamente no podrá usar uniforme clínico que pueda confundirlo con personal del establecimiento.

12.1.- ASISTENCIA RELIGIOSA O ESPIRITUAL:

Nuestra institución no posee servicio religioso interno, sin embargo, le otorgamos todas las facilidades de acceso durante el día, para que sus familiares traigan el servicio de su preferencia. Sólo debe informar a la enfermera de su unidad, para que le otorgue la autorización de entrada al sacerdote, pastor u otro similar.

12.2.- PABELLÓN:

Los familiares y/o acompañantes de pacientes en cirugía deberán esperar en sala de estar del piso donde se encuentra hospitalizado o bien dentro de la habitación del paciente, si ésta es individual.

Para el caso de las pacientes maternas, ingresará a pabellón el padre del recién nacido u otra persona que la madre autorice.

En casos excepcionales el médico contactará telefónicamente al acompañante del paciente, cuando no pueda hacerlo de manera presencial, previo acuerdo entre las partes.

13. DE LA INFORMACIÓN:

13.1.- RESPONSABLES DE LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN

El médico tratante y/o médico residente es quien comunicará la información a su paciente de acuerdo con los antecedentes de que dispone.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 28 de 38
Rev. N° 06		

13.2.- TIPO DE INFORMACIÓN QUE SE ENTREGA

- ~ La situación o condición de salud que lo afecta.
- ~ Su diagnóstico.
- ~ Los tratamientos disponibles para su recuperación o para la mejor mantención de su vida.
- ~ El pronóstico previsible.
- ~ Las posibles complicaciones o riesgos y costos personales y pecuniarios que implican dichos tratamientos.
- ~ En general, toda situación que considere relevante para que éste tenga conocimiento de su situación, de sus posibilidades de recuperación y de los eventuales riesgos que corre.

13.3.- CUANDO SE ENTREGA LA INFORMACIÓN

Esta información se proveerá en forma diaria, en los horarios establecidos en cada servicio o en el horario dado por el médico tratante el cual ha informado previamente al paciente, su representante o personal de enfermería

SERVICIO	HORARIO
UPC ADULTO	A partir de las 15:00 hrs. en adelante
UPC NEO	Según horario de visita de los padres consensuado con la matrona
MEDICO QUIRURGICO ADULTO OBSTETRICIA-GINECOLOGIA MEDICO QUIRURGICO INFANTIL	Según coordinación con el médico tratante

13.4.- A QUIEN SE ENTREGA LA INFORMACIÓN

La información se entrega al paciente en primera instancia o a quien éste determine.. Si el paciente a juicio del profesional tratante, no está en condiciones de recibir directamente la información sobre su estado de salud, la información deberá ser entregada a su representante legal definido en su ficha clínica y, a falta de éste, a la persona a cuyo cuidado se encuentre.

Sin perjuicio de ello, una vez que recupere su capacidad de comprender, si ello ocurre, se le proporcionará esta información directamente a él.

Igual procedimiento se adoptará en situaciones de urgencia o emergencia médica, cuando la falta de atención inmediata signifique riesgo vital para el afectado, la pérdida o incapacidad de un miembro o una secuela funcional grave y la persona no esté en condiciones de recibir y comprender la información. En estos casos la información proporcionada se limitará a la situación de que se trata. Asimismo, en las circunstancias señaladas, tanto el profesional que proporciona la información como el tercero que la recibe en nombre del afectado, deben velar por el resguardo de la confidencialidad de esta.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 29 de 38
Rev. N° 06		

En los casos de personas afectadas de enfermedad mental, a que se refiere el párrafo 9º, del título II, de la ley 20.584, sobre derechos de las personas con discapacidad psíquica o intelectual, se procederá en conformidad a las disposiciones del decreto N° 570, de 1998, del Ministerio de Salud, Reglamento para Internación de las Personas con Enfermedades Mentales y Sobre los Establecimientos que la Proporcionan, o el que en el futuro lo reemplace. Todo paciente niño, niña y adolescente tiene derecho a recibir información sobre su enfermedad y la forma en que se realizará su tratamiento, adaptada a su edad, desarrollo mental y su estado afectivo y psicológico. Tienen derecho a ser oídos respecto de los tratamientos que se le aplican, sin perjuicio de los derechos de sus padres o representante legal, y a optar entre las alternativas, según la situación lo permita.

13.5.- COMO SE ENTREGA LA INFORMACIÓN

La información se entrega a través de una entrevista verbal con el médico tratante quien la entregará de manera comprensible para quien la recibe, teniendo en cuenta la edad de la persona, su condición personal, capacidad de comprensión y su estado emocional.

La información debe entregarse según el nivel de conocimiento de la situación que el profesional posea cuando la comunica y se complementará en el curso del proceso si surgen nuevos antecedentes o la evolución de este altera o presenta aspectos no abarcados en las explicaciones previas.

En ningún caso la imposibilidad de entregar la información referida podrá dilatar o posponer la atención de salud de urgencia o emergencia que requiera la persona.

13.6.- DONDE SE ENTREGA LA INFORMACION A TERCEROS

Los servicios clínicos que cuenten con unidades o habitaciones individuales serán en ese lugar la entrega de esta información y en los demás servicios se debe realizar en la sala de atención de pacientes o en algún lugar en donde no se encuentre otras personas ajenas a las definidas previamente, de manera de resguardar que ello se efectúe en condiciones de reserva y confidencialidad. Sin perjuicio de ello, si por situaciones especiales no es posible hacer uso de dichos lugares, se tomarán todas las medidas necesarias para cuidar la privacidad y confidencialidad de las explicaciones que se efectúen en esta materia, de manera de evitar su conocimiento por terceros a los que no está destinada.

Al egreso de la hospitalización, el médico tratante deberá entregar al paciente, la EPICRISIS MEDICA, que es un informe claro y legible que indicará los siguientes datos:

- ~ Identificación del paciente.
- ~ Identificación de su médico tratante principal.
- ~ Periodo de internación.
- ~ Información comprensible sobre el diagnóstico de ingreso y de alta, con sus fechas.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 30 de 38
Rev. N° 06		

- ~ Los resultados más relevantes de exámenes.
- ~ Los procedimientos efectuados que sean pertinentes al diagnóstico.
- ~ Las indicaciones que debe seguir el paciente en el futuro atendida su condición de salud.
- ~ Una lista de medicamentos, con sus dosis respectivas, suministrados durante la hospitalización y aquellos prescritos.

13.7.- SOBRE ENTREGA DE INFORMES DURANTE LA HOSPITALIZACION

El médico tratante principal deberá extender, sin aplazamientos ni dilaciones, a toda persona que se encuentre en situación de hospitalización y que se lo solicite, un certificado que acredite su situación de salud y período que, previsiblemente, durará su estadía en la institución o su recuperación posterior, y la licencia médica correspondiente, en su caso. En el evento de ausencia del médico tratante principal, el referido certificado podrá ser extendido por otro profesional de la institución.

13.8.- CONSENTIMIENTO INFORMADO

Según la ley N° 20.584 toda persona tiene 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 en forma libre, voluntaria, expresa e informada, para lo cual será necesario que el profesional tratante entregue la información adecuada, suficiente y comprensible. Por regla general, este proceso se efectuará en forma verbal, pero deberá contar por escrito en el caso de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y en general, para la aplicación de procedimientos que conllevan un riesgo relevante y conocido para la salud del afectado. En estos casos, tanto la información misma, como el hecho de su entrega, la aceptación o el rechazo deberán contar por escrito en la ficha clínica del paciente.

Es por esto que HCVM dispone de formularios de consentimiento informado que constan de objetivo, descripción y riesgos potenciales del procedimiento a efectuar, así como también la existencia de otras alternativas. Este formulario deberá ser leído por el paciente o su representante legal, ante dudas o consultas es responsabilidad del médico tratante aclararlas personalmente. Si el paciente o representante legal está de acuerdo a realizarse el procedimiento deberá firmarlo conforme. Este documento permite también rechazar y revocar el rechazo, si existe algún cambio de opinión posterior. Este documento una vez firmado, quedará en la ficha clínica del paciente.

13.9.- HISTORIA CLINICA

Será de uso exclusivo del personal clínico y administrativo que esté directamente relacionado con la atención del paciente. El paciente al consentir la docencia, autoriza que su ficha clínica sea revisada y complementada por los estudiantes según la carrera que aplique, asignados a su caso y siempre bajo la supervisión del profesional a cargo.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 31 de 38
Rev. N° 06		

En caso de necesitar el paciente información de su ficha clínica, deberá acercarse a nuestras oficinas de Admisión para consultar sobre este proceso, el cual implica, adjuntar cierta documentación específica y realizar el formulario "Solicitud copia Ficha Clínica". Todo esto será remitido a Dirección quien determinará la entrega de la copia de la información necesitada, en un plazo de 15 días hábiles.

La copia será enviada por medios electrónicos al E-Mail del solicitante; o en su defecto podrá ser retirada en formato de CD en Admisión, el costo administrativo tendrá un valor único y será cobrado al solicitante, lo que deberá ser cancelado en el momento de la solicitud.

Cualquier información contenida en la ficha clínica será entregada sólo a los actores que define la ley de Derechos y Deberes de los pacientes (Ley 20.584).

14.DE LOS COSTOS Y COBROS:

El HCVM dispone en su página Web www.hospitalclinico.cl la información actualizada de los costos de: días camas, pabellones, insumos, medicamentos y prestaciones para conocimiento de los interesados.

El cobro del día cama se realiza al momento que el paciente cumple su condición de pernoctar en la Institución.

14.1.- HORARIO DE LAS PRESTACIONES

En HCVM existen prestaciones en horario hábil, periodo de tiempo que se extiende de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 y sábados de 8:00 a 13:00 hrs, y un horario inhábil, periodo de tiempo que se extiende de lunes a viernes de 20:01 a 07:59 hrs, sábados de 13:01 a 24 hrs, domingos y festivos las 24 hrs. Estas últimas prestaciones, tienen un recargo de un 50%.

14.2.- CUENTA HOSPITALIZADO:

El HCVM entregará programa de atención médica y cuenta donde está incluida la información sobre los costos de las prestaciones otorgadas, insumos, medicamentos, pabellón, días camas y honorarios médicos utilizados durante la hospitalización. Esta información será entregada alrededor de los 10 días hábiles posterior al alta. Su cuenta deberá ser retirada en plazo de tres días hábiles luego del aviso, en el caso de las Isapres, la cuenta podrá ser ingresada vía plataforma web de cada aseguradora de salud.

Durante la hospitalización en horario hábil, podrá solicitar en nuestras oficinas de recaudación un avance del estado de cuenta, la que se entrega de forma inmediata. Estados de cuenta, de cuentas PAD y Paquetes deberán ser solicitados con 24 horas de anticipación.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 32 de 38
Rev. N° 06		

HCVM ha suscrito con algunos prestadores de salud, un convenio para ciertas cirugías paquetizadas, con un valor único, sin incluir los honorarios médicos.

Hospital Clínico Viña del Mar S.A se reserva el derecho de efectuar liquidaciones parciales de las cuentas, cada 15 días, tratándose de hospitalizaciones prolongadas o cuando éstas superan los \$5.000.000, y a su vez solicitar las debidas cauciones económicas si la situación lo amerita.

14.3.- CUENTA AMBULATORIA:

Las atenciones ambulatorias (centro médico, centro de diagnóstico y unidad de emergencia adultos e infantil) son de pago al contado, por lo que éstas deberán ser canceladas (por bono, efectivo, cheque, tarjeta de débito o de crédito), previo a la prestación, a excepción de los pacientes en riesgo vital (Ley de urgencia).

14.4.- SOLICITUD DE AUDITORIA DE CUENTAS

Una vez entregada la cuenta de Hospitalización, es Deber del paciente o de su representante Legal, revisarla y contará con un plazo de 45 días continuos para presentar una solicitud de revisión de los cobros, en caso que tenga algún reparo de algún ítem cobrado en la cuenta. Para las cuentas Ambulatorias contará con un plazo de 10 días continuos para presentarla. El plazo de respuesta son 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recepcionada la solicitud. El resultado de la revisión será enviada a través del correo electrónico indicado en su solicitud. Si no cuenta con correo electrónico, la respuesta será enviada a través de correo certificado.

Dicha solicitud debe ser presentada, en nuestra oficina de Recaudación en horario hábil de Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00hrs o en Admisión Central de Lunes a Domingo y Festivos desde 18:01 a 07:59 hrs. También se informa que existe la posibilidad que al realizar la revisión de los cargos en la cuenta se pesquise en insumos y/o medicamentos, o prestaciones que no han sido cobradas, por lo que se procederá a regularizar esta situación cargándolas a la cuenta. Si lo prefiere, el paciente podrá solicitar la revisión de cobros a través del siguiente mail coordinadorarecaudacion@hospitalclinico.cl

El proceso de revisión de los cobros no detendrá la cobranza de la cuenta y pasado los plazos mencionados, el proceso de revisión se encontrará cerrado.

14.5.- HOSPITALIZACIÓN LIBRE ELECCIÓN:

Los pacientes que se hospitalizan por libre elección deben firmar un respaldo del pago de su cuenta (pagaré). El titular del pagaré no podrá tener antecedentes comerciales y debe acreditar renta.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 33 de 38
Rev. N° 06		

14.6.- PAGO DE CUENTA HOSPITALIZACIÓN:

Las prestaciones se deben cancelar al contado y/o con los Bonos del sistema previsional. Los pacientes Fonasa tienen un plazo máximo de 3 días hábiles desde el aviso para el retiro de su cuenta; los pacientes Isapre tienen un plazo variable dado que la aseguradora informará a través de plataforma web cuando la cuenta se encuentre disponible para retiro de bonos, siendo responsabilidad del paciente y/o familiares la tramitación y pago en los plazos establecidos. Todo retraso involucra el pago adicional de intereses legales.

El proceso de cobranza estará a cargo de las ejecutivas del área de Cobranzas, quienes se contactarán con el paciente y/o garante para entregar la información atinente del proceso y los plazos de acuerdo de pago.

De no cumplir con los plazos informados, su cuenta será derivada a cobranza judicial con abogados, quienes le informarán de los intereses y otros conceptos asociados al pago de dicha cuenta. En este estado, la cuenta se encontrará cerrada en HCVM.

Cabe destacar que si usted se encuentra inmerso en un procedimiento de reclamo o auditoría de cuenta, sea éste por cualquier causa, el proceso de cobranza de su cuenta seguirá normalmente. De existir resultado favorable, se realizarán las devoluciones y/o rebajas según corresponda.

14.7.- HONORARIOS MÉDICOS:

Los honorarios de los médicos o especialistas interconsultores, que no tienen convenio con su aseguradora de salud, deberán ser cancelados contra boleta. Estas boletas, en el caso de las Isapres, deben ser presentadas junto con el Programa de Atención Médica (PAM) por lo que el plazo para su pago es de 3 días hábiles desde el aviso para el retiro o envío por plataforma web de su cuenta.

En algunos casos el médico interconsultor y/o médico tratante, pueden ser el mismo profesional, y sus honorarios deberán ser cancelados de forma independiente (Visita-Interconsulta).

Los convenios vigentes entre los profesionales médicos y las aseguradoras de salud (Fonasa-Isapres) son privados, pudiendo ser modificados por el profesional sin previo aviso en HCVM.

Si necesita alguna información puede recurrir a la oficina de Recaudación.

14.8.- OTROS CONCEPTOS DE COBROS:

Si paciente o visitas incurren en deterioro de alguna instalación o equipo en uso, el cobro será de responsabilidad del paciente y se incluirá en la cuenta.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 34 de 38
Rev. N° 06		

15.SERVICIOS ADICIONALES

15.1.- CAFETERÍA:

El HCVM dispone de servicios externo de cafetería ubicada en el 2° piso Torre Sur cuyo funcionamiento es de Lunes a Viernes desde 08:30 a 17:30 hrs ; Sábados, Domingos y Festivos se encuentra cerrada, pudiendo estos días acceder a las máquinas dispensadoras de snack ubicadas en nuestras dependencias.

15.2.-ESTACIONAMIENTO:

HCVM cuenta con estacionamiento Subterráneo operativo las 24 Horas de Lunes a Domingo y con estacionamiento externo, al costado de nuestras instalaciones por calle Limache, cuyo funcionamiento es de Lunes a Viernes desde las 08:30 a 18:00 hrs.

En ambos estacionamientos su uso tiene un costo, cuyo valor está publicado al ingreso de cada dependencia. Luego del pago de estacionamiento subterráneo, en caja manual de la unidad de emergencia o caja automática ubicada en acceso posterior a centro médico, el paciente tiene solo 10 minutos para retirarse. El estacionamiento externo cuenta con caja exclusiva en donde el pago se realiza al retirar el vehículo.

Dando cumplimiento a la Ley 20.967 que regula el cobro de estacionamientos, nuestros pacientes atendidos en la unidad de Emergencia Adultos e Infantil cuentan con pago liberado, el cual se indica en su registro de atención, para hacerlo efectivo debe pasar por caja de la unidad de emergencia.

15.3.- BANCO DE SANGRE:

El Banco de Sangre realiza clasificación de Grupo sanguíneo y RH a los pacientes quirúrgicos y según indicación médica. Los estudios y materiales implicados en el procedimiento de transfusión serán cargados a la cuenta del paciente. La reposición de la sangre y/o hemoderivados transfundidos debe realizarse según tiempos y número de dadores estipulados por Banco de Sangre. Para la autorización de ciertos procedimientos intervencionales en cirugías de alto riesgo definidos por norma, se requerirá de dadores compatibles previos al evento, cuyo aporte será de responsabilidad del paciente o representante legal.

La posibilidad de efectuar una transfusión de urgencia vital dependerá que exista disponibilidad de sangre o hemoderivados en stock y/o que se disponga de donantes. Para efectuar una transfusión electiva se requiere de donantes compatibles previos aportados por el paciente.

15.4.- AMBULANCIA:

La clínica dispone de una ambulancia de traslado de pacientes, que podrá ser contratada para el traslado desde y hacia la clínica. También contamos con convenios con empresas de ambulancias externas de traslado básico y

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 35 de 38
Rev. N° 06		

traslado medicalizado dependiendo de los requerimientos del paciente. El costo de este servicio será cargado a la cuenta del paciente y es necesario coordinarlo en la unidad de enfermería correspondiente.

16. PROHIBICIONES

16.1.- FOTOGRAFÍAS Y FILMACIONES:

No está permitido filmar, grabar o fotografiar a los funcionarios y dependencias del HCVM.

Según la ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes, el paciente tiene derecho a no ser fotografiado, grabado o filmado con fines de difusión como una manera de respetar y proteger la vida privada y honra de la persona.

Por lo anterior, en los recintos del HCVM está prohibido sacar fotografías o filmar en cualquier sistema, salvo permiso específico previo solicitado por escrito por el paciente y otorgado por la Subdirección Médica. Las fotografías o grabaciones tomadas por profesionales de la salud para registros clínicos o fines docentes serán realizadas siempre y cuando el paciente lo autorice por escrito, e idealmente sin registrar la cara del paciente.

16.2.- PERTENENCIAS:

Al concurrir a HCVM, para hospitalización o atención ambulatoria, no traiga artículos de valor (celulares, cargadores, notebook, IPAD, Tablet, cámara de fotos, filmadora, artículos electrónicos, dinero, perfumes, toallas, joyas, etc.). La Institución, no se hará responsable, por el extravío de éstos. En caso de encontrarse algún objeto en la habitación posterior al alta, éste será custodiado por el Departamento de Seguridad durante 1 mes, luego de dar aviso al paciente y si no fuera reclamado en ese plazo, el objeto será donado a una institución de beneficencia o eliminado.

16.3.- USO DE CELULARES:

Restringido su uso en las Unidades Críticas (UPC-A, Pabellón y UPC- Neo), por riesgo de interferencia con equipos de monitorización.

16.4.- TABACO y ALCOHOL:

Por disposición del Ministerio de Salud, por su bienestar y del público en general, se prohíbe a toda persona fumar y/o beber alcohol en el recinto de la Clínica. (Ley N° 20.105 y Ley N°19.925)

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 36 de 38
Rev. N° 06		

16.5.- ALIMENTACION

Por razones de control de ingesta, NO está permitido a los familiares y/o visitas, CONSUMIR los alimentos o líquidos que se proporcionan al paciente.

Por norma de higiene los familiares o visitas de los pacientes sólo podrán consumir alimentos en la cafetería, estando prohibido hacerlo en otros sectores al interior de la Institución.

NO está permitido el ingreso a la habitación de alimentos por parte de familiares y/o visitas. Exceptuando en algunos casos en pacientes pediátricos, previa autorización de la enfermera.

16.6.- ENTREGA DE EXAMENES

En resguardo de la confidencialidad de toda información relacionada con la atención médica, diagnóstico y tratamiento y/o procedimiento realizado (Ley 20.584), los resultados de exámenes serán entregados **SOLAMENTE** al paciente presentando su cédula de identidad. Sin embargo esta acción podrá realizarse a través de un tercero mediante un poder simple (no notarial) que indique expresamente que autoriza el retiro de examen en su representación. Al poder simple se debe adjuntar fotocopia de la cédula de identidad del paciente y la cédula del tercero.

Para retiro de examen en menores de edad, el tutor legal debe adjuntar a su cédula de identidad, copia del certificado de nacimiento del menor.

En caso de representante legal, presentar mandato o resolución judicial.

16.7.- EN NUESTRAS DEPENDENCIAS

NO está permitido pernoctar en los pasillos y halls de Hospital Clínico Viña del Mar.

17. SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS:

El HCVM cuenta con un sistema de Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones a cargo de la Unidad de Atención al Cliente, quienes le informarán sobre el procedimiento al que estos se sujetan cuando el paciente o representante legal lo requiera. Esta unidad cuenta con el respaldo de Dirección para gestionar las respuestas.

En nuestro sistema de gestión de reclamos, las vías para realizar su reporte son:

- **Libros de reclamos:** Ubicados en todas las salas de espera de atención público de las áreas ambulatorias y estaciones de enfermería en las unidades de hospitalización.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 37 de 38
Rev. N° 06		

- Correo electrónico: ejecutivaclientes@hospitalclinico.cl - ejecutivaclientes2@hospitalclinico.cl
- Cartas: Ejecutiva Atención Cliente, Departamento de Calidad HCVM, Calle Limache 1741 Viña del Mar.
- Teléfono: 322323933

El plazo de respuestas de reclamos es de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción y esto será realizado por escrito y firmado por el Representante legal de Hospital Clínico Viña del Mar. (Decreto N° 35, art. 10 Reglamento sobre el procedimiento de Reclamo de la Ley 20.584)

18. VIAS DE EVACUACIÓN:

En HCVM estamos preparados para situaciones de catástrofes naturales o accidentales como: incendios, fugas de gas, inundaciones, terremotos y tsunamis. Existe un plan de emergencia y evacuación, que se activa ante este tipo de emergencias, donde la brigada de emergencia establecida asume el control de la situación, determinando si se requiere o no una evacuación y el tipo de evacuación requerida a las zonas de seguridad determinadas. Por lo tanto, los funcionarios, pacientes y visitas, deberán seguir las instrucciones de la brigada de emergencia.

19. DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO:

Este reglamento se encuentra publicado en la página Web de la Institución, www.hospitalclinico.cl para consulta de los usuarios. El no cumplimiento de éste generará sanciones y Alta Administrativa.

20. GLOSARIO:

HCVM: Hospital Clínico Viña del Mar.

UPC-A: Unidad de Pacientes Críticos Adultos, comprende Unidad de Cuidado Intensivo (UCI) y Unidad de Cuidados Intermedios (Intermedio 1 y 2).

UPC-Neo: Unidad de Pacientes Críticos de Neonatología, comprende UCI e Intermedio.

DOCUMENTO

REF. :REINT	REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL CLÍNICO VIÑA DEL MAR	Pág. 38 de 38
Rev. N° 06		

Entidad Aseguradora de Salud: Sistema previsional del paciente; FONASA - Isapres.

Cuidadora: Personal capacitado en cuidados de enfermos o Paramédico Externo, que efectúa labores de cuidado, observación, ayuda y asistencia del paciente no autovalente o con limitaciones físicas por su enfermedad, y cuyo contrato y pago es efectuado directamente por el paciente. No reemplaza la labor de la Enfermera ni de la Técnico Paramédico.

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

21. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Motivo del Cambio	Punto Modificado
01/10/2014	Actualización	Pto 2 y 6
16/11/2015	Actualización	Pto 2, 3, 5, 8 y 9
26/09/2016	Actualización	Completo
14/09/2018	Actualización	Completo
11/03/2020	Actualización	Completo
15/01/2023	Actualización	Completo