

REGLAMENTO INTERNO

CENTRO MÉDICO RANCAGUA

Que da cumplimiento a lo previsto en la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud

En conformidad a lo previsto en el artículo 33° de la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud y dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 5° del Reglamento sobre requisitos básicos que deberán contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicos y privados para la atención en salud de las personas de la Ley N°20.584, contenido en el Decreto N° 40 del año 2012, del Ministerio de Salud, el Centro Médico Rancagua viene en dictar el siguiente Reglamento Interno que regulará las atenciones de salud de sus usuarios y usuarias.

TÍTULO I

DEFINICIONES

Artículo 1: En UC CHRISTUS y Centro Médico Rancagua, tienen como misión entregar una atención centrada en los pacientes y sus familiares que sea acogedora, integral, oportuna, eficiente, y segura. Para ello, promueve una cultura de calidad y seguridad en toda actividad y el constante desarrollo de su personal.

El Centro Médico Rancagua, como parte de UC CHRISTUS, hace suyo la Misión, Visión y Valores declarados por ésta.

Artículo 2: El Centro Médico Rancagua, en cuanto prestador de salud institucional, busca proveer a la persona y a su familia una atención de salud oportuna, integral y de calidad, que responda a su dignidad intrínseca y a sus necesidades, inspirada en los valores de la Iglesia Católica.

Su objeto es promover y desarrollar una cultura de cuidado de la vida humana en todo su ciclo vital, desde la fecundación hasta la muerte natural con equipos de personas competentes, comprometidas y con vocación de servicio.

Artículo 3: El Centro Médico Rancagua es un campo clínico modelo para la formación de profesionales y técnicos de excelencia, respetuoso de la dignidad de las personas y de una moral basada en el Magisterio de la Iglesia Católica al servicio de Chile.

En las prestaciones de salud pueden participar alumnos de carreras del área de salud bajo la supervisión de un académico y/o profesional acreditado de la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica.

TÍTULO II

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 4: El presente instrumento tiene por objeto regular el funcionamiento del Centro Médico Rancagua, en su calidad de prestador de salud institucional, en relación con las acciones vinculadas a la atención en salud y establecer los derechos y deberes de los usuarios y usuarias del Centro Médico Rancagua, en su vinculación con las unidades y personas que la conforman.

En lo no dispuesto en este Reglamento Interno, regirán las disposiciones de la Ley N° 20.584, sus modificaciones y sus disposiciones complementarias.

El presente Reglamento Interno se aplicará a las atenciones abiertas (ambulatorias) realizadas en el Centro Médico Rancagua.

Las personas que reciben atenciones de salud en el Centro Médico Rancagua declaran conocer y aceptar que es una institución de carácter docente, por tanto, en las prestaciones de salud podrán participar personas en formación de carreras del área de salud bajo la supervisión de un académico y/o profesional acreditado de la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica.

Artículo 5: Para efectos de la aplicación e interpretación del presente Reglamento Interno se entenderá por:

- a) **UC CHRISTUS:** es un sistema de atención médica privada que, a través de las personas jurídicas que la componen, opera distintos establecimientos y centros de atención de salud de diversa naturaleza y niveles de complejidad, en los cuales se otorgan prestaciones de salud tanto de carácter hospitalario como ambulatorio. En este sentido, el objetivo principal de UC CHRISTUS es la prestación de aquellos servicios médicos que se encuentren dentro de su giro y especialidad, para lo cual cuenta con las instalaciones, la infraestructura física y técnico- profesional, equipamiento médico, diagnóstico y/o terapéutico ambulatorio y hospitalario y recursos humanos suficientes para este propósito.
- b) **Atención de Salud:** es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, incluyendo la destinada a mejorar la calidad de vida, que se otorga a las personas naturales, sea en forma ambulatoria (abierta) o bien en régimen continuado de atención (cerrada). Queda comprendida en la atención de salud aquellas acciones que constituyen apoyo diagnóstico y terapéutico, que son proporcionadas por el Centro Médico Rancagua.
- c) **Equipo de salud:** es aquel conformado por toda persona que tenga como función la realización de algún tipo de prestación o atención de salud o participación directa o indirecta en aquellas prestaciones. Atendida la naturaleza del Centro Médico Rancagua se incluyen expresamente, sin que la enumeración sea taxativa, las siguientes personas: académicos, personas en formación profesional, investigadores y otros profesionales y no

profesionales que por cualquier causa se vinculen con el otorgamiento de las atenciones de salud.

- d) **Alta:** es el término de la etapa de atención ambulatoria, ordenada por el equipo tratante, cuando las circunstancias que hicieron necesaria la atención, aún si no han sido superadas, permiten al o la paciente continuar su recuperación en otra institución de salud o en forma cerrada.
- e) **Alta por Defunción:** es aquella que se produce tras fallecer el o la paciente que recibía atención ambulatoria en el Centro Médico Rancagua.
- f) **Alta Disciplinaria:** es el término de la etapa de atención ambulatoria, que se produce cuando el o la paciente incurre en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes, usuarios, usuarias y personas que se encuentren al interior de las dependencias del Centro Médico Rancagua, o en contra de sus instalaciones y/o equipamiento. También procederá cuando el o la paciente no dé cumplimiento a los deberes que le impone el presente Reglamento Interno. Esta medida podrá ser ordenada por Director/a establecimiento, siempre que no ponga en riesgo la vida del o la paciente.
- g) **Alta por Traslado:** es aquella que procede cuando el o la paciente es derivado o derivada a otro centro asistencial.
- h) **Alta Voluntaria:** es aquella solicitada por el o la paciente, su representante legal o quien se encuentra a su cuidado, con pleno conocimiento de las consecuencias que este acto pudiese originar, en contra de la orden médica y bajo su propio riesgo.
- i) **Alta Forzosa:** es aquella decretada por la Dirección del establecimiento, previa consulta al Comité de Ética Asistencial, en caso que el o la paciente, su representante legal o quien se encuentre a su cuidado, rechace el alta indicada por el médico tratante, no cumpla las prescripciones médicas, o interrumpa o rechace su tratamiento.
- j) **Prestaciones de salud:** son aquellas que otorga el Centro Médico Rancagua y que se encuentran contenidas en el arancel actualizado.
- k) **Modalidad de Atención:** es la forma en que se otorgan las prestaciones en el Centro Médico Rancagua, pudiendo ésta ser particular o con arreglo a algún convenio específico.
- l) **Orden de Hospitalización:** documento que emite el prestador individual con el objeto de solicitar la hospitalización de un paciente.
- m) **Cambio de Régimen de Atención:** es el derecho de aquellos pacientes que siendo beneficiarios de un convenio vigente con el Centro Médico Rancagua optan libremente por cambiarse a un régimen privado.
- n) **Registro de Notificación de Incidentes por Vulneración al Reglamento Interno:** sistema de información institucional interno que permite consignar maltrato a las personas, conductas impropias, amenazas, destrucción del equipamiento, bienes muebles e inmuebles institucionales y cualquier vulneración de los y las usuarias al presente Reglamento Interno y los deberes de la Ley N° 20.584.
- o) **Áreas de Acceso Restringido:** son aquellas a las que sólo se permite el acceso del personal autorizado del Centro Médico Rancagua, las que se encuentran debidamente señalizadas.
- p) **Medicamentos en stock o en el arsenal del Centro Médico Rancagua:** son aquellos definidos por el Comité de Farmacia como esenciales para el manejo de las principales necesidades de los y las pacientes.

- q) **Objetos de valor del o la paciente, acompañante, familiares y/o visitas:** son aquellos bienes de uso personal, ingresados por los y las usuarias del Centro Médico Rancagua, tales como joyas, relojes, equipos electrónicos, teléfonos celulares, cheques, tarjetas de crédito, dinero, documentos, entre otros.
- r) **Usuario o Usuaría:** persona natural que recibe una atención de salud, su representante, su acompañante, persona que lo tenga a su cuidado, familiares o personas que lo visiten.
- s) **Acompañante responsable:** persona mayor de 18 años, autorizada por el o la paciente para recibir información clínica sobre los tratamientos, procedimientos o cirugías realizadas al o la paciente por parte del equipo médico tratante mientras éste o ésta se encuentre recibiendo atención ambulatoria, y tomar decisiones clínicas, en caso que éste o ésta no se encuentre en condiciones de expresar su voluntad.
- t) **Cuidador o cuidadora:** es toda persona que, de forma gratuita o remunerada, proporcione asistencia o cuidado temporal o permanente para la realización de actividades de la vida diaria, a personas con discapacidad o dependencia, estén o no unidos por vínculos de parentesco.

Artículo 6: Las personas integrantes del Centro Médico Rancagua observarán en su gestión el cumplimiento de los derechos de las personas en su atención de salud, previstos en el Título II de la Ley N° 20.584, el que incluye su forma de identificación y función, ya sea asistencial y/o docente.

A su turno, los usuarios y usuarias del Centro Médico Rancagua, sus familiares y acompañantes, deberán observar durante todo el proceso de la atención de salud y en toda circunstancia, un trato respetuoso y digno hacia todos los integrantes del equipo de salud, técnicos y administrativos y personal externo que conforman el Centro Médico Rancagua y a los demás usuarios y usuarias de éste. También deberán cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, debiendo conservar la higiene y aseo del lugar, siguiendo las pautas de comportamiento que contiene este instrumento.

Se prohíbe toda acción u omisión que importe discriminación arbitraria y que afecte a cualquier persona del equipo de salud, a técnicos, administrativos de la institución, y personal externo que preste servicios en el establecimiento.

Toda acción por parte de los usuarios y usuarias que contravenga el presente Artículo, tales como insultos, contactos y acosos físicos, agresiones o comportamientos temerarios, o cualquier otro acto de violencia y/o que atente contra la dignidad del equipo de salud, técnicos, administrativos y personal externo, serán debidamente consignados en el Registro de Notificación de Incidentes por Vulneración al Reglamento Interno y sancionados en los términos establecidos en el presente Reglamento Interno y en el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 7: El Centro Médico Rancagua respeta y protege la vida privada, honra y confidencialidad de las personas durante su atención de salud. No obstante, durante la atención de salud, podrá obtenerse imágenes para difusión médica, científica o docente, así como para fines periodísticos o publicitarios, en cuyo caso se informará al o la paciente y/o representante legal y se le requerirá su autorización previa por escrito.

Con el objeto de resguardar la confidencialidad, privacidad y pudor de los usuarios y usuarias del Centro Médico Rancagua y del personal sanitario, administrativo y personal externo que preste servicios en el establecimiento, queda estrictamente prohibido a los usuarios, sus representantes, familiares y acompañantes, grabar, fotografiar, filmar, captar y registrar por cualquier medio hechos, situaciones, las instalaciones, a las personas que se encuentren desempeñando sus funciones, a otros usuarios, usuarias, a sus acompañantes, así como tampoco registrar, captar, grabar conversaciones e interacciones con el personal del Centro Médico Rancagua.

Con la misma finalidad señalada en los incisos precedentes, el Centro Médico Rancagua no entregará información telefónica referente tanto al estado del o la paciente como de atenciones de salud anteriores, salvo que el o la paciente o su representante expresare por escrito lo contrario.

Las vulneraciones de este artículo podrán ser perseguidas penalmente por la Red de Salud UC CHRISTUS en conformidad al artículo 161 A) del Código Penal.

Artículo 8: En el Centro Médico Rancagua existirán instancias de información al usuario sobre las atenciones de salud, la forma de acceder y su valor, las condiciones previsionales requeridas, antecedentes que debe acompañar el usuario y los trámites que debe efectuar para obtener dicha atención.

Artículo 9: El Centro Médico Rancagua tiene a disposición de los usuarios la información actualizada sobre el arancel de sus prestaciones. Por su parte, los usuarios y usuarias tienen el deber de informarse respecto de él, así como de los convenios contratados y de su cobertura previsional.

Artículo 10: Los usuarios y usuarias declaran estar en conocimiento que dentro de sus deberes se encuentra el pago de las prestaciones pecuniarias, mediante bono, tarjeta y/o pago directo en efectivo, ocasionadas con motivo de la atención en salud que reciba por parte del Centro Médico Rancagua, las que constarán en la respectiva cuenta, factura o boleta de servicios.

Artículo 11: El Centro Médico Rancagua velará en la medida de lo posible por la privacidad de los usuarios y usuarias en sus atenciones de salud. No obstante, en las áreas comunes tales como recepción, admisión, puestos de atención al público y otros, y atendido el servicio que en ellos se presten, no constituirá vulneración a su privacidad el agendamiento, la confirmación y/o cancelación de horas, y el llamado al usuario o usuaria para recibir la atención de salud por cualquier medio.

Artículo 12: Las acciones de los menores de edad, en el lugar de atención y áreas comunes, son de responsabilidad de sus padres, adultos responsables o representantes legales, debiendo velar que mantengan en todo momento un comportamiento acorde con una institución de salud.

El Centro Médico Rancagua recomienda evitar, en la medida de lo posible, la concurrencia en calidad de familiar y/o acompañante, de niños y niñas menores de siete años y de menores de edad convalecientes de una enfermedad.

Artículo 13: Podrán presentar la solicitud de copia de la ficha clínica las personas autorizadas por la ley, calidad que deberá ser acreditada por medios legales.

Artículo 14: El Centro Médico Rancagua no tiene Servicio de ambulancia de rescate, pero da las facilidades para contratar un servicio externo.

Los traslados tienen un costo para el o la usuaria, ya que se trata de un servicio externo al Centro Médico Rancagua.

Artículo 15: Los usuarios y usuarias del Centro Médico Rancagua que reciban atenciones tendrán derecho a ser acompañados por sus familiares y/o personas significativas de su entorno vital, a menos que su comparecencia signifique un riesgo para su tratamiento, obstaculice el normal desarrollo de las acciones clínicas y administrativas o el resguardo de los bienes institucionales del Centro Médico Rancagua.

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

Artículo 16: Se prohíbe a los y las pacientes, sus familiares y/o acompañantes cualquier comportamiento que contravenga al orden público, la moral y las buenas costumbres. Se prohíbe, asimismo, las actividades sexuales de cualquier tipo, consumo de drogas ilícitas, alcohol, tabaco, práctica de juegos de azar y cualquier actividad que atente contra la dignidad e integridad física y psicológica de otros usuarios, usuarias y del personal del Centro Médico Rancagua.

Toda acción por parte de los usuarios y usuarias que contravenga el presente Artículo, tales como insultos, contactos y acosos físicos, agresiones o comportamientos temerarios, o cualquier otro acto de violencia y/o que atente contra la dignidad del equipo de salud, técnicos, administrativos y personal externo, serán debidamente consignados en el Registro de Notificación de Incidentes por Vulneración al Reglamento Interno y sancionados en los términos establecidos en el presente Reglamento Interno y en el ordenamiento jurídico vigente.

La contravención a este Artículo por parte del o la paciente, autorizará a decretar su alta disciplinaria; por su parte la vulneración de este Artículo por otros usuarios o usuarias, dará derecho a decretar su salida forzosa del recinto del Centro Médico Rancagua, así como impedir su ingreso.

Lo dispuesto en el inciso anterior será exigible a cualquier persona que ingrese a los establecimientos del Centro Médico Rancagua.

Artículo 17: Si el o la paciente, sus familiares y/o acompañantes tienen comportamientos que perturben, denigren o amenacen a otros usuarios o usuarias, al personal administrativo y/o a los miembros del equipo de salud, o personal externo, el Director/a del Centro Médico está facultado para pedir el auxilio de la fuerza pública con el objeto de restablecer el orden y solicitar el abandono inmediato del recinto.

Artículo 18: El Centro Médico Rancagua no cuenta con estacionamientos.

Artículo 19: Los usuarios y usuarias, acompañantes y familiares no podrán circular por las dependencias del Centro Médico Rancagua con ningún tipo de animal o mascota. Se exceptúan los perros guías, de señal, de servicio y de respuesta consignados en la Ley N°19.284, sus modificaciones y su respectivo reglamento.

Artículo 20: Está estrictamente prohibido fumar en las dependencias del Centro Médico Rancagua.

Artículo 21: El Centro Médico Rancagua mantendrá a disposición de los y las usuarias los horarios de funcionamiento y las señales de vías de evacuación existentes.

Artículo 22: Los y las usuarias del Centro Médico Rancagua podrán recibir asistencia espiritual y/o religiosa conforme con su credo y/o religión, debiendo indicar la naturaleza y preferencia de dicha asistencia. En todo caso, esta asistencia espiritual deberá ser provista por el propio interesado, procurando no alterar el normal desarrollo de las acciones clínicas y administrativas del Centro Médico Rancagua.

El Centro Médico Rancagua forma parte de una institución católica. Existe un Servicio de pastoral de la salud que tiene por misión ofrecer a quien lo solicite apoyo espiritual católico, en los horarios y en la forma que les serán informados a los y las usuarias de la Centro Médico Rancagua.

Artículo 23: Los horarios de atención del Centro Médico Rancagua son:

TOMA MUESTRAS: lunes a viernes de 08:00 a 12:45 horas; sábado de 08:00 a 12:15 horas.

ATENCIÓN CAJAS, ENTREGA DE RESULTADOS Y PRESUPUESTO: lunes a viernes de 12:00 a 16:15 horas; sábado de 12:00 a 12:45 horas.

TÍTULO III

DE LAS ATENCIONES ABIERTAS (AMBULATORIAS)

Párrafo 1: Generalidades

Artículo 24: El Centro Médico Rancagua cuenta con Consultas médicas, Salas de Procedimientos, Unidad de Toma de Muestra y Laboratorio Clínico, servicios estos últimos que se entenderán debidamente conocidos por los usuarios y usuarias.

Las prestaciones que ofrece el Centro Médico Rancagua son:

- a) Consultas médicas de diversas especialidades
- b) Exámenes de laboratorio
- c) Procedimientos de diversas especialidades

Artículo 25: El Centro Médico Rancagua no cuenta con la disponibilidad permanente de todas las especialidades, circunstancia que le será oportunamente informada al usuario y usuaria, quien deberá comprender y aceptar estas exclusiones.

Párrafo 2: Del ingreso, estadía, egreso y de los procedimientos de alta disciplinaria, forzosa o voluntaria

Artículo 26: La solicitud de horas para consultas o procedimientos ambulatorios deberá efectuarse por los medios de contacto que dispone el Centro Médico Rancagua, sea telefónicos, electrónicos o presenciales, según corresponda.

Es responsabilidad del usuario o usuaria dar datos veraces y un medio de contacto que permita al Centro Médico Rancagua confirmar la hora solicitada.

Es responsabilidad exclusiva del usuario o la usuaria o su representante dar aviso oportuno de la imposibilidad de asistir a la hora agendada previamente.

El usuario o la usuaria deberá llegar con la anticipación previamente indicada al momento de solicitar su hora. Por respeto al resto de los usuarios y no afectar su atención oportuna, el Servicio podrá decidir no atender a quienes lleguen con retraso y no cumplan con las reglas de puntualidad requeridas. En este caso, el Servicio podrá ofrecer alternativas de atención.

Si por motivo de caso fortuito o fuerza mayor, no se pudiera llevar a cabo las consultas o procedimientos agendados, el Centro Médico Rancagua coordinará con el usuario o usuaria una nueva hora.

Artículo 27: Toda persona mayor de 60 años y las personas en situación de discapacidad, así como los cuidadores o cuidadoras, tendrán derecho a ser atendidas preferente y oportunamente, con el fin de facilitar su acceso a las acciones de salud, en las atenciones otorgadas por el Centro Médico Rancagua.

Lo anterior será extensible a cualquier otra persona con patologías o síndromes que por ley tengan derecho a una atención preferente y oportuna en los términos que establece el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 28: Para acceder a la atención ambulatoria, los usuarios y usuarias deberán acreditar su identidad, mediante la exhibición de la respectiva cédula de identidad o pasaporte, incluyendo los menores de edad. No se practicarán exámenes, u otros procedimientos, sin la presentación de la orden médica en original.

Asimismo, el usuario o usuaria deberá dar cumplimiento a la preparación previa exigida para la realización de exámenes y/o procedimientos específicos, lo que será sometido a comprobación como requisito para ser atendido.

Artículo 29: El usuario o usuaria podrá ser acompañado/a durante la consulta por persona adulta, siempre que esto no perjudique la seguridad, la calidad y la confidencialidad de la atención.

Los menores de dieciocho años deben concurrir a consulta y/o procedimientos acompañados por un adulto responsable, salvo las excepciones calificadas que se le indicarán cuando corresponda en cada Servicio.

Se recomienda que los menores de siete años y las personas con alteraciones cognitivas que limiten su autovalencia estén acompañados por dos adultos aptos para su supervisión permanente. El Centro Médico Rancagua no se hace responsable del cuidado ni entretención de los menores que permanezcan en la sala de espera.

Artículo 30: Durante el proceso de atención, es deber del o la paciente efectuar las consultas y preguntas que sean pertinentes para una adecuada comprensión respecto de su diagnóstico, tratamiento y otras indicaciones.

Los usuarios y usuarias deberán llevar los documentos, tales como recetas, exámenes y seguros complementarios al momento de su atención. Éstos no serán recibidos por los funcionarios del Centro Médico Rancagua ni en los mesones en otro momento.

Artículo 31: Toda consulta médica, sea ésta la primera o control, debe ser pagada de acuerdo a los aranceles, planes y seguros de salud que corresponda.

Los controles post operatorios efectuados por el cirujano y/o equipo de cirugía dentro de los primeros quince días de la intervención no tendrán costo. Sólo se cobrarán los insumos necesarios para los procedimientos asociados que correspondan.

Los presupuestos, que por su naturaleza tienen el carácter de estimativos y preliminares, podrán ser objeto de modificaciones de acuerdo con la evolución de los tratamientos respectivos, condiciones que son conocidas y aceptadas por los usuarios y usuarias.

Artículo 32: El Centro Médico Rancagua no se hace responsable por pérdidas y hurtos de objetos personales, que sean ingresados por los usuarios y usuarias al momento de su atención.

Artículo 33: El Centro Médico Rancagua podrá restringir la atención de un usuario o usuaria cuando conste en el Registro de Incidentes respectivo que él o sus acompañantes han incumplido los deberes señalados en la Ley N° 20.584 y en el presente Reglamento Interno.

Artículo 34: El alta del o la paciente será otorgada por el equipo tratante y se le entregará un resumen de alta, en los casos que procediere.

Artículo 35: El o la paciente hará abandono del Centro Médico Rancagua a la hora indicada por el equipo tratante. Previamente, deberá revisar cuidadosamente las instalaciones de la habitación, consulta o sala de procedimiento, confirmando que no ha dejado ningún objeto personal al interior de ésta.

Por la propia seguridad del o la paciente, éste o ésta deberá trasladarse desde la sala de procedimientos hasta abandonar completamente las dependencias del Centro Médico Rancagua, en silla de ruedas, en los casos que procediere. En caso de negarse a seguir esta indicación, deberá manifestar tal voluntad por escrito.

Artículo 36: El alta disciplinaria es el término de la etapa de atención de salud que se produce cuando el o la paciente incurre en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes o cualquier persona, o contra las instalaciones y equipamiento del Centro Médico Rancagua. También procederá cuando el paciente no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno del Centro Médico Rancagua. Esta medida podrá ser ordenada siempre que no ponga en riesgo la vida del o la paciente.

El alta voluntaria es aquella solicitada por el o la paciente, o su representante legal, con pleno conocimiento de las consecuencias que este acto pudiere originar, en contra de la orden médica y bajo su propio riesgo.

El alta forzosa es aquella decretada por la Dirección del establecimiento, previa consulta al Comité de Ética Asistencial, en caso que el o la paciente, su representante legal o quien se encuentre a su cuidado, rechace el alta indicada por el médico tratante, no cumpla las prescripciones médicas, o interrumpa o rechace su tratamiento.

Párrafo 3: Laboratorio, Toma de Muestra y del Diagnóstico Por Imágenes

Artículo 37: Los usuarios y usuarias que accedan a estos servicios, deberán presentar la solicitud emitida por su médico tratante, realizar los procesos administrativos y de pago correspondientes, cumplir con los requisitos de preparación específicos y presentarse a la hora exigida y debidamente informada al momento de solicitar la atención. Los usuarios y usuarias serán debidamente identificados en conformidad a la naturaleza de cada examen.

Artículo 38: Con el objeto de garantizar la seguridad e integridad del usuario o la usuaria, una vez realizados determinados exámenes, el Centro Médico Rancagua le exigirá la presencia de un acompañante mayor de dieciocho años, quien deberá responsablemente cuidar del usuario o usuaria una vez finalizada la atención de salud.

Lo anterior también se aplicará en el evento que el usuario o usuaria sea menor de edad.

Artículo 39: Para dar cumplimiento al principio de la confidencialidad y las normas contenidas en la Ley Nº19.628 y en la Ley Nº 20.575, la entrega de los resultados de los exámenes se hará exclusivamente al usuario, usuaria o a su representante legal, debidamente acreditado, presentando el número de folio de la Orden de Atención y la Cédula Nacional de Identidad o pasaporte del usuario o usuaria.

El retiro de los exámenes asociados a la Ley Nº 19.779 y su respectivo reglamento, se ajustará estrictamente a lo previsto en ellos.

Algunos exámenes, sólo pueden ser retirados en el Mesón de la Unidad de Toma de Muestra y no podrán ser consultados por vía electrónica o en la página web de UC CHRISTUS.

El Centro Médico Rancagua no tiene responsabilidad alguna de las consecuencias derivadas de las interpretaciones que los y las pacientes hagan de los resultados de los exámenes, los que deberán ser revisados e interpretados por un médico.

Párrafo 4: De los procedimientos establecidos y los profesionales de salud responsables de proporcionar a las personas, a su representante legal o la persona a cuyo cuidado se encuentre, según corresponda, la información sobre su estado de salud.

Artículo 40: La entrega de información sobre el estado de salud del o la paciente se realizará directamente a éste o ésta, a su representante legal o a la persona a cuyo cuidado se encuentre por el profesional tratante.

El o la paciente deberá nombrar un representante, para los efectos de facilitar la comunicación con el equipo de salud tratante y eventualmente otorgar los consentimientos que pudieren ser necesarios siempre y cuando el o la paciente se encuentre imposibilitado o imposibilitada de manifestarlo en los términos previstos en el ordenamiento jurídico chileno vigente. El o la paciente deberá proporcionar datos e información suficientes que permitan tomar contacto oportuno con su representante.

Al retirarse del lugar de atención, el o la paciente recibirá las indicaciones en forma verbal y/o escrita, así como las directrices para obtener los informes de exámenes y procedimientos y quién lo realizó.

Artículo 41: Es deber del o la paciente o de su representante legal informarse de los costos de atención, consultando el arancel que se encuentra a su disposición en los respectivos servicios. Asimismo, es su deber consultar con su Isapre o Fonasa la cobertura correspondiente.

Párrafo 5: De los procedimientos relacionados con la visita o supervigilancia médica de rutina, de gestión de cuidados y alimentación según la condición médica de la persona.

Artículo 42: En los casos en que procediere, el o la paciente será evaluado periódicamente por el equipo de salud tratante, según la complejidad y su estado lo requieran. La gestión de cuidados cotidianos será programada en consideración a la naturaleza y condición médica del o la paciente.

Artículo 43: Para disminuir al máximo los riesgos de caídas del o la paciente, éste, ésta, su cuidador, sus familiares y/o acompañantes deberán observar estrictamente las medidas de seguridad que el equipo de salud les enseñará.

Artículo 44: Los familiares y acompañantes de los usuarios y usuarias deberán abstenerse de concurrir a las dependencias del Centro Médico Rancagua en caso de presentar síntomas de enfermedades contagiosas que pongan en riesgo la salud y/o seguridad de los y las pacientes.

Se prohíbe a los usuarios y usuarias, familiares y/o acompañantes el ingreso y porte de armas, material inflamable, explosivos, sustancias peligrosas, alcohol, cigarrillos, y drogas ilegales, en dependencias del Centro Médico Rancagua.

Se prohíbe a los usuarios y las usuarias, familiares y/o acompañantes ingresar a la atención clínica y proveer y consumir alimentos y bebidas de cualquier clase al o la paciente.

El Centro Médico Rancagua no cuenta con instalaciones destinadas a guardar alimentos de los acompañantes y/ o familiares ni para prepararlos, cocinarlos ni calentarlos.

Artículo 45: Los familiares y/o acompañantes de los y las pacientes deberán respetar en su comportamiento, en todo momento, la privacidad y el pudor de todos los pacientes. Esta obligación incluye el abstenerse de generar ruidos que perturben el quehacer sanitario y administrativo del Centro Médico Rancagua y la tranquilidad de los y las pacientes.

En salas comunes estará restringido el uso de celulares y aparatos electrónicos por parte de los familiares y/o acompañantes de los y las pacientes.

Párrafo 6: Procedimiento del Alta

Artículo 46: El alta del o la paciente, cuando procediere, será otorgada por el equipo tratante y se le entregará un resumen de alta.

Artículo 47: El o la paciente hará abandono del Centro Médico Rancagua a la hora indicada por el equipo tratante. Previamente, deberá revisar cuidadosamente las instalaciones de la habitación, consulta o sala de procedimiento, confirmando que no ha dejado ningún objeto personal al interior de ésta.

Por la propia seguridad del o la paciente, éste o ésta deberá trasladarse desde la sala de procedimientos hasta abandonar completamente las dependencias del Centro Médico Rancagua, en silla de ruedas, en los casos que procediere. En caso de negarse a seguir esta indicación, deberá manifestar tal voluntad por escrito.

Artículo 48: El alta disciplinaria es el término de la etapa de atención de salud que se produce cuando él o la paciente incurre en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes o cualquier persona, o contra las instalaciones y equipamiento del Centro Médico Rancagua. También procederá cuando el paciente no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno del Centro Médico Rancagua. Esta medida podrá ser ordenada siempre que no ponga en riesgo la vida del o la paciente.

El alta voluntaria es aquella solicitada por el o la paciente, o su representante legal, con pleno conocimiento de las consecuencias que este acto pudiere originar, en contra de la orden médica y bajo su propio riesgo.

El alta forzosa es aquella decretada por la Dirección del establecimiento, previa consulta al Comité de Ética Asistencial, en caso de que el o la paciente, su representante legal o quien se encuentre a su cuidado, rechace el alta indicada por el médico tratante, no cumpla las prescripciones médicas, o interrumpa o rechace su tratamiento.

TÍTULO IV

DEL COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL

Artículo 49: El Comité de Ética Asistencial es un órgano colegiado de carácter consultivo e interdisciplinario, cuya labor es asesorar sobre los problemas ético-clínicos que se suscitan en relación a las prestaciones de salud otorgadas por el Centro Médico Rancagua. Se hace presente que este Comité no tiene dentro de sus funciones el conocimiento ni la resolución de reclamos, quejas o insatisfacciones de los usuarios, así como tampoco la realización de auditorías, ni imposición de sanciones. Las opiniones del Comité tendrán siempre el carácter de sugerencia o recomendación y no son vinculantes.

Artículo 50: Podrán solicitar la opinión del Comité de Ética Asistencial, los miembros del equipo de salud, el o la paciente o su representante legal según sea el caso, a través de los canales de comunicación telefónicos y electrónicos habilitados para tales efectos.

TÍTULO V

SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA, AGRADECIMIENTOS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Artículo 51: El Centro Médico Rancagua cuenta con un procedimiento interno de gestión de consultas, sugerencias, opiniones y reclamos, cuyo texto está permanentemente a disposición del o la usuaria. Su recepción y tramitación están a cargo de personal habilitado.

Las consultas y el acceso a la información relevante para el o la paciente se harán en conformidad al Artículo 8° del presente Reglamento Interno.

Artículo 52: En todas las dependencias del Centro Médico Rancagua, el usuario o usuaria podrá presentar su reclamo y/o felicitación, por escrito, llenando el formulario pertinente, los que serán recibidos y gestionados por la Unidad de Atención al Paciente para su gestión en la referida unidad de atención.

Podrán presentar reclamos el o la paciente por sí mismos, su representante legal cuando el o la paciente estuviere imposibilitado, o la persona que tiene al paciente bajo su cuidado, situaciones todas que deberán acreditarse.

Será requisito esencial que el usuario indique claramente su dirección de correo electrónico, teléfono y dirección, con el objeto hacerle llegar la constancia de recepción del reclamo.

No se admitirán los reclamos que contengan lenguaje soez, ofensivo, insultos, amenazas o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.

Artículo 53: Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10° del Decreto Supremo Número 35 del año 2012, del Ministerio de Salud, que aprueba Reglamento sobre procedimiento de reclamo de la Ley N°20.584, en algunos casos, el primer contacto con el usuario o usuario se hará personalmente o por vía telefónica.

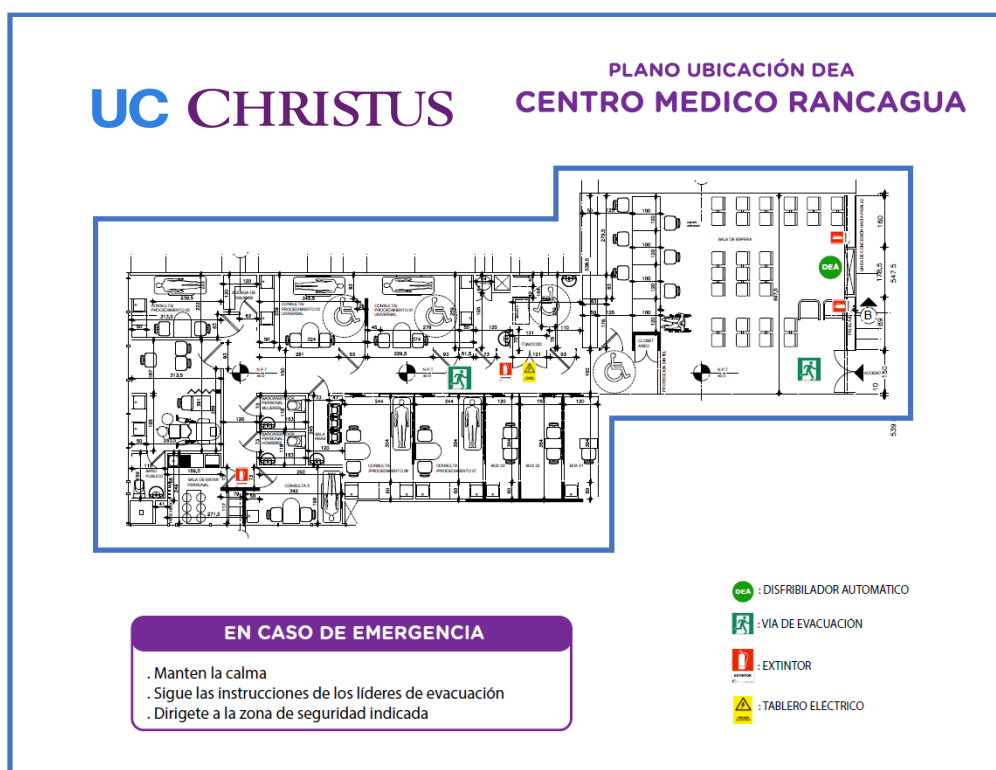
TÍTULO VI

DE LAS DIVERSAS VÍAS DE EVACUACIÓN EXISTENTES

Artículo 54: En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en los pasillos y áreas comunes del Centro Médico Rancagua. Las zonas de seguridad se encuentran debidamente demarcadas y señalizadas.

Artículo 55: En caso de emergencia u otra contingencia, los funcionarios y funcionarias del Centro Médico Rancagua encargados de dirigir la evacuación tomarán el control de la situación e impartirán órdenes e instrucciones para la correcta evacuación del recinto. Los usuarios y usuarias deberán acatar en todo momento dichas instrucciones.

Artículo 56: El siguiente plano establece las vías de acceso y evacuación del Centro Médico Rancagua:





TITULO FINAL

Párrafo 1: De las sanciones

Artículo 57: El incumplimiento de las normas del presente Reglamento Interno por parte de los usuarios y usuarias autorizará al equipo tratante a ordenar:

- Amonestación verbal.
- Restricción de ingreso a las dependencias del Centro Médico Rancagua. En caso que el usuario o usuaria se negare a acatar esta medida, la autoridad del establecimiento podrá requerir la presencia de la fuerza pública para hacerla cumplir.
- Abstención de agendar horas respecto de aquellos usuarios que han incurrido en maltrato de palabra u obra hacia cualquier integrante del equipo tratante y/o personal administrativo del Centro Médico Rancagua, hechos consignados previamente en el Registro de Incidentes.

Artículo 58: El incumplimiento de las normas del presente Reglamento Interno por parte de los usuarios y usuarias autorizará a la autoridad del establecimiento a ordenar:

- Amonestación verbal.

- b) Restricción de ingreso a las dependencias del Centro Médico Rancagua. En caso que el usuario o la usuaria se negare a acatar esta medida, la autoridad del establecimiento podrá requerir la presencia de la fuerza pública para hacerla cumplir.
- c) El alta disciplinaria del o la paciente cuando éste o ésta incurra en maltrato o actos de violencia en contra los integrantes del equipo de salud, otros pacientes, usuarios y personas que se encuentren al interior de las dependencias del Centro Médico Rancagua, siempre que con ello no se ponga en riesgo su vida o su salud.
- d) Expulsión de las dependencias del establecimiento con auxilio de la fuerza pública.

Artículo 59: Si el usuario o usuaria cometiere actos de violencia física y/o verbal en contra de los integrantes del equipo de salud, de los usuarios, usuarias y demás personas que se encontraren en las dependencias del Centro Médico Rancagua, éste podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

Artículo 60: Si el usuario o usuaria ocasionare daño o destrucción en los bienes y dependencias del Centro Médico Rancagua, éste podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

Artículo 61: Las contravenciones al presente Reglamento Interno y los actos y/o hechos descritos en este Párrafo quedarán consignados en el Registro de Incidentes que cada unidad del Centro Médico Rancagua llevará para tales efectos.

Párrafo 2: De la Aplicación y Vigencia del presente Reglamento Interno

Artículo 62: El presente Reglamento Interno se entenderá conocido y aceptado por el personal del Centro Médico Rancagua y por todos los usuarios, usuarias, representantes, familiares y acompañantes que accedan a las prestaciones o ingresen a sus instalaciones.

Artículo 63 El Reglamento Interno del Centro Médico Rancagua comienza a regir desde la aprobación del Director/a UC CHRISTUS y del Director/a del Centro Médico Rancagua y su publicación en el sitio web www.ucchristus.cl y tendrá duración indefinida mientras no sea sustituido o complementado por una nueva versión, la que regirá desde su aprobación y publicación en el señalado sitio web.