



**REGLAMENTO INTERNO PARA
LA ATENCION DE SALUD DE LAS
PERSONAS LEY N°20.584**

CÓDIGO: DP 1.1

VIGENCIA:
Enero: 2023
Enero: 2028

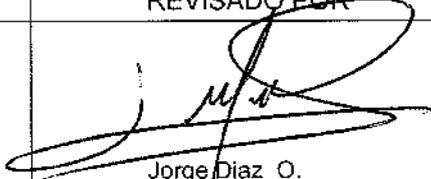
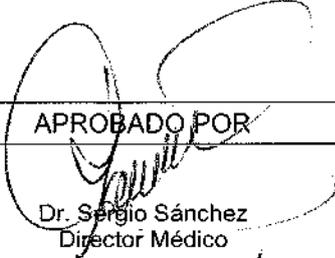
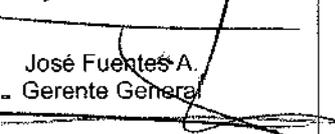
VERSION: 01

PÁGINA 1-24



**LOS LEONES
CLINICA**

**REGLAMENTO INTERNO PARA
LA ATENCION DE SALUD DE LAS
PERSONAS
LEY N°20.584**

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA
 Daniela Cuitiño A. Subgerencia de Calidad y Acreditación.	 Jorge Díaz O. Gerente de Salud	 Dr. Sergio Sánchez Director Médico  José Fuentes A. Gerente General	Enero 2023



REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION DE SALUD DE LAS PERSONAS LEY N°20.584

CÓDIGO: DP 1.1

VIGENCIA:
Enero: 2023
Enero: 2028

VERSION: 01

PÁGINA 2-24

TITULO I

PRINCIPIOS Y DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°

Este reglamento tiene como objetivo principal el proporcionar información a los usuarios que prefieren los servicios de Clínica Los Leones, información acerca de la atención de salud ofertada por nuestra institución, la forma y modalidades en que ella se otorga y la relación entre usuario y equipo de salud.

Siendo el **equipo de salud de Clínica Los Leones**; todo individuo que actúe como miembro de un equipo de personas, que tienen la función de realizar algún tipo de atención o prestación de salud sean estos administrativos, auxiliares, técnicos o profesionales.

Artículo 2°

Este reglamento se encontrará a su disposición en unidades clínicas y ambulatorias como también en página web institucional; www.clinicalosleones.cl

Artículo 3°

Sin perjuicio del deber preferente de Clínica Los Leones de informar a sus usuarios, la persona que solicita atención de salud procurará informarse del funcionamiento del establecimiento especialmente respecto de los horarios y modalidades de atención, así como los mecanismos de financiamiento existentes, procedimientos de consulta y reclamos establecidos.

Artículo 4°

Todo paciente que solicita atención de salud en Clínica Los Leones, como sus familiares o representantes legales, deberán colaborar con los miembros del equipo de salud que le atiende, informando de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud y de todos los antecedentes que conozcan o les sean solicitados para su adecuado diagnóstico y tratamiento.

Artículo 5°

Durante su atención de salud, se exigirá el cuidado de las instalaciones y equipamiento que Clínica Los Leones mantiene a disposición para los fines de atención y deberá responder por los perjuicios o daños ocasionados.

Artículo 6°

Se exige al paciente el trato respetuoso a los integrantes del equipo de salud, sean estos profesionales, técnicos, auxiliares o administrativos, igual obligación corresponde a familiares, representantes legales y otras personas que lo acompañen o visiten.

	REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION DE SALUD DE LAS PERSONAS LEY N°20.584	CÓDIGO: DP 1.1
		VIGENCIA: Enero: 2023 Enero: 2028
		VERSION: 01
		PÁGINA 3-24

TITULO II

DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Artículo 7°

Clínica Los Leones se define como una institución de salud privada de alta complejidad que ofrece atención integral, las 24 horas del día a pacientes hospitalizados, como también a pacientes ambulatorios.

- a) Atención hospitalaria en sus unidades de:
- Médico Quirúrgico (MQ)
(Medicina- Cirugía- Pediatría)
 - Maternidad
(Ginecología y Obstetricia- Recién Nacido)
 - Unidad Paciente Crítico (UPC)
- b) Atención ambulatoria en sus unidades de:
- Urgencia
 - Kinesiología
 - Centro Médico
 - Vacunatorio
- c) Atención de apoyo al diagnóstico en sus unidades de:
- Toma de muestra
 - Electrocardiografía
 - Hemodinamia
 - Imagenología
(Radiología- Resonancia nuclear magnética – Scanner- Mamografía)
 - Eco tomografía
 - Test de esfuerzo
 - Audiometría
 - Endoscopia

Artículo 8°

Clínica Los Leones no resuelve patologías psiquiátricas por no ser un centro de especialidad psiquiátrica, sin perjuicio de esto se atiende al paciente psiquiátrico hemodinámicamente inestable y/o en riesgo vital hasta encontrarse en condiciones de traslado para seguir tratamiento de especialidad en centro psiquiátrico.

Artículo 9°

Clínica Los Leones colabora con la docencia conforme a convenios que ha suscrito con instituciones de educación superior reconocidas por el estado, en las carreras técnicas y profesionales de Enfermería, ginecobstetricia, tecnología médica, nutrición, kinesiología y medicina.

	REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE SALUD DE LAS PERSONAS LEY N°20.584	CÓDIGO: DP 1.1
		VIGENCIA: Enero: 2023 Enero: 2028
		VERSION: 01
		PÁGINA 4-24

La atención de alumnos a nuestros pacientes se llevará a cabo siempre que sea autorizado por este último y siempre contará con la supervisión de un profesional.

TITULO III

NORMATIVA DE INGRESO A HOSPITALIZACIÓN

Artículo 10°

Todo paciente que ingrese a unidades de hospitalización de Clínica Los Leones deberá realizar el trámite administrativo necesario para poder concretar dicho proceso.

Artículo 11°

El trámite de admisión inicia con el **pre ingreso** el cual es realizado días antes a su hospitalización por la ejecutiva comercial que le entregó su presupuesto, le contactara telefónicamente y solicitará su concurrencia a dependencias de Clínica Los Leones y se le solicitaran documentos de referencia y contra referencia mencionados en el **artículo 33**.

Artículo 12°

El **ingreso** se realiza en unidad de admisión de operaciones en horarios de lunes a viernes de 7:30 a 18:00, sábado de 9:00 a 13:00 horas. Fuera de estos horarios la hospitalización se debe realizar por admisión de Servicio de Urgencia.

El día del ingreso, el paciente o su representante, deberá presentar la siguiente documentación:

- Cédula de identidad
- Orden médica de hospitalización
- Consentimiento Informado con registro completo por parte del paciente o representante y de su médico tratante, este documento para pacientes que serán sometidos a intervención quirúrgica o procedimientos endoscópicos, de hemodinamia o imágenes con uso de medio de contraste.
- Exámenes solicitados por su médico tratante
- (laboratorio, imágenes o cualquier otro)
- Identificación de sistema previsional (FNS-ISAPRE u otro)
- Carta orden de empresa en convenio en caso de ser necesario.
- Programa con pago anticipado en caso de paciente PAD.
- Comprobante de domicilio del responsable de la cuenta.
- Medicamentos orales de uso crónico (diabetes, hipertensión, etc.)

Artículo 13°

El paciente pediátrico, incluyendo al adolescente; **Ingresará** junto a su madre o tutor, entregando la documentación requerida en unidad de admisión, podrá permanecer

	REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION DE SALUD DE LAS PERSONAS LEY N°20.584	CÓDIGO: DP 1.1
		VIGENCIA: Enero: 2023 Enero: 2028
		VERSION: 01
		PÁGINA 5-24

acompañado por su familiar o tutor las 24 horas del día, se aconseja traer algún juguete u objeto significativo para el menor.

Artículo 14°

El paciente adulto (18 años en adelante); Ingresará entregando la documentación requerida en unidad de admisión, puede ser acompañado por tutor o persona significativa, deberá acompañar además;

- Útiles de aseo personal (cepillo de dientes, peineta u otros).
- Camisa de dormir o pijama
- Bata y zapatilla de levantarse
- Toalla
- Carné de control maternal para futuras madres

Artículo 15°

El paciente quirúrgico (adulto o pediátrico); deberá presentarse en unidad de admisión respetando las siguientes indicaciones:

- Ingresar con 2 horas mínimo de anticipación.
- Ayuno de 6 horas.
- En caso de ser requerido deberá traer donantes de sangre de su grupo sanguíneo, el número de estos últimos depende del tipo de cirugía.
- No utilizar maquillaje ni esmalte de uñas
- Retirar todo tipo de joyas y accesorios
- Seguir las indicaciones pre operatorias de su médico tratante

Artículo 16°

El ingreso para la atención de pacientes en Servicio de Urgencia se realizará presentando en mesón de recepción la siguiente documentación:

En el caso que el paciente sea menor de 20 años, puede ingresar a la unidad con tutor o persona significativa.

- a) cédula de identidad
- b) carne de afiliación a ISAPRE o FNS
- c) identificación de institución en convenio

Artículo 17°

Previo a recibir atención médica se realiza procedimiento de categorización, este último define que la atención se brinda según gravedad y no por orden de llegada, dependiendo de la categorización asignada por personal competente, será la oportunidad de su atención.



**REGLAMENTO INTERNO PARA
LA ATENCION DE SALUD DE LAS
PERSONAS LEY N°20.584**

CÓDIGO: DP 1.1

VIGENCIA:
Enero: 2023
Enero: 2028

VERSION: 01

PÁGINA 6-24

TITULO IV

NORMATIVA DE ESTADÍA EN HOSPITALIZACIÓN

Artículo 18°

El tiempo de estadía en unidades de hospitalización dependerá de la indicación de su médico tratante quien evaluará diariamente su estado de salud y evolución médica. Clínica los Leones dispone para hospitalización de diferentes tipos de habitaciones, el uso de ellas se relaciona directamente con la disponibilidad del momento y además con la indicación del profesional médico o de enfermería en caso de requerir aislamiento (habitación individual), esta indicación se asocia a patologías infecto contagiosas o inmunosupresión (baja de defensas).

Artículo 19°

Los tipos de habitaciones disponibles en hospitalización son los siguientes:

- a) Habitación individual;** consta de una cama clínica, baño privado, TV cable, wi fi, teléfono, berger para visita.
- b) Habitación doble;** consta de dos camas clínicas siempre respetando su privacidad, baño compartido, TV cable, teléfono, wi fi y silla para acompañante.

Artículo 20°

De ser requerido por su patología el uso de habitación individual por aislamiento, el costo será cargo del paciente.

Artículo 21°

El servicio telefónico se encuentra habilitado para recibir llamadas, en caso de ser necesario.

Artículo 22°

- a) Clínica Los Leones no se responsabiliza de forma alguna por pérdida de objetos de valor que puedan afectar al paciente o sus acompañantes y/o visitas. Los pacientes deberán de abstenerse de ingresar con objetos de valor tales como joyas, dinero, documentos u otros.
- b) Deberá declarar prótesis dentales, lentes u otro apoyo terapéutico, el cual puede quedar en custodia para pacientes que serán sometidos a intervención quirúrgica.
- c) Cada vez que el paciente abandone su habitación por exámenes o procedimientos y los familiares deseen hacer abandono de esta, deben avisar en la Estación de Enfermería para que el personal de salud cierre su habitación con llave.

	REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION DE SALUD DE LAS PERSONAS LEY N°20.584	CÓDIGO: DP 1.1
		VIGENCIA: Enero: 2023 Enero: 2028
		VERSION: 01
		PÁGINA 7-24

Artículo 23°

Queda estrictamente prohibido traer durante la hospitalización cualquier tipo de alimento, ya que estos serán proporcionados y controlados según indicación médica por la Unidad de Alimentación

Artículo 24°

Por disposición del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la Ley 20.660 está estrictamente prohibido el consumo de tabaco y bebidas alcohólicas en dependencias de Clínica Los Leones.

TITULO V

NORMATIVA DE EGRESO DE HOSPITALIZACIÓN

Artículo 25°

El egreso de Clínica Los Leones dependerá de la indicación de su médico tratante y es aplicable en;

- a) **Alta médica a domicilio;** es la indicación médica de finalizar el proceso de hospitalización en Clínica Los Leones y continuar la recuperación en domicilio.
- b) **Traslado a otro centro asistencial;** es la indicación médica de finalizar el proceso de hospitalización en Clínica Los Leones y continuar este último en otro centro asistencial, esto podrá relacionarse con traslado a centros de mayor complejidad o de solicitudes del paciente o representante validadas por su médico tratante.
- c) **Alta Voluntaria;** es la interrupción del proceso de hospitalización en Clínica Los Leones a solicitud del paciente o representante siempre que esta no implique aceleración del proceso de muerte, esta solicitud debe estar en conocimiento de su médico tratante.
- d) **Alta disciplinaria;** es la indicación médica de finalizar el proceso de hospitalización en Clínica Los Leones debido a faltas graves del paciente tales como no seguir su tratamiento, desorden público o no seguir reglamentación interna de Clínica Los Leones. Esta alta puede ser indicada por el médico tratante, residente y/o Director Médico.

Artículo 26°

El trámite administrativo de egreso lo puede realizar su acompañante, en caso de encontrarse sin compañía personal de enfermería gestionará con unidad de admisión su trámite de egreso, el trámite consiste en entregar en unidad de admisión la documentación relacionada con su hospitalización;

- a) Pase de alta que recibe por parte de personal de enfermería.
- b) Hoja de prestaciones efectuadas.

	REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION DE SALUD DE LAS PERSONAS LEY N°20.584	CÓDIGO: DP 1.1
		VIGENCIA: Enero: 2023 Enero: 2028
		VERSION: 01
		PÁGINA 8-24

Artículo 27°

Se recomienda que el alta sea gestionada antes de las 12:00 AM para evitar cobros adicionales.

Una vez realizada la entrega de documentación, ejecutiva de unidad de admisión le entregará su cuenta la cual debe ser tramitada en plazos establecidos según mención de **artículo 72**.

Artículo 28°

En caso de requerir traslado en ambulancia a domicilio, este podrá ser solicitado a través de personal de enfermería y será cargado a su cuenta final.

Artículo 29°

Los traslados en ambulancia para resolver patologías que excedan nuestra capacidad a otros centros de mayor complejidad se realizará conforme a las indicaciones médicas de cuidado prescritas, siendo el transporte costo para el paciente.

En estos casos se solicitará internamente el cupo clínico y deberá algún familiar o acompañante dejar los resguardos administrativos solicitados por el otro centro de salud al cual será trasladado.

Artículo 30°

Antes de retirarse de la habitación por alta, revise cuidadosamente el interior de la habitación evitando el dejar objetos que le pertenezcan

Artículo 31°

Se prohíbe el salir de la institución a trámites personales estando hospitalizado, solamente puede hacer abandono según alguna forma de alta descrita en **artículo 25**

TITULO VI

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA

Artículo 32°

La documentación de referencia y contra referencia que se le solicitará para poder hacer efectivo su ingreso, será solicitada en la etapa de pre ingreso:

- a) Evaluación comercial DICOM; se evaluará su riesgo financiero o el del responsable del pago de la cuenta, esto se realiza vía sistema consulta DICOM.
- b) Se solicita firma de **pagaré**, de acuerdo a la Ley 20.394 de la Súper intendencia de salud que prohíbe condicionar la atención de salud al otorgamiento de cheques o dinero en efectivo.



**REGLAMENTO INTERNO PARA
LA ATENCION DE SALUD DE LAS
PERSONAS LEY N°20.584**

CÓDIGO: DP 1.1

VIGENCIA:
Enero: 2023
Enero: 2028

VERSION: 01

PÁGINA 9-24

En el caso que el garante no sea apto según política vigente de riesgo financiero, el paciente o su representante deberán buscar otra persona que acredite para hacerse responsable de la futura cuenta.

- c) Se solicitarán teléfonos de contacto fijo y/o móvil.
- d) Correo electrónico.
- e) Comprobante de domicilio del responsable de la cuenta.
- f) Identificación de sistema previsional (FNS-ISAPRE u otro).
- g) Carta orden de empresa en convenio en caso de ser necesario

TITULO VII

MECANISMOS DE ACREDITACIÓN DE LA AFILIACIÓN

Artículo 33°

Los documentos requeridos para acreditar la identificación y afiliación para la atención de salud serán;

- a) Cédula de identidad
- b) Carné previsional
- c) Pasaporte en caso de extranjeros

TITULO VIII

VISITA MÉDICA Y GESTION DE CUIDADOS HOSPITALIZACIÓN

Artículo 34°

Durante su hospitalización su recuperación de salud se encuentra al cuidado de un equipo multidisciplinario (médicos, nutricionistas, kinesiólogo, enfermera, matrona, técnicos paramédicos entre otros) y se gestiona su atención de manera personalizada, favoreciendo así su pronta recuperación.

Artículo 35°

Su médico tratante le visitará mínimo una vez cada 24 horas, evaluando su estado de salud y evolución, las indicaciones derivadas de la visita se registrarán en su ficha clínica para ser ejecutadas en planificación por el personal de enfermería.

Su médico tratante puede solicitar la visita de un médico interconsultor en la especialidad que su patología requiera, quien procederá a evaluar y registrar las indicaciones en su ficha clínica.



**REGLAMENTO INTERNO PARA
LA ATENCION DE SALUD DE LAS
PERSONAS LEY N°20.584**

CÓDIGO: DP 1.1

VIGENCIA:
Enero: 2023
Enero: 2028

VERSION: 01

PÁGINA 10-24

Artículo 36°

Recibirá visita de nutricionista durante la mañana y cada vez que se requiera, se evaluará la indicación médica de régimen, gestionando el cumplimiento de esta a través de personal de alimentación.

Los horarios de alimentación asociados a su indicación médica son:

Desayuno: 8:00 a 8:30 horas

Colación: 10:00 horas de ser indicado

Almuerzo: 12:00 a 12:30 horas

Once: 16:00 a 16:30 horas

Cena: 19:00 a 19:30 horas

Colación nocturna: 21 horas de ser indicado

Las fórmulas lácteas serán despachadas por horario y formula de indicación médica.

Artículo 37°

Para la atención Kinésica en caso de ser indicado por su médico según necesidad de tratamiento, recibirá atención de profesional kinesiólogo las veces que indique su médico, quien seguirá la terapia indicada y registrada en su ficha clínica.

Artículo 38°

La gestión de los cuidados de enfermería será realizada por un profesional del área de enfermería (Enfermera-Matrona) quien planificará las atenciones necesarias de acuerdo a indicación médica y propia del cuidado de salud.

Artículo 39°

Existe un sistema de comunicación de timbre de llamado, el cual puede accionar cada vez que lo requiera y será asistido por personal de enfermería de la unidad.

TITULO IX

VISITA MÉDICA Y GESTION DE CUIDADOS AMBULATORIOS

Artículo 40°

En Servicio de Urgencia la atención médica la efectuará el residente en turno, dependiendo del paciente puede tratarse de un residente de atención infantil o adulto, quien procederá a registrar en su hoja de atención las indicaciones que gestionará el profesional de enfermería en turno.

Puede ser requerida la atención de un médico especialista como Interconsultor para resolver patologías quirúrgicas, traumatológicas u otras.

	REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION DE SALUD DE LAS PERSONAS LEY N°20.584	CÓDIGO: DP 1.1
		VIGENCIA: Enero: 2023 Enero: 2028
		VERSION: 01
		PÁGINA 11-24

TITULO X

INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE SALUD

Artículo 41°

La información sobre el estado de salud será entregada preferentemente al paciente o su representante (persona que cuide su salud), esta información puede ser recibida en forma verbal durante su estadía hospitalaria y/o en forma escrita, la que puede ser entregada por su médico tratante u otro profesional que participe en su recuperación, contempla el posible diagnóstico de su enfermedad, las alternativas de tratamiento disponibles para su recuperación, los riesgos que puede presentar, el pronóstico esperado y el proceso previsible del postoperatorio en caso de ser paciente quirúrgico, de acuerdo con su edad y condición personal y emocional.

Artículo 42°

Una vez finalizada la hospitalización recibirá información escrita en un documento llamado **EPICRISIS**, el cual contiene entre otros temas;

- a) Identificación del paciente y médico tratante
- b) Período de tratamiento
- c) Diagnóstico de ingreso y alta
- d) Procedimientos efectuados
- e) Indicaciones a seguir

Artículo 43°

Una vez de alta y en caso de ser requerido y a solicitud expresa del paciente o su representante (tercero autorizado a través de poder simple notarial), puede entregarse información contenida en su ficha clínica.

TITULO XI

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Artículo 44°

El consentimiento informado es un documento componente de su ficha o historia clínica, contiene una constancia por escrito de la entrega de información por parte de su médico tratante, esta última relativa al procedimiento a realizar ya sea; intervención quirúrgica, procedimiento invasivos endoscópico, realización de imágenes con uso de medio de contraste o cualquier otro que conlleve un riesgo relevante y conocido para la salud, se presume que el paciente ha recibido la información pertinente cuando hay constancia escrita a través de su identificación y firma de la aceptación o rechazo del procedimiento a realizar.



**REGLAMENTO INTERNO PARA
LA ATENCION DE SALUD DE LAS
PERSONAS LEY N°20.584**

CÓDIGO: DP 1.1

VIGENCIA:
Enero: 2023
Enero: 2028

VERSION: 01

PÁGINA 12-24

Artículo 45°

Todo paciente tiene derecho a otorgar o denegar (rechazar) su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud, en ningún caso el rechazo de tratamiento podrá implicar como objetivo la aceleración artificial del proceso de muerte, prácticas eutanásicas o el auxilio al suicidio.

Artículo 46°

En caso de menores de edad o alteración de conciencia se requerirá el registro de identidad y firma en documento consentimiento informado al representante o tutor.

Artículo 47°

En Clínica Los Leones el documento *Consentimiento Informado*, se solicita para aquellos pacientes que ingresan a realizarse los procedimientos antes descritos en forma programada como documento de requisito previo al ingreso, este debe venir completo con identificación y firmas tanto del médico como del paciente o su representante, en caso de no contar con documento completo este debe ser llenado antes del ingreso al procedimiento.

Artículo 48°

No se requerirá la manifestación de la voluntad a través del documento consentimiento informado, en las siguientes situaciones:

- a) En el caso de que la falta de aplicación del procedimiento suponga un riesgo para la salud pública, de conformidad con lo dispuesto en la ley, dejándose constancia de ello en la ficha clínica.
- b) En aquellos casos en que la condición de salud o cuadro clínico de la persona implique riesgo vital o secuela funcional grave de no mediar atención médica inmediata e impostergable y el paciente no se encuentre en condiciones de expresar su voluntad ni sea posible obtener el consentimiento de su representante legal, apoderado o de la persona a cuyo cuidado se encuentre, según corresponda.
- c) Cuando la persona se encuentre en incapacidad de manifestar su voluntad y no es posible obtenerla de su representante legal, por no existir o por no ser habido. En estos casos se adoptarán las medidas apropiadas en orden a garantizar la protección de la vida.

	REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION DE SALUD DE LAS PERSONAS LEY N°20.584	CÓDIGO: DP 1.1
		VIGENCIA: Enero: 2023 Enero: 2028
		VERSION: 01
		PÁGINA 13-24

TITULO XII

NORMAS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCION DE SALUD

Artículo 49°

Clínica Los Leones en el marco de la atención de salud que brinda, cumple la normativa vigente en el país y con los protocolos establecidos en materia de seguridad del paciente y calidad de la atención de salud.

Para dar fiel cumplimiento al "PROGRAMA NACIONAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD", proceso dirigido por el Ministerio de Salud de Chile (MINSAL), se genera la estructura adecuada para ejecutar de manera eficiente y oportuna la monitorización y evaluación de normas y protocolos asociados a la calidad y seguridad del paciente y a su vez e introducir las mejoras necesarias.

Artículo 50°

Es el comité de calidad y seguridad de la institución el organismo que vela por la generación de actividades de mejora continua de la calidad de los servicios y prestaciones. Para poder mejorar es relevante medir los resultados en las acciones asociadas la seguridad del paciente, dichas mediciones son de reporte obligatorio al Ministerio de Salud quien a su vez desarrolla, implementa y evalúa planes, programas y políticas públicas vinculadas con la calidad de la atención y la seguridad de los procesos asistenciales monitorizando su desarrollo.

Artículo 51°

Clínica Los Leones realiza análisis trimestral de los indicadores de calidad y seguridad del paciente, monitoreo de las siguientes normas:

- a) Reporte de eventos adversos y centinelas
- b) Aplicación de lista de chequeo para la seguridad de la cirugía
- c) Análisis de re operaciones quirúrgicas no programadas
- d) Prevención de enfermedad trombo embólica en pacientes quirúrgicos
- e) Prevención de úlceras o lesiones por presión en pacientes hospitalizados
- f) Reporte de caídas de pacientes hospitalizados
- g) Pacientes transfundidos de acuerdo a protocolo
- h) Programa de prevención y control de las enfermedades asociadas a la atención de salud

	REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION DE SALUD DE LAS PERSONAS LEY N°20.584	CÓDIGO: DP 1.1
		VIGENCIA: Enero: 2023 Enero: 2028
		VERSION: 01
		PÁGINA 14-24

TITULO XIII

HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO / AGENDAMIENTO DE HORAS

Artículo 52°

SI algún prestador médico de consulta no puede concurrir a la atención agendada, personal de la institución le informará con el fin de re programar dicha consulta.

Artículo 53°

Clínica Los Leones para su atención ambulatoria de consulta funciona en los siguientes horarios de agendamiento y atención:

- a) **Consulta Médica;** para su atención en consulta médica funciona en horario continuo de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, los días sábado de 8:00 a 18:00 horas, domingos y festivos 09:00 a 14:00 hrs.
Puede agendar su hora por vía telefónica en Call Center al número 33- 2296410, presencia módulo de informaciones ubicado al ingreso de Clínica los Leones o via web pagina www.clinicalosleones.cl , para agendar su hora le solicitaran su nombre completo, número de cédula de identidad asegurador de salud (FNS, ISAPRE u otro) o pasaporte y médico a consultar.
- b) **Vacunatorio;** horario de atención lunes a viernes de 08:30 a 17:00.
- c) **Kinesioterapia;** agendar hora de manera presencial en la unidad, para programar sesiones con profesional, lunes a viernes de 8:30 a 19:00 horas, sábado de 8:30 a 14:00 horas.

Artículo 54°

Unidad de exámenes de Clínica los Leones tiene sistema de agendamiento via web, call center y presencial, para algunos procedimientos debe realizar agendamiento de manera presencial para la entrega de indicaciones y orientación al paciente:

- a) **Toma de muestra;** horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a 16:00 horas, los días sábado de 8:30 a 12:30 horas y domingo de 8:30 a 13:30 horas.
- b) **Test de Esfuerzo;** el horario de atención es lunes a viernes de 11:00 a 15:30 horas.
- c) **Scanner (TAC);** La hora debe ser solicitada personalmente en módulo de exámenes ya que le entregaran un informativo de preparación.
Horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a 20:30 horas, los días sábado de 9:00 a 18:00 horas y domingo 09:00 a 14:00 horas.



**REGLAMENTO INTERNO PARA
LA ATENCION DE SALUD DE LAS
PERSONAS LEY N°20.584**

CÓDIGO: DP 1.1

VIGENCIA:
Enero: 2023
Enero: 2028

VERSION: 01

PÁGINA 15-24

d) Resonancia Nuclear Magnética (RNM);

Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 21:30 horas, sábado y domingo de 9:00 a 20:00 horas.

e) Radiología (Rx);

Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 21:30 horas, sábado y domingo de 9:00 a 18:00 horas.

f) Mamografía; Horario de atención de lunes a viernes de 14:00 a 17:00 horas y sábado de 9:00 a 14:00 horas.

g) Eco tomografía; Horario de atención de lunes a domingo de 8:00 a 18:30 horas, según disponibilidad.

h) Espirometría; Horario de atención de lunes a viernes de 15:30 a 16:30 horas.

i) Endoscopia; La hora debe ser solicitada personalmente en unidad de exámenes ya que le entregaran un informativo de preparación en horario de lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas, jueves 17:30 a 18:30 horas.

Artículo 55°

Clínica Los Leones para su atención en unidad de Urgencia funciona las 24 horas del día los 365 días del año. Su atención es según gravedad de la consulta y no por orden de llegada.

Artículo 56°

Clínica Los Leones para su atención en unidad de Hospitalización (Maternidad- Médico Quirúrgico- Unidad Paciente Crítico) funciona las 24 horas del día los 365 días del año.

TITULO XIV

ACOMPAÑAMIENTO DE PACIENTES

Artículo 57°

Clínica Los Leones favorece el derecho de los pacientes a la compañía de familiares y amigos cercanos durante su hospitalización y con ocasión de prestaciones ambulatorias. Para no afectar el beneficio clínico, se hace necesaria la regulación del horario de visita:

	REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION DE SALUD DE LAS PERSONAS LEY N°20.584	CÓDIGO: DP 1.1
		VIGENCIA: Enero: 2023 Enero: 2028
		VERSION: 01
		PÁGINA 16-24

- a) **UPC;** 12:00 a 14:00 horas.
- b) **Maternidad;** de corrido de 10:00 a 22:00 horas
- c) **Médico Quirúrgico;** de corrido de 10:00 a 22:00 horas
- d) **Servicio de Urgencia;** paciente puede estar acompañado por un familiar o persona significativa.
- e) En los casos de Niños, niñas, adolescentes y personas gestantes (menores de 20 años), el acompañamiento es continuo, ya sea por tutor, padre o madre, persona significativa en todas las unidades de hospitalización y áreas de atención ambulatorias. (**Ley Mila 21.372**).

Se restringe la compañía en Servicio de Urgencia en aquellas atenciones con **riesgo vital o riesgo sanitario**.

Artículo 58°

Podrá ser acompañado por visita, respetando en habitaciones dobles un máximo de 1 persona por paciente, esto para favorecer la tranquila recuperación de todos los pacientes de la habitación.

Artículo 59°

Clínica los Leones cuenta con servicio de alimentación para pacientes, se puede extender a familiar realizando solicitud previa con pago adicional.

Artículo 60°

En el caso de pacientes pediátricos (hasta 15 años) estos serán acompañados por un familiar las 24 horas del día y puede recibir visitas respetando un máximo de 2 personas por paciente en habitación individual, se considera servicio de desayuno sin costo para el familiar que acompaña al menor. Para el resto de los pacientes la alimentación se puede solicitar con jefe de unidad, y tendrá cargo a cuenta de paciente.

Artículo 61°

La asistencia especial se facilitará a través de la consejería, asistencia religiosa o espiritual para aquellos pacientes que lo soliciten. En estos casos esta permitido el acceso a referentes religiosos según su credo o culto.

	REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION DE SALUD DE LAS PERSONAS LEY N°20.584	CÓDIGO: DP 1.1
		VIGENCIA: Enero: 2023 Enero: 2028
		VERSION: 01
		PÁGINA 17-24

TITULO XV

IDENTIFICACION DEL PACIENTE Y PERSONAL DE SALUD

Artículo 62°

Todo el personal que atiende su salud deberá portar una identificación institucional de tipo personal la que incluye:

- a) Nombre y dos apellidos
- b) Cargo

Artículo 63°

Con el objetivo de prevenir errores de atención de salud asociados a la correcta verificación de la identificación del paciente, es que se define el uso de **Brazaletes de Identificación**, este brazaletes es utilizado en todo paciente hospitalizado, ambulatorio sometido a intervención quirúrgica y/o que requiera algún tipo de intervención o procedimiento que altere su estado de consciencia, se utilizará en unidades clínicas de hospitalización, pabellón quirúrgico, urgencia y endoscopia.

TITULO XVI

PRIVACIDAD DEL PACIENTE

Artículo 64°

Clínica Los Leones respeta y protege la vida privada y la honra de las personas durante su proceso de atención.

Artículo 65°

Esta estrictamente prohibido el fotografiar, grabar o filmar a pacientes durante su atención, cualquiera que sea su fin o uso, en caso de fines publicitarios se requerirá autorización escrita al paciente o representante legal.

Artículo 66°

Su historia de salud contenida en Ficha Clínica será resguardada en todo momento por tratarse de dato sensible según lo dispuesto en la letra g) del artículo 2° de la ley N° 19.628.

Su ficha permanecerá en resguardo por un plazo de 15 años y se guardará reserva de su contenido, el cual será almacenado en Unidad de Archivo.

Podrán acceder a su Ficha Clínica;

- a) El titular de la ficha (paciente) o su representante legal o en caso de fallecimiento del titular, sus herederos.
- b) Un tercero debidamente autorizado por el titular, mediante poder simple.

	REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION DE SALUD DE LAS PERSONAS LEY N°20.584	CÓDIGO: DP 1.1
		VIGENCIA: Enero: 2023 Enero: 2028
		VERSION: 01
		PÁGINA 18-24

- c) Tribunales de justicia, siempre que la información contenida en la ficha clínica se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
- d) Fiscales del Ministerio Público y abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tenga a su cargo.

TITULO XVII

COMITÉ DE ETICA

Artículo 67°

Clínica Los Leones cuenta con la formalización de un **Comité de ética**, dicho comité se encuentra presidido por el Director Médico de la institución, pueden acceder a él familiares o pacientes en secretaría de Dirección Médica a través de carta dirigida al Director Médico, quién deberá estampar su firma en una copia en señal de recepción.

Artículo 68°

El comité de ética se define como un organismo colegiado conformado por un grupo de profesionales que asesoran a los miembros del equipo de salud, pacientes y/o familiares, en la toma de decisiones a propósito de la práctica clínica.

Artículo 69°

Las situaciones que podrán ser sometidas a comité de ética son clínicas o administrativas ocurridas a propósito de la labor asistencial en que se genere un dilema de carácter ético y que requieren elegir entre dos o más soluciones.

TITULO XVIII

COSTOS DE LAS PRESTACIONES

Artículo 70°

Los costos de las prestaciones, aranceles e insumos y medicamentos se encuentran escritos y publicados en base de datos actualizada con libre acceso a la información, a través de:

- a) Página web, www.clinicalosleones.cl, en el link aranceles
- b) Admisión operaciones
- c) Recepción de urgencia

	REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION DE SALUD DE LAS PERSONAS LEY N°20.584	CÓDIGO: DP 1.1
		VIGENCIA: Enero: 2023 Enero: 2028
		VERSION: 01
		PÁGINA 19-24

TITULO XIX

MODALIDADES DE PAGO

Artículo 71°

Al momento del pre ingreso o en su defecto en el momento de concretar el ingreso, se informará por escrito al paciente o su representante de los posibles plazos para el pago de las prestaciones, insumos y medicamentos que se utilicen en su atención de salud. Podrá solicitar en cualquier oportunidad, una cuenta actualizada y detallada de los gastos en que se haya incurrido en su atención de salud.

Artículo 72°

El plazo para tramitar su programa médico y cancelar diferencias no cubiertas por este, dependerá de la previsión a la que Ud. pertenezca y rige desde el día de la entrega del programa medico por Clínica Los Leones.

- a) **FONASA**; 3 días hábiles
- b) **ISAPRE**; 45 días hábiles
- c) **CIRUGÍAS MENORES**; 3 días hábiles
- d) **INSTITUCIONES, EMPRESAS EN CONVENIO**; según contrato convenido y/o a través de carta de resguardo.
- e) **PARTICULAR**, tendrá un plazo de 3 días hábiles para cancelar la cuenta adeudada.

Artículo 73°

Una vez que el programa es tramitado y cancelado, los bonos correspondientes deben ser presentados en departamento de cobranza de Clínica Los Leones, en donde retirará el documento de respaldo de su cuenta (pagaré).

Artículo 74°

Las atenciones de consulta médica ambulatoria se cancelan en el momento de solicitar la prestación a través de bono electrónico IMED, bono en papel, efectivo, cheque, tarjeta bancaria de débito o de crédito.



**REGLAMENTO INTERNO PARA
LA ATENCION DE SALUD DE LAS
PERSONAS LEY N°20.584**

CÓDIGO: DP 1.1

VIGENCIA:
Enero: 2023
Enero: 2028

VERSION: 01

PÁGINA 20-24

TITULO XX

INTERESES POR MORA

Artículo 75°

Los programas médicos que no son tramitados en plazos antes descritos darán origen a intereses por mora y gastos de cobranza. De acuerdo a lo requerido por la ley 19.659,

Artículo 76°

La cobranza pre y judicial es llevada en Clínica Los Leones por empresa externa. El sistema de gastos de cobranza se aplica sobre el capital adeudado o valor de la cuota vencida.

Los intereses por mora serán cobrados desde el primer día de atraso.

Artículo 77°

Se entiende que el incumplimiento en la entrega del programa con sus bonos y/o cancelación de la deuda, sin una explicación de su parte en los plazos señalados, autoriza a SERVICLINICA S.A a hacer efectivos los documentos o valores dejados en pago de los servicios efectuados y a efectuar el reporte respectivo a DICOM.

TITULO XXI

CONDICIONES PREVISIONALES

Artículo 78°

Clínica Los Leones ofrece atención de salud a pacientes afiliados a **ISAPRE, FONASA, FFAA** a través de sus convenios especiales, **INSTITUCIONES, EMPRESAS y MUNICIPALIDADES** de la región que adjudiquen convenio, **PARTICULARES** o cualquier tipo de seguro de salud.

Artículo 79°

Para validar la condición previsional deberá presentar su cédula de identidad.

Artículo 80°

La atención por modalidad de **Ley de Urgencia** (Ley 19.650 y Circular Superintendencia de Salud N° 108 del 20/1/2010).

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



REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE SALUD DE LAS PERSONAS LEY N°20.584

CÓDIGO: DP 1.1

VIGENCIA:
Enero: 2023
Enero: 2028

VERSION: 01

PÁGINA 21-24

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 (Servicio de Urgencia). 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. Este tipo de modalidad de atención exime del pago al usuario en lo que respecta a la primera etapa de estabilización, esta con un tope que debe consultar en su aseguradora ya que esta parte del pago es cubierta por su ISAPRE o FONASA.

Artículo 81°

La atención por modalidad AUGE (Ley N° 19.966, y el Decreto N° 4 de 2013), rige para todos los afiliados de ISAPRE o FONASA, garantiza el **acceso** (recibir la atención definida para la enfermedad), **oportunidad de atención** (dentro de plazos máximos), **protección financiera** (cancela solo el copago) y **calidad** (acreditación).

Se prioriza la prevención, tratamiento y rehabilitación de enfermedades específicas que representan el mayor impacto de salud en la población chilena.

Actualmente existen 80 patologías con esta modalidad de atención

Clínica Los Leones es red prestadora para algunas ISAPRES, debe consultar en su aseguradora las coberturas asociadas. Para primeras atenciones de patologías cubiertas por GES ya sea en Centro Médico o Servicio de Urgencia, el médico que le atiende deberá notificar a su aseguradora según procedimiento vigente.

Siempre existe la opción de atención por libre elección para aquellos pacientes que rechacen según procedimiento vigente la cobertura de su aseguradora para aquellas patologías no cubiertas como red de prestadores GES en Clínica Los Leones.

TITULO XXII

GESTION DE RECLAMOS

Artículo 82°

Clínica Los Leones posee definido en protocolo la gestión de reclamos que además incluye sugerencias y/o felicitaciones, para ello se designa un responsable institucional de la gestión de reclamos.

	REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION DE SALUD DE LAS PERSONAS LEY N°20.584	CÓDIGO: DP 1.1
		VIGENCIA: Enero: 2023 Enero: 2028
		VERSION: 01
		PÁGINA 22-24

Artículo 83°

Las manifestaciones respecto de la atención pueden ser realizadas a través de las siguientes vías:

Por escrito;

- a) a través de formulario foliado, los que se encuentran ubicados en todas las unidades clínicas ya sean ambulatorias o de hospitalización, el formulario se encuentra en buzón sellado en el cual deberá depositar su escrito y conservar su comprobante en pre picado. La respuesta a su inquietud tiene un plazo de 10 días hábiles.
- b) A través de la página web (www.clinicalosleones.cl), en su link de contactos. La respuesta a su inquietud tiene un plazo de 10 días hábiles.

Personalizado;

- c) A través de ejecutiva de reclamos, quien utiliza el formulario foliado para dejar impresa su manifestación. La respuesta a su inquietud tiene un plazo de 10 días hábiles.

Artículo 84°

Para poder evaluar la percepción de nuestros servicios ya sean ambulatorios o de hospitalización, se le solicitará completar una Encuesta de satisfacción de hospitalización o atención ambulatoria, se enviará a través de correo electrónico enlace para responder encuesta.

TITULO XXIII

PLAN DE EVACUACION

Artículo 85°

Clínica Los Leones cuenta con un plan de evacuación institucional, este último pensado en la evacuación de toda persona; trabajador, paciente, visitantes u otro que se encuentre en las dependencias de la institución en el momento de ocurrir una emergencia.

Contempla una organización que involucra a todos los trabajadores en turno durante el momento de la emergencia, sea este incendio, sismo o inundación, siendo el responsable institucional de evacuación quien de las directrices a seguir.

	REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCION DE SALUD DE LAS PERSONAS LEY N°20.584	CÓDIGO: DP 1.1
		VIGENCIA: Enero: 2023 Enero: 2028
		VERSION: 01
		PÁGINA 23-24

Artículo 86°

Los coordinadores locales de evacuación serán quienes guiarán a su personal para un correcto proceso de evacuación de pacientes.

Las acciones de evacuación están determinadas según el tipo de siniestro, sin embargo, debe de considerar siempre:

- a) Mantener la calma
- b) No correr, caminar en silencio evitando aglomeraciones
- c) Nunca regresar al área afectada a menos que reciba una instrucción a través del coordinador de la emergencia.

Artículo 87°

La evacuación se realizará comandada por el coordinador general de la emergencia según el horario (hábil- in hábil) con calma, previa clasificación de pacientes, utilizando herramientas de traslado en caso necesario y siguiendo la señal ética de escape hasta llegar a la zona de seguridad que se encuentra en "Frontis de la clínica".

Artículo 88°

Las vías de evacuación se encuentran debidamente señalizadas y serán utilizadas por instrucciones del coordinador local de emergencia.

Artículo 89°

La evacuación de pacientes se realizará según **triage** realizado por medico UPC medico Urgencia.



**REGLAMENTO INTERNO PARA
LA ATENCION DE SALUD DE LAS
PERSONAS LEY N°20.584**

CÓDIGO: DP 1.1

VIGENCIA:
Enero: 2023
Enero: 2028

VERSION: 01

PÁGINA 24-24

CONTROL DE CAMBIOS

Versión N°	Cambio	Fecha	Aprobado por: