

REGLAMENTO INTERNO



INDICE

CONTENIDO	NÚMERO PÁGINA
Reglamento Interno de Funcionamiento Clínica Isamédica	4
Normas de Ingreso, Estadía y Egreso	5
1.1 Normas de Ingreso	6
1.2 Normas de Estadía	7
1.3 Normas de Egreso	8
2. Horarios de Funcionamiento	9
3. Vistas Médicas de Rutina, Gestión del cuidado y alimentación	11
3.1 Atención Médica	
3.2 Atención de Enfermería y Matronería	13
3.3 Alimentación	14
4. Entrega de información relativa al estado de salud de los pacientes	15
5. Horarios de visita y acompañamiento	16
5.1 Visitas	
6. Obtención de Consentimiento Informado	19
7. identificación del Personal que Atiende a los Usuarios	20
8. Prevención de Caídas	21
9. Prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud	22
10. Asistencia Religiosa o Espiritual, Atención con Pertinencia Cultural	23

INDICE

CONTENIDO	NÚMERO PÁGINA
11. Comité de Ética de que dispone la Institución	24
12. Reclamos y Sugerencias, Tramitaciones de Reclamos y Plazos de Respuesta	25
13. Sistema de Evacuación	26
14. Realización de Docencia	27
15. Atención pacientes FONASA GES, ISAPRE GES, Segundo Prestador	28
16. Información de Cuentas y Pagos	30
-Registros	31
-Próxima Revisión	31
-Bibliografía	31

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO CLÍNICA ISAMÉDICA

Este documento tiene por objetivo proporcionar información a los pacientes, visitas y acompañantes de las normas internas, procesos de atención ambulatoria y de hospitalización, horarios de funcionamiento, sistema de visitas, entre otros.

El presente reglamento interno da cumplimiento a las exigencias establecidas en la ley N° 20.584 que regula los **Derechos y Deberes** que tienen las personas en su atención de salud y su reglamento Decreto N° 21 de 2023 sobre el derecho de las personas pertenecientes a los pueblos indígenas a recibir una **Atención de Salud con Pertinencia Cultural**.

Incorpora aspectos de la atención en salud contenidos en las leyes N°21.168 sobre atención preferente a **Adultos mayores y personas con Discapacidad**, N° 21.371 sobre atención de pacientes en duelo perinatal, **Ley Dominga** y N°21.372 sobre acompañamiento, **Ley Mila**.

1. NORMAS SOBRE INGRESO, ESTADÍA Y EGRESO DEL ESTABLECIMIENTO:

1.1. NORMAS DE INGRESO:

Todas las personas atendidas en la clínica, ya sea en el ámbito hospitalizado o ambulatorio deberán realizar previo a su atención un procedimiento administrativo de ingreso, el cual tiene como objetivo el poder abrir la ficha clínica del paciente y poder registrar su atención, el documento válido para realizar este trámite es el rut del paciente o su pasaporte.

En casos de ingreso al servicio de urgencia, bajo una condición de riesgo vital, podrá realizarse el ingreso administrativo de forma paralela al ingreso del paciente para su atención.

a. Pre ingreso: se realiza días antes del ingreso a hospitalización para cirugías programadas, en horario hábil presentando los siguientes documentos:

1. Cédula de identidad o pasaporte
2. Orden de cirugía
3. Presupuesto
4. Valorización en caso de ISAPRE

Debe consultar al personal administrativo si su hospitalización requiere algún otro documento específico.

Importante:

b. Para ingresos a hospitalización programados, quirúrgicos o a procedimientos deberá presentarse en admisión central en horario hábil o en admisión urgencias en horario inhábil y presentar al menos los siguientes documentos:

1. Cédula de identidad o pasaporte
2. Consentimiento informado
3. Documentos que acrediten la realización de trámite de pre-ingreso.

c. Para ingresos a hospitalización por causas médicas (no quirúrgicas), derivados de una consulta médica externa o urgencia, debe presentar al menos los siguientes documentos:

1. Cédula de identidad o pasaporte
2. Orden de hospitalización

1.1. NORMAS DE INGRESO:

Es importante mencionar:

- Si el ingreso es a una unidad no crítica (médico quirúrgico, maternidad, pediatría) será evaluado antes de ingresarlo al servicio, por un médico del servicio de urgencia de Clínica Isamédica para descartar la necesidad de ingresarlo a una unidad de mayor complejidad.
- Si se presenta sin médico tratante, será derivado a servicio de urgencias para reevaluación y definición de tratante.

d. Para ingresos a hospitalización no programados desde servicio de urgencias, serán tramitados en este mismo servicio.

1. Para ingresos a hospitalización bajo la condición de Ley de urgencia, no requiere ningún documento administrativo para el ingreso (excepto documento de identificación del paciente, si al momento de la urgencia no porta identificación será identificado como "NN" e igualmente atendido.

2. Para ingresos a hospitalización sin urgencia vital o secuela funcional grave, deberá presentar al menos cédula de identidad o pasaporte, documentos que acrediten su previsión de salud y firma de pagaré.

e. Asignación de habitaciones:

Durante el proceso de Admisión se le informará al paciente, apoderado o representante legal, el tipo de habitaciones que existen disponibles en ese momento y los costos asociados a las mismas, **a fin de que pueda seleccionar de acuerdo a su preferencia, cobertura de Aseguradora y conforme a la disponibilidad** que exista en la Clínica en el momento de la admisión.

Clínica Isamédica no reserva habitaciones y el cobro se realiza de acuerdo a la habitación utilizada, independientemente del plan de salud que tenga el paciente.

Los preingresos efectuados por los pacientes no constituyen reserva de habitaciones.

Clínica Isamédica, de acuerdo con el diagnóstico (emitido o presuntivo), las condiciones de salud particulares del paciente y de seguridad asistencial, podrá indicar la necesidad de hospitalizar bajo la condición de aislamiento (precauciones de contacto, gotita, aérea) o la necesidad de hospitalización en habitaciones individuales, en cuyo caso se informará oportunamente al paciente, apoderado o representante legal y asimismo se cobrará el costo de dicha habitación.

1.2. NORMAS DE ESTADÍA:

- a. Todo paciente debe ingresar con un médico tratante a cargo de evaluar, diagnosticar e indicar tratamiento. Si ingresa sin un médico tratante, este será asignado por Clínica Isamédica.
- b. **Todo paciente deberá señalar el nombre de su apoderado o representante legal si corresponde**, entendiéndose por éste, a la persona responsable de su hospitalización y que será quien represente su voluntad, para el caso que el paciente se encuentre imposibilitado de tomar conocimiento de su condición y de adoptar las decisiones médicas, clínicas y administrativas que fueren pertinentes y necesarias en esta etapa, así como también, de acuerdo a la voluntad del paciente, la persona a quien se le entregue información asociada a su estado de salud.
- c. Para las pacientes niñas, niños y adolescentes (NNA) que se hospitalicen y mujeres embarazadas o personas gestantes en trabajo de parto, parto y puerperio **podrán designar un acompañante**, firmando un consentimiento/asentimiento de acompañamiento según la edad del paciente. El acompañante designado deberá firmar la declaración de acompañamiento al momento de ingresar al servicio, con el fin de llevar un registro de acompañantes. Los cambios en los registros de estos acompañantes deberán ser realizado con la jefatura del servicio en el que se encuentren durante los horarios diurnos y se llevará un registro de los acompañantes. El acompañamiento puede ejecutarse durante las 24 horas, diferenciado y complementario al horario de visita de cada servicio.
- d. Las pacientes puérperas podrán alojar en conjunto con su recién nacido. Recibirán apoyo para la ejecución de lactancia materna exclusiva, mixta o artificial, según lo manifieste la madre y el pediatra asignado al recién nacido. La Clínica dispone también de una sala de Nursery en el área de maternidad, la cual podrá recibir al recién nacido en el caso de que la madre se encuentre bajo una condición médica que impida el cuidado seguro de su hijo/a o si lo solicita voluntariamente.
- e. Durante la estadía el paciente deberá permanecer en el servicio. Los desplazamientos fuera de este serán en silla de ruedas, acompañados por personal de la clínica y en situaciones estrictamente necesarias.
- f. El paciente o recién nacido deberá portar brazalete de identificación durante toda su estadía en la clínica (tanto en hospitalización, urgencias, procedimientos endoscópicos o mientras se realice cualquier procedimiento que requiera sedación o anestesia).
- g. Dentro de la habitación dispondrá de lo necesario para su comodidad, en caso de requerir algo adicional, deberá solicitarlo al personal de enfermería.
- h. El paciente o su familia deberá traer elementos de aseo personal y toallas. De no disponer de ellos, la clínica podrá entregárselos. Considere que algunos elementos podrían ser cargados a su cuenta.

1.3 NORMAS DE EGRESO:

Alta médica de rutina

- a. El alta médica es el término de la etapa de atención cerrada, ordenada por el médico tratante, cuando las circunstancias que hicieron necesaria la hospitalización, aun si no han sido superadas, permiten al paciente continuar su recuperación en otra institución o en forma ambulatoria.
- b. Para poner término a su estadía en el establecimiento, el paciente hospitalizado debe contar con el alta firmada por el médico tratante.
- c. Dada el alta, el paciente deberá abandonar la habitación antes de las 12:00 hrs. En caso que la salida de ésta sea posterior a las 12:00 hrs. por causas imputables al paciente, se formulará el cobro de ese día cama.
- d. En el área de Maternidad, el alta debe ser otorgada para la madre y para el recién nacido.

Alta disciplinaria

- e. El alta disciplinaria corresponde al término de la etapa de atención cerrada, y se aplica en aquellos casos en que el paciente incurre en conductas inadecuadas que infringen las normas del establecimiento de salud. Esta medida puede ser tomada cuando el paciente manifiesta comportamientos violentos o agresivos hacia integrantes del equipo de salud, otros pacientes, visitantes, o contra las instalaciones y/o equipamiento de la institución.

Podrá ser aplicada, siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente en los términos del artículo 35 de la Ley N° 20.584.

- f. El profesional tratante, previo a decidir el alta disciplinaria, deberá contar con la autorización de la Dirección Médica.

Alta forzosa

- g. El alta forzosa se aplica cuando un paciente, de manera reiterada, se niega a seguir el tratamiento prescrito o a cumplir con las indicaciones médicas, haciendo inviable la continuidad de la atención bajo condiciones clínicas seguras. Ante esta situación, y tras la debida evaluación del equipo tratante, el establecimiento de salud podrá proceder a dar el alta, dejando constancia de lo ocurrido en la ficha clínica y notificando al paciente y/o a su representante legal, según corresponda.
- h. Podrá ser aplicada, siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente en los términos del artículo 35 de la Ley N° 20.584.
- i. El profesional tratante, previo a decidir el alta forzosa, deberá contar con la autorización de la Dirección Médica.



2. HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO, MODALIDAD DE AGENDAMIENTO DE HORAS

- **Urgencias:** Horario de atención las 24 horas al día, todos los días del año.
- **Hospitalización:** Horario de atención las 24 horas al día, todos los días del año.
- **Horarios de Call Center:**
 - Horario de atención lunes a viernes de 8:00 hrs. a 19:00 hrs.
- **Consultas médicas:**

Horario de atención lunes a viernes de 8:00 hrs. a 20:30 hrs. Excluyendo feriados.
Sábados de 8:00 hrs. a 13:00 hrs.

 - Agendamiento vía telefónica 72 220 0000.
 - Agendamiento vía Whatsapp +56961218291.
 - Agendamiento por medio de la página www.clinicaisamedica.cl en la mayoría de las especialidades.
- **Vacunatorio:**

Horario de atención lunes a Viernes de 9:00 hrs. a 14:00 hrs.

 - Agendamiento vía telefónica al 722352272.
 - Agendamiento vía whatsapp +56953704147.
 - Agendamiento presencial con secretarías del segundo piso, en horario de 8:00 hrs. a 20:30 hrs.
- **Kinesiología:**

Horario de atención lunes a viernes de 8:00 hrs. a 20:30 hrs. Sábado de 8:00 hrs. a 12:30 hrs.

 - Agendamiento a través del call center 72 220 0000.
 - Agendamiento de forma presencial con administrativas del cuarto piso, en horario de 8:00 hrs. a 20:30 hrs.
- **Servicio Endoscopia:**

Horario de atención lunes a jueves de 8:00 hrs. a 17:00 hrs. Viernes de 8:00 hrs. a 16:00 hrs.

 - Agendamiento virtual a través de un Whatsapp +56973253873, donde se solicita enviar la foto de orden médica.
 - Agendamiento presencial con secretarías de la unidad de endoscopia en horario de atención.

- **Cardiología:**

Horario de atención de lunes a jueves de 09:00 hrs. a 18:30 hrs. Viernes de 09:00 hrs. a 17:30 hrs.

- Agendamiento a través de call center 72 220 0000.
- Agendamiento por la página web de la clínica.
- Agendamiento presencial en mesón de Imagenología.
- Agendamiento Whatsapp +56995699756.

- **Imagenología:**

Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 hrs. a 21:00 hrs, excluyendo feriados. Sábado de 8:00 hrs. a 13:00 hrs, excluyendo feriados.

- Agendamiento mediante call center 72 220 0000.
- Agendamiento presencial en mesón de Imagenología, en horario de atención.

- **Informaciones:**

- Horario de atención de lunes a viernes de 08:00 hrs. a 19:00 hrs. Sábado de 08:00 hrs a 13:00 hrs.
- Entrega de resultado de exámenes.

3. VISITAS MÉDICAS DE RUTINA, GESTIÓN DE CUIDADOS COTIDIANOS Y ALIMENTACIÓN SEGÚN LA CONDICIÓN MÉDICA DE LA PERSONA.

3.1 ATENCIÓN MÉDICA

La atención médica comprende el conjunto de servicios, acciones y cuidados proporcionados por profesionales del área de la salud, orientados a proteger, promover y restaurar el bienestar físico y mental de las personas. Esta atención incluye intervenciones preventivas, diagnósticas, terapéuticas y de rehabilitación, dirigidas al manejo integral de enfermedades y condiciones de salud, tanto agudas como crónicas.

Su objetivo es garantizar una atención oportuna, segura, eficaz y centrada en la persona, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de los pacientes y su entorno familiar, en conformidad con los principios éticos y las normativas vigentes.

Atención Médica Unidades NO Críticas (Médico quirúrgico, Maternidad, Pediatría).

Todo paciente que ingrese a las unidades no críticas deberá contar con un ingreso médico, confeccionado ya sea por el tratante o por el médico que realiza la primera atención, dicho ingreso deberá ser definido por los coordinadores de cada área, pero en estricto rigor deberá contar con datos como anamnesis próxima y remota, examen físico, exámenes de laboratorio e imágenes realizadas, diagnóstico y plan de tratamiento.

Visitas médicas en unidades no críticas.

- Todo médico tratante está en la obligación de brindar información respecto a diagnóstico, plan terapéutico y pronóstico, entre otros a paciente o familiar al menos una vez al día.
- Todo paciente debe ingresar con un médico tratante a cargo de evaluar, diagnosticar e indicar tratamiento.
- Las visitas médicas en estos servicios son como mínimo una vez al día de forma presencial. Si el médico no puede visitar al paciente a diario, el o los días que no puede asistir podrá derivar al paciente a otro médico que lo reemplace.
- El médico tratante será también responsable por completar los requerimientos administrativos de su paciente tales como solicitud de exámenes, transfusiones, confección de informes, emisión de licencias médicas, llenado de formularios de seguros complementarios y solicitud de fármacos controlados.



El médico tratante podrá solicitar evaluación por un especialista o interconsultor cuando lo estime conveniente, con el objetivo de beneficiar el manejo de un cuadro clínico determinado.

-En caso de que ocurra una urgencia, será el médico residente de servicio Médico quirúrgico, Pediatría, Urgencia y/o de Unidad de Paciente Crítico que corresponda, quien realice la atención inmediata del paciente.

-En pacientes que se realizan procedimientos de tipo ambulatorio, la visita médica posterior al procedimiento será realizada sólo si el paciente tiene una condición médica o situación específica que lo requiera.

-Todas las visitas médicas deberán quedar registradas en la ficha clínica, denominadas como presencial o telemática según fuese el caso.

Atención Médica Unidades Críticas (Unidad de paciente crítico adulto, pediátrico y neonatal).

-Todo paciente que ingrese a las unidades críticas deberá contar con un ingreso médico, confeccionado por el residente de esta unidad, dicho ingreso deberá ser definido por los coordinadores de cada área, pero en estricto rigor deberá contar con datos como anamnesis próxima y remota, examen físico, exámenes de laboratorio e imágenes realizadas, diagnóstico y plan de tratamiento.

Visitas médicas en unidades críticas

-Estos servicios tienen médico a permanencia durante las 24 horas del día, todos los días.

En al menos la primera visita del día el médico residente deberá justificar la instalación, permanencia o retiro de los dispositivos invasivos indicados al paciente.

Todo paciente que permanece en estas unidades queda a cargo del médico residente de turno, quien es responsable de evaluar, diagnosticar e indicar tratamiento. Al menos debe evaluar y registrar su atención al paciente 3 veces en 24 horas. En el caso de los pacientes que permanecen en urgencia a la espera de cupo en UCI o traslado segundo prestador se espera una reevaluación del paciente al menos cada 6 horas.

El médico tratante podrá solicitar evaluación por un especialista o interconsultor cuando lo estime conveniente, con el objetivo de beneficiar el manejo de un cuadro clínico determinado.

Todas las visitas médicas deberán quedar registradas en la ficha clínica.

3.2 ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y MATRONERÍA EN ÁREAS HOSPITALARIAS Y AMBULATORIAS.

La atención de enfermería corresponde a la asistencia proporcionada por profesionales del área, centrada en el cuidado integral del paciente. Este cuidado contempla no solo aspectos físicos, sino también emocionales, sociales y, cuando corresponde, espirituales, con el objetivo de promover, mantener y recuperar la salud, así como prevenir complicaciones.

La práctica de enfermería se basa en un enfoque científico y ético, estructurado mediante el Proceso de Atención de Enfermería (PAE), que constituye una metodología sistemática para guiar la toma de decisiones clínicas.

La atención de enfermería será entregada por personal calificado de turno.

En todos los pacientes hospitalizados quedarán a cargo de al menos una enfermera y/o matrona y un TENS.

Visitas de Enfermería y Matronería.

En las unidades de hospitalización y atención ambulatoria, la atención de enfermería será proporcionada cada vez que el paciente lo requiera, conforme a su condición clínica.

La enfermera y/o matrona de turno realizará al menos 3 visitas a cada paciente por cada turno de 12 horas.

La enfermera o matrona, según corresponda, es responsable de la gestión del cuidado en cada servicio, asegurando una atención integral, continua y segura.

La atención de enfermería y matronería incluye, entre otras funciones:

- Evaluación de enfermería o matronería.
- Realización de examen físico.
- Registro clínico actualizado y completo.
- Ejecución de procedimientos tales como: toma de muestras para exámenes, curaciones, control de Ruidos Basales y No Basales (RBNS) en embarazadas, aseo y confort del paciente, asistencia para la deambulación y apoyo en la alimentación, entre otros.

Los pacientes podrán solicitar atención de enfermería en cualquier momento a través del timbre de llamado disponible en su unidad, o durante las rondas periódicas del personal de enfermería.

Todas las atenciones deberán ser registradas oportunamente en la ficha clínica, como parte del proceso de cuidado y para garantizar la continuidad y trazabilidad de la atención.

3.3 ALIMENTACIÓN

En las áreas de hospitalización:

El régimen de alimentación constituye una indicación médica, por lo que debe estar registrado en la ficha clínica y actualizarse al menos una vez al día o cuando la condición clínica del paciente cambie.

Durante las mañanas, una profesional nutricionista acordará las preferencias de cada paciente de acuerdo al régimen indicado por el médico y a la disponibilidad del menú de cada día. Se planifica el tipo de comida a recibir, la cual incluye almuerzo, once, cena y desayuno. También se realiza el ofrecimiento de líquidos de acuerdo a la condición de cada paciente.

El personal de enfermería asistirá al paciente si la condición clínica lo requiere.

Se encuentra prohibido que los familiares, acompañantes o visitas ingresen alimentos al paciente.

El costo de la alimentación está incluido en el valor del día cama.

En las áreas de atención ambulatoria, como servicio de urgencia

No está incluida la alimentación.

4. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN RELATIVA AL ESTADO DE SALUD DE LOS PACIENTES.

La entrega de información médica relativa al estado de salud de los pacientes debe entregarse al menos una vez al día o cuando el estado de salud del paciente empeore intempestivamente.

La información debe entregarse de forma clara y en un lenguaje entendible para el que recibe la información.

Si la persona hospitalizada se encuentra consciente, lúcida y orientada, es mayor de 18 años, la información será entregada al mismo paciente, durante la visita médica.

Si la persona hospitalizada presenta compromiso de consciencia, dificultad de entendimiento o es menor de 18 años, la información será entregada por el médico tratante durante la visita médica diaria al representante legal del paciente o a quien esté identificado responsable del cuidado del paciente. Quien reciba la información deberá coordinar con el personal de enfermería el horario de visita médica para acceder presencialmente a la información, alternatively, si ambas partes están de acuerdo, podrá coordinarse la entrega de información vía telefónica.

Para la comunicación de malas noticias y pacientes acogidos a Ley Dominga, la información debe entregarse en compañía de un adulto significativo para el paciente y quien comunica debe asegurarse que el paciente permanece acompañado durante todo el proceso.

5 . HORARIOS DE VISITA Y ACOMPAÑAMIENTO DE LAS PERSONAS EN EL CASO QUE CORRESPONDA Y LAS NORMAS QUE SE DEBERÁN RESPETAR.

El concepto de acompañamiento es diferente al concepto de visita. La diferencia radica en el tiempo de permanencia junto al paciente.

5.1 VISITAS

La visita corresponde a la persona que acompaña al paciente por un periodo determinado de tiempo, dentro de horarios definidos por la institución.

Horarios de visita

-Médico quirúrgico:

El horario de visitas para pacientes en habitación individual es de 09:00 a 21:00 hrs.

El horario de visitas para pacientes en habitaciones compartidas es desde las 10:00 a las 18:00 hrs.

-Ginecología-Obstetricia:

El horario de visitas para pacientes en habitación individual es de 09:00 a 21:00 hrs.

El horario de visitas para pacientes en habitaciones compartidas es desde las 10:00 a las 18:00 hrs.

-Pediatría:

Pacientes deben estar acompañados durante las 24 horas por uno de sus padres.

El horario de visitas para pacientes es de 10:00 a 19:00 hrs.

-UCI pediátrica:

Pacientes deben estar acompañados durante las 24 horas por uno de sus padres.

El horario de visitas para pacientes es de 10:00 a 19:00 hrs.

-Neonatología:

El horario de visitas para pacientes es de 09:00 a 15:00 hrs.

-UCP Neonatología:

El horario de visitas para pacientes es de 09:00 a 15:00 hrs.

-UPC Adulto:

El horario de visitas para pacientes es de 12:00 a 18:00 hrs.

-UTI Adulto:

El horario de visitas para pacientes es de 12:00 a 18:00 hrs.

Aspectos generales en relación a las visitas

1. El número de visitas corresponde a: 2 por paciente en habitación individual y 1 por paciente en habitación compartida. Se permite recambio de visitas dentro del horario establecido.
2. El número de visitas en UPC adulto, UPC Pediátrica, Neonatología y UPC Neonatología corresponde a 1 por paciente por box. Se permite recambio de visitas dentro del horario establecido.
3. En el caso de personas que deseen ingresar fuera del horario de visitas estipulado, el personal guardia deberá solicitar la autorización a la enfermera/matrona de turno. Si esta última autoriza el ingreso, el guardia deberá registrar en un listado, el nombre del visitante, el paciente al cual visita y quien autorizó el ingreso. Deberá entregar una tarjeta de visita, la cual será devuelta al retirarse la visita.
4. Si el paciente se encuentra bajo la condición de aislamiento, la visita de menores de edad podría restringirse.
5. En el caso de adultos mayores, que requieran apoyo en su movilización, deberán ingresar acompañados por un familiar responsable.

5.2 ACOMPAÑAMIENTO

El acompañamiento puede realizarse durante las 24 horas y aplica a niños, niñas, adolescentes y mujeres o personas gestantes de acuerdo a la Ley N°21372. Es de carácter voluntario, no obstante, en nuestra institución se encuentra normado que es obligatorio en el caso de pacientes hospitalizados en el servicio de Pediatría y UCI Pediátrica.

Aspectos generales en relación al acompañamiento:

- 1.** Se permite un acompañante por paciente. El cambio de acompañante deberá coordinarse con la enfermera/-matrona a cargo del turno.
- 2.** El acompañante debe completar al ingreso el Formulario de Declaración informada para el acompañamiento, señalando su nombre y rut junto con los datos del paciente. Dicho formulario contiene información relevante sobre los derechos y deberes del acompañamiento.
- 3.** El paciente debe completar el Formulario de Consentimiento/Asentimiento sobre el acompañamiento, donde se describe información relevante respecto al acompañamiento.
- 4.** La persona acompañante debe respetar en todo momento el reglamento interno y las instrucciones del personal de salud durante su estadía.
- 5.** La persona acompañante debe respetar y cooperar, si lo desea y con consentimiento/asentimiento del niño, niña, adolescente, mujer o persona gestante, en las rutinas de trabajo del equipo (por ejemplo baño, control de signos vitales, administración de medicamentos, etc.).
- 6.** Se debe asegurar la privacidad del paciente en relación con la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera sea su fin o uso. En el caso de registro gráfico para usos o fines periodísticos o publicitarios de la institución, se requerirá autorización escrita del paciente o representante legal.
- 7.** Durante los procedimientos que se realicen, se deberá resguardar que el acompañamiento se mantenga, siempre y cuando no represente un riesgo para la atención misma o de otros pacientes.
- 8.** El equipo de salud podrá solicitar el abandono del acompañante si este muestra actitudes de agresividad o cualquier tipo de conductas que interfiera en el funcionamiento o atención de salud, o constituya un incumplimiento de lo definido en el reglamento interno.
- 9.** El personal de salud puede restringir el acompañamiento en determinadas situaciones.
- 10.** Clínica Isamédica prohíbe el ingreso a su establecimiento a personas que porten armas blancas o de fuego, artefactos explosivos o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la ley N° 17.798 sobre Control de Armas, así como el porte y/o consumo de drogas y bebidas alcohólicas.

6. OBTENCIÓN DE CONSENTIMIENTOS INFORMADOS.

El consentimiento informado es un proceso mediante el cual el profesional de la salud informa al paciente sobre un procedimiento que se le propone realizar. Este proceso incluye una explicación detallada de los objetivos de la intervención, las alternativas terapéuticas disponibles, así como los beneficios esperados y los posibles riesgos o efectos adversos asociados.

El consentimiento debe ser otorgado previamente a la realización del procedimiento, y queda registrado mediante un documento escrito, firmado por el paciente o su representante legal, según corresponda.

En Clínica Isamédica, se exige consentimiento informado para todos los procedimientos que involucren cirugías mayores, procedimientos endoscópicos, estudios de hemodinamia e intervenciones de imagenología. Adicionalmente, y conforme a los lineamientos internos, también puede requerirse consentimiento escrito para otros procedimientos; en dichos casos, el profesional tratante será responsable de informarlo al paciente.

El consentimiento informado puede ser revocado libremente por el paciente en cualquier momento previo a la ejecución del procedimiento.

Existen normativas específicas para la obtención del consentimiento informado en personas analfabetas, con dificultades de comprensión, alteraciones del estado de conciencia, o en el caso de menores de edad. En estas situaciones, se debe seguir el protocolo establecido para garantizar que el consentimiento sea otorgado de manera válida, ética y legal.

7. IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL QUE ATIENDE A LOS USUARIOS.

Todo el personal deberá portar su identificación visible, la cual debe incluir al menos: Nombre y un apellido, cargo (Profesión y cargo en el caso del personal clínico; al menos el cargo en el caso de administrativos).

En el caso de que un usuario solicite el nombre y cargo de la persona que lo atiende, este deberá ser entregado verbalmente y/o a través de mostrar la identificación personal.

8. PREVENCIÓN DE CAÍDAS.

La prevención de caídas constituye una prioridad en el cuidado de los pacientes, particularmente en adultos mayores y en aquellos con condiciones médicas que incrementan su vulnerabilidad. Este proceso requiere un enfoque integral que combine intervenciones de carácter ambiental, personal y clínico.

Entre las estrategias más relevantes se incluyen: la identificación y evaluación sistemática de los factores de riesgo, la adecuación y seguridad del entorno físico, el fortalecimiento de las capacidades funcionales del paciente, el uso adecuado de ayudas técnicas, y la implementación de una vigilancia y monitoreo continuo por parte del equipo de salud.

Clínica Isamédica cuenta con un Protocolo de Prevención de Caídas, el cual se fundamenta en la evaluación y categorización del riesgo individual de cada paciente. Esta herramienta permite establecer intervenciones preventivas específicas, ajustadas al nivel de riesgo identificado.

Con el objetivo de disminuir la incidencia de caídas, especialmente en pacientes con movilidad reducida, adultos mayores o en condición postoperatoria, se deberán aplicar de manera rigurosa las siguientes medidas de seguridad entre otras protocolizadas:

- Mantener siempre elevadas las barandas laterales de las camas clínicas, salvo indicación contraria documentada.
- Asegurar que el timbre de llamado permanezca al alcance del paciente, permitiéndole solicitar ayuda en caso necesario.
- Verificar que los frenos de las camas y camillas se encuentren activados en todo momento mientras el paciente esté en ellas.
- Brindar asistencia directa al paciente en caso de requerir traslado al baño.
- Acompañar y asistir al paciente durante su primera deambulación posterior a una intervención quirúrgica.

9. PREVENCIÓN DE INFECCIONES ASOCIADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD.

Las Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS), anteriormente denominadas infecciones intrahospitalarias, corresponden a aquellas infecciones que se presentan a partir de las 48 horas posteriores a la atención en un establecimiento de salud, y que no estaban presentes ni en periodo de incubación al momento del ingreso o de recibir la atención.

Clínica Isamédica cuenta con un Programa de Control de Infecciones (PCI), conformado por un equipo multidisciplinario cuyo objetivo principal es la prevención y el control de las IAAS. Este programa se rige por la normativa nacional vigente, dictada por el Ministerio de Salud, y se implementa mediante un proceso sistemático, activo, selectivo, periódico y continuo.

El PCI contempla la vigilancia epidemiológica de pacientes con factores de riesgo específicos, recopilando información relevante, procesando y analizando los datos obtenidos, interpretando los resultados y difundiendo la información de manera oportuna a los responsables de la toma de decisiones en materia de IAAS dentro de la institución.

La principal estrategia de prevención se basa en la aplicación rigurosa de las Precauciones Estándar, las cuales son universales y deben aplicarse en todos los pacientes, independientemente de su diagnóstico. Estas medidas incluyen:

- Higienización adecuada de manos.
- Uso correcto de elementos de protección personal (EPP).
- Higiene respiratoria y etiqueta al toser o estornudar.
- Prevención de accidentes cortopunzantes.
- Manejo seguro de ropa, residuos y artículos utilizados en la atención del paciente.

Estas acciones reflejan el compromiso de Clínica Isamédica con la seguridad del paciente, la calidad asistencial y el cumplimiento de los estándares nacionales de salud.

10. ASISTENCIA RELIGIOSA O ESPIRITUAL, ATENCIÓN CON PERTINENCIA CULTURAL.

El apoyo espiritual, corresponde a la asistencia o acompañamiento oportuno que permite aliviar la carga emocional del paciente durante el proceso de hospitalización con la finalidad de colaborar con su bienestar. Constituye un derecho, señalado en la Ley 20584.

En Chile, el derecho de las personas pertenecientes a pueblos indígenas a recibir asistencia religiosa o espiritual con pertinencia cultural está garantizado por ley. Este derecho adquiere especial relevancia en el ámbito de la salud, donde se reconoce la importancia de brindar una atención respetuosa y coherente con la cosmovisión de los pueblos originarios.

Clínica Isamédica, en concordancia con estos lineamientos y en cumplimiento de la normativa vigente, reafirma su compromiso con la equidad en salud y la promoción del respeto por la diversidad cultural, garantizando una atención centrada en las personas y sus valores.

En este contexto, se deberá informar a los pacientes, a su representante legal o a la persona a cuyo cuidado se encuentren, sobre su derecho a recibir asistencia religiosa o espiritual, en caso de que así lo requieran. Asimismo, se deberá informar sobre la posibilidad de acceder a atención de salud con pertinencia cultural, según corresponda.

Del mismo modo, todas las personas, independientemente de su pertenencia o no a un pueblo indígena, tienen derecho a solicitar asistencia espiritual de acuerdo con sus creencias religiosas o convicciones personales, en un marco de respeto, privacidad y libertad de culto. Nuestra institución no dispone de personas que realicen asistencia religiosa o espiritual de manera permanente, por lo que en caso de necesidad, debe informar al personal de salud para gestionar la visita junto a la Housekeeping.

La visita de asistencia espiritual será flexible de acuerdo a las necesidades del paciente, coordinando previamente con el equipo de salud.

11. COMITÉ DE ÉTICA DE QUE DISPONE EL ESTABLECIMIENTO.

Clínica Isamédica cuenta con un Comité de ética que sesiona mensualmente o en caso de que se requiera. Para acceder debe solicitarse a Dirección médica a través de correo electrónico etica@clinicaisamedica.cl o a través de su presidente, Kinesiólogo Franco Pavez Guerrero fpavez@clinicaisamedica.cl.

12. RECLAMOS Y SUGERENCIAS, TRAMITACIÓN DE RECLAMOS Y PLAZO DE RESPUESTA.

Un reclamo, en el contexto de la atención médica, corresponde a la formalización de una queja o insatisfacción por parte de un paciente, familiar o representante legal respecto a algún aspecto de la atención recibida. Este puede presentarse por escrito o a través de canales formales dispuestos por la institución.

El reclamo puede referirse, entre otros, a la calidad de la atención prestada, el trato recibido por parte del personal, problemas administrativos o de facturación, así como al eventual incumplimiento de los derechos del paciente. La presentación de un reclamo constituye un derecho del usuario y una oportunidad para que la institución revise, corrija y mejore sus procesos.

En Clínica Isamédica los reclamos pueden ser presentados a través de:

1. Libros de reclamos que se encuentran disponibles en todos los servicios y salas de espera de la Clínica.
2. Correo electrónico a calidad@clinicaisamedica.cl.
3. Página web de Clínica Isamédica en banner "Reclamos".

Los reclamos presentados por los pacientes, sus familiares o representantes legales son recepcionados por el Departamento de Calidad de la clínica y registrados en el sistema de gestión de reclamos institucional.

Cada reclamo será analizado y respondido en un plazo máximo de 15 días hábiles, mediante una comunicación enviada al correo electrónico informado al momento de realizar el mismo.

13. SISTEMA DE EVACUACIÓN.

Un sistema de evacuación en emergencias es el conjunto de procedimientos, recursos humanos y materiales destinados a resguardar la vida y la integridad física de las personas ante situaciones de riesgo, tales como incendios, sismos u otros desastres naturales o provocados.

Este sistema contempla la planificación y señalización de rutas de evacuación, la identificación de zonas de seguridad y puntos de encuentro, la capacitación periódica del personal, y la implementación de sistemas de alarma y comunicación oportuna. Su correcta implementación y ejecución permite una respuesta organizada, rápida y segura frente a una emergencia.

Clínica Isamédica cuenta con un sistema de evacuación debidamente instaurado, diseñado para resguardar la seguridad de pacientes, visitantes y personal ante situaciones de emergencia. Este sistema es evaluado y puesto a prueba semestralmente mediante simulacros, con el fin de asegurar su correcto funcionamiento y una activación oportuna frente a una eventualidad real.

Las evacuaciones pueden ser parciales, cuando afectan a un sector específico, o totales, abarcando la totalidad del recinto, según la naturaleza y magnitud del evento. La orden de evacuación será comunicada a través del sistema de audio central, audible en toda la clínica, y/o mediante instrucciones a viva voz por parte del personal autorizado.

Las vías de evacuación están debidamente señalizadas con flechas verdes que indican la dirección hacia las salidas de emergencia, y se encuentran representadas en planos ubicados en diversos pasillos del establecimiento, facilitando la orientación y el desplazamiento seguro de las personas.

14. REALIZACIÓN DE DOCENCIA.

El convenio docente asistencial, también conocido como Relación Asistencial Docente (RAD), es un acuerdo formal suscrito entre una institución formadora, como universidades, institutos profesionales o centros de formación técnica; y un establecimiento de salud, con el objetivo de facilitar la enseñanza y formación práctica de estudiantes del área de la salud.

Este convenio permite que los estudiantes desarrollen sus aprendizajes en un entorno clínico real, participando en actividades propias de la atención de pacientes, siempre bajo la supervisión de profesionales de la salud debidamente acreditados. En todo momento, se resguarda la calidad de la atención y la seguridad del paciente.

Clínica Isamédica mantiene convenios docente asistenciales vigentes con diversas instituciones de formación técnica y universitaria, lo que permite la realización de prácticas clínicas en sus instalaciones. La participación de los pacientes en estas actividades es estrictamente voluntaria y se encuentra amparada por los convenios establecidos con cada institución formadora.

La clínica vela para que, durante el desarrollo de las prácticas docente-asistenciales, se resguarde la seguridad de los pacientes, se respeten sus derechos, y se asegure que la actividad asistencial prevalezca por sobre la actividad docente en todo momento.

15. ATENCIÓN PACIENTES FONASA GES, ISAPRE GES, SEGUNDO PRESTADOR.

Dirigirse a Oficina de Unidad de Oncología y Segundo Prestador.

- Horarios de atención presencial: lunes a jueves 8:00 am- 17:00 pm. Viernes: 8:00 am- 15:30 pm.
- Comunicarse mediante whatsapp sólo para urgencias en horario hábil.
- Comunicarse al número fijo +56722352278 el cual se utiliza para confirmar agenda de nuestro servicio.

Patologías GES FONASA QUIRÚRGICAS atendidas en Clínica Isamédica:

- Prótesis de cadera
- Cáncer de ovario
- Cáncer de mama
- Cáncer cervicouterino
- Colectomía
- Hernia del núcleo pulposo

Convenios No GES FONASA QUIRÚRGICOS atendidos en Clínica Isamédica:

- Prótesis de cadera
- Prótesis de rodilla
- Histerectomía
- Menisectomía
- Manguito rotador
- Colectomía
- Hernia simple y compleja

Convenios Segundo Prestador ISAPRE Oncovida y Oncosalud:

- Cáncer de mama
- Cáncer cervicouterino
- Cáncer de ovario
- Cáncer gástrico
- Cáncer colorectal
- Cáncer de próstata
- Cáncer de testículo
- Cáncer de tiroides (sólo seguimiento)

Dirigirse a oficina GES pacientes ISAPRE.

- Horarios de atención presencial: lunes a jueves 9:30 a 17:30 hrs. Viernes: 9:30 a 15:30 hrs.
- Comunicarse a los siguientes números de celular: +569 53704136 - +569 89209328
- Comunicarse a los números fijos: 72-2299344 – 72-2299366

Patologías GES ISAPRE atendidas en Clínica Isamédica:

N° GES	PATOLOGÍA
5	INFARTO AGUDO AL MIOCARDIO
6	DIABETES MELLITUS TIPO 1
7	DIABETES MELLITUS TIPO 2
20	NEUMONIA ADQUIRIDA EN LA COMUNIDAD DE MANEJO AMBULATORIO EN PERSONAS DE 65 AÑOS Y MÁS
21	HIPERTENSIÓN ARTERIAL PRIMARIA O ESENCIAL EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS
22	EPILEPSIA NO REFRACTARIA EN PERSONAS DESDE UN AÑO Y MENOSRES DE 15 AÑOS
24	PREVENCIÓN DE PARTO PREMATURO
26	COLECISTECTOMÍA PREVENTIVA DEL CÁNCER DE VESÍCULA EN PERSONAS DE 35 A 49 AÑOS.
35	TRATAMIENTO DE LA HIPERPLASIA BENIGNA DE PRÓSTATA EN PERSONAS SINTOMÁTICAS
38	ENFERMERDAD PULOMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA EN TRATAMIENTO AMBULATORIO
39	ASMA BRONQUIAL MODERADA Y GRAVE EN PERSONAS MENORES DE 15 AÑOS
40	SINDROME DE DIFICULTAD RESPIRATORIA EN EL RECIÉN NACIDO
44	TRATAMIENTO QUIRÚRGICO DE HERNIA DEL NÚCLEO PULPOSO LUMBAR
52	ARTRITIS REUMATOIDEA
61	ASMA BRONQUIAL EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS
65	DISPLASIA LUXANTE DE CADERAS
76	HIPOTIROIDISMO EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS
78	LUPUS ERITEMATOSO SISTÉMICO

16. INFORMACIÓN DE CUENTAS Y PAGOS.

Costos arancelados de las prestaciones que se otorgan y las modalidades de su pago.

Del arancel que se cobra al paciente

- El valor que paga el paciente por las cirugías y/o procedimientos realizados en la clínica, corresponde a las prestaciones en convenio con cada financiador, de no ser así, el paciente tendrá que pagar particular.

Cobro de día cama, horario.

- El cobro del arancel de día cama, es único y no depende del horario de ingreso.

Modalidad de pago del arancel que se cobra al paciente.

- Las prestaciones otorgadas se detallan en una prefactura, la que es emitida por el área de valorización de cuentas con las tarifas en convenio con cada financiador, el que emitirá los bonos que corresponde según las coberturas de su plan de salud y la diferencias entre las tarifas de la clínica y los bonos emitidos por su previsión de salud serán pagados directamente por el paciente en el área de recaudación, si la prestación no está en convenio el paciente tiene que pagar en forma particular contra boleta y luego reembolsa según su previsión de salud, si corresponde.

Sistemas de acceso de información de precios de medicamentos e insumos que se utilicen en la atención

- El paciente puede solicitar la nómina de precios particulares que está disponible, y tener un valor aproximado (solo referencial) respecto al valor que la clínica tiene en convenio con los financiadores.
- El paciente puede solicitar una copia actualizada de la cuenta al área de valorización de cuentas, al correo: carolinaacuna@clinicaisamedica.cl

Las condiciones previsionales que se requieren para obtener la atención y los antecedentes y trámites para ello.

- Los pacientes que requieran atención, deben dirigirse a admisión central o urgencia y deben cumplir los requisitos ya señalado en los párrafos que indican las modalidades de ingreso para hospitalización y/o urgencia.

REGISTROS

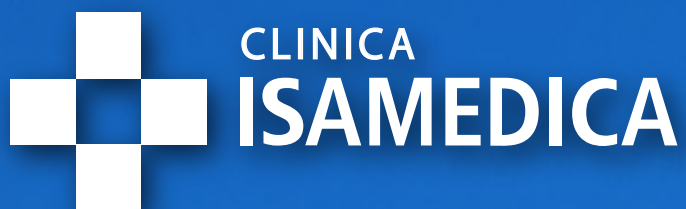
- Ficha clínica de paciente en sistema MK.

PRÓXIMA REVISIÓN

- Septiembre 2029

BIBLIOGRAFÍA

- 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.



Contáctanos

WhatsApp: (+56 9) 53704113

Call Center: (+56 72) 2200000

Hora Exámenes: (+56 9) 61218291

Hora Endoscopia: (+56 9) 73253873

Sitio web

www.clinicaisamedica.cl

Ubicación

Carretera el Cobre 884

Rancagua



01112025