



CLINICA
ADVENTISTA
LOS ANGELES



REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO

CLINICA ADVENTISTA LOS ANGELES



Estimado paciente, estamos felices de que haya preferido nuestros servicios.

Usted está ingresando a Clínica Adventista, perteneciente a la Red de salud Adventista presente en todos los países de Sudamérica.

Somos una Clínica de mediana complejidad, abierta a toda la comunidad.

Nuestro enfoque de salud está centrado en su bienestar integral, por lo que nos importa no solo la recuperación de su salud sino la promoción de ella. Esto explica nuestro énfasis en la prevención y en su bienestar espiritual.

Solicitamos pueda leer este documento con el fin de que conozca nuestras prestaciones y pueda conocer nuestras reglamentaciones.

Es nuestro deseo que su estadía pueda ser satisfactoria y un grato recuerdo.

Dirección General.

INFORMACION GENERAL

Clínica Adventista cuenta con atención ambulatoria, consultas médicas, laboratorio, imagenología, kinesioterapia, atención odontológica, atención médica continua (AMC) que funciona de lunes a viernes en horario de 08:30 a 21:30 hrs y fines de semana y festivos de 10:00 a 20:00 hrs. También, cuenta con atención hospitalaria de mediana complejidad, entre otras prestaciones.

DEFINICIONES

Usuario: Persona que usa habitualmente un servicio, en este caso una prestación de salud determinada.

Prestador institucional de atención cerrada: Establecimiento asistencial de salud que otorga atención integral, general y/o especializada y que está habilitada para la internación de pacientes con ocupación de una cama.

Profesional de salud: Profesional de la salud (por ejemplo, médico, enfermera, químico farmacéutico, kinesiólogo, etc.) que posee la titulación oficial exigida por los organismos competentes.

Personal de enfermería: Personal técnico del área de la salud que posee la titulación oficial exigida por los organismos competentes.

OBLIGATORIEDAD

Este reglamento es de cumplimiento obligatorio para los usuarios de Clínica Adventista Los Ángeles.

INGRESO DE LOS PACIENTES

- **Hospitalización programada:** Si usted ha elegido a Clínica Adventista para atenderse en alguna cirugía programada o procedimiento, el primer paso es solicitar un presupuesto por la atención en Recaudación. Ellos le informarán por escrito de los costos asociados aproximados y de los requisitos de ingreso.
Los ingresos de lunes a viernes en horario de 8:30hrs a 20:00 hrs se realizan en Recaudación; de 20:00hrs a 21:30 hrs en Admisión Atención médica continua; y en horarios inhábiles, en Estación de enfermería hospitalizados.
- **Hospitalización no programada:** El ingreso se puede indicar en Atención Médica Continua (AMC), consultas médicas de la Clínica y/o en consultas médicas externas. En cualquiera de los casos anteriormente mencionados, el paciente debe cumplir con las garantías de ingreso establecidas por la Institución.
- **Hospitalización prolongada:** Si su hospitalización se prolongara por más de 10 días, solicitamos pueda acercarse a Recaudación la persona indicada por usted al ingreso para informarle del estado de su cuenta.

DOCUMENTACIÓN DE ADMISIÓN

- Documentos a presentar por el paciente: Orden de hospitalización, consentimiento informado, cédula de identidad, respaldo o garantía de hospitalización que puede ser: bono PAD, carta respaldo en caso de convenios, bono de fuerzas armadas (cuando corresponda).

- Documentos generados por Recaudación: Ingreso computacional, pagaré, consentimiento informado.

REGISTRO Y FIRMAS DE INGRESO

Firma de pagaré, este documento debe contar con la firma y la huella del firmante. El pagaré es tramitado por Clínica Adventista por lo que se debe cancelar \$10.000 al momento del ingreso.

Comprobante de depósitos en efectivo, si corresponde. No se reciben cheques en garantía a menos que sea por prestaciones con montos inferiores a \$200.000.

CANCELACIÓN DE LAS CUENTAS

Luego del alta del paciente dentro de los 15 días posteriores, recaudación se pondrá en contacto con usted para informarle que su cuenta está lista para ser tramitada en su sistema de salud.

Las diferencias no cubiertas por su sistema de salud deberán ser canceladas en recaudación en horario de lunes a jueves entre las 8:30 y 20:00 hrs, viernes de 8:30 a 18:00 hrs.

IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE:

Al momento del ingreso en enfermería se le pondrá un brazalete en su muñeca derecha que contendrá su nombre completo, N° de run y fecha de ingreso. Este brazalete de identificación debe permanecer puesto ininterrumpidamente durante todo el proceso de hospitalización.

ASIGNACIÓN DE CAMAS:

Cuando se realice su admisión se le preguntará que tipo de habitación es la de su elección, y se asignará la habitación que se acerque más a su preferencia de acuerdo a la disponibilidad de ésta; existe la imposibilidad de reservar camas. Se ofrece la disponibilidad existente al momento del ingreso.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

De acuerdo a la normativa de la Clínica basada en la ley 20584 sobre Derechos y Deberes de los pacientes, existe el "Protocolo de Consentimiento Informado" que define en qué casos se solicita este documento y bajo qué condiciones.

Si usted va a ser intervenido quirúrgicamente o se le realizará un procedimiento diagnóstico o terapéutico debe firmar Consentimiento informado en el cual usted autoriza la realización de dicho procedimiento y declara conocer los riesgos y complicaciones que pudieren presentarse. Su médico tratante es el encargado y responsable de darle la información y obtener la firma del documento.

IDENTIFICACION DE LOS FUNCIONARIOS

Todo el personal de salud, administrativo y de apoyo como los servicios de alimentación, aseo, mantención y seguridad, deberán portar una placa de identificación que contendrá los datos del funcionario; nombre, apellidos y cargo. Esta identificación es de uso obligatorio.

ATENCIONES MÉDICAS

Todo paciente debe tener un médico tratante al ingresar a la institución, quien es el encargado de realizar las visitas médicas e indicar el plan de tratamiento y/o diagnóstico del paciente. Todas estas acciones están bajo la normativa institucional de calidad y seguridad del paciente

RESPECTO A LAS INDICACIONES MÉDICAS Y CLÍNICAS

Es obligación del paciente respetar y aceptar las indicaciones médicas terapéuticas. Si no estuviere de acuerdo con éstas debe rechazarlo por escrito apelando a su derecho legal de hacerlo.

Se espera que así también, se respeten las indicaciones clínicas entregadas por enfermeras/os y el personal de enfermería orientadas a la calidad y seguridad de los servicios entregados.

DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE

Usted podrá ver un instrumento de difusión de carácter institucional en las áreas de atención de público, que incluye los Derechos y Deberes de los pacientes de acuerdo a la ley 20584. Nuestra Institución vela para que estos Deberes y Derechos sean respetados por los funcionarios y pacientes que se atienden aquí.

ATENCIÓN CLIENTES

A través del servicio de atención clientes se puede realizar felicitaciones, sugerencias y reclamos. Estos son acogidos como oportunidades de mejora y son analizados por comité de calidad para corregir y mejorar los procesos o servicios con falencias. También, se dan a conocer las felicitaciones a nuestros colaboradores con el fin de estimularlos a seguir brindando una buena atención.

CONTROLES DE ENFERMERÍA Y OTROS

Mientras permanezca hospitalizados se realizará en forma periódica controles de signos vitales, actividades de aseo y confort, categorización del riesgo de caídas y de úlceras por presión. Se aplicarán medidas de prevención de acuerdo a su riesgo de caída y úlceras por presión.

Se espera que usted, como paciente, pueda colaborar con estas actividades que van en directo beneficio de su salud.

ALIMENTACIÓN

La nutricionista lo visitará diariamente, durante su estadía, para ofrecerle alternativas de menú de acuerdo al régimen indicado por su médico tratante. Los horarios de comida son:

- Desayuno
- Almuerzo
- Once
- Cena

La alimentación será proporcionada en un 100% por el departamento de alimentación.

ASEO DE LA HABITACIÓN

La limpieza y desinfección de las habitaciones se realizará diariamente.

Este servicio tiene el objetivo de brindar un servicio de oportuna asepsia cumpliendo los estándares y protocolos de ruta del servicio de aseo dentro de la Clínica Adventista Los Ángeles.

CUIDADORES

El enfermero(a) de turno le indicará si su paciente requiere de cuidador (a), adicional a la atención de enfermería otorgada. La Clínica puede proveer de los teléfonos de personas que habitualmente dan este servicio, pero el acuerdo está dado por el paciente directamente con la o el cuidador.

Estos cuidadores atenderán bajo las normativas de la Institución, siendo supervisados permanentemente por personal de enfermería.

COMPORTAMIENTO CON EL PERSONAL Y BIENES

Se espera un trato respetuoso y correcto entre el paciente y los funcionarios y demás usuarios de la Institución, manteniendo un ambiente tranquilo y silencioso, necesario para el bienestar y la recuperación de nuestros pacientes.

Es deber de cada usuario y personal de la Clínica cuidar de los bienes, instalaciones y equipos que esta posee.

ALTA DE PACIENTE

El alta del paciente se hará efectiva en 3 casos:

- **Alta médica:** Esta se produce cuando el médico tratante de acuerdo a la evaluación del cuadro clínico decide trasladar al paciente a su domicilio o a otro centro asistencial, para terminar su recuperación.
- **Alta disciplinaria:** Esta se produce cuando el paciente de propia iniciativa y decisión no acata las normas y reglamentaciones de la institución, y ésta no se puede responsabilizar por el pronóstico y curso que tendrá su cuadro clínico.
- **Alta solicitada por paciente:** El paciente solicita ser dado de alta bajo su absoluta responsabilidad de acuerdo a las facultades que la ley le permite, dejando constancia por escrito en su ficha clínica.