



Estimado paciente, estamos felices de que haya preferido nuestros servicios. Usted está ingresando a Clínica Adventista Los Ángeles, perteneciente a la Red Mundial de Salud Adventista, presente en diferentes países del mundo. Somos una Clínica de mediana complejidad, de atención cerrada de salud, al servicio de toda la comunidad de la región y el país.

Nuestro enfoque de salud está centrado en su bienestar integral, por lo que nos importa no solo la recuperación de su salud sino también la promoción de ella. Esto nos orienta a la promoción de salud y la prevención de enfermedades, junto con el bienestar completo de su salud, tanto en el área física, mental como espiritual.

Solicitamos pueda leer este documento con el fin de que conozca nuestra filosofía, prestaciones y reglamentaciones.

Es nuestro deseo que su estadía pueda ser una satisfactoria y grata experiencia.

Dirección General



Misión

“Promover y restaurar la salud integral ofreciendo un servicio de excelencia inspirado en el ministerio de nuestro Señor Jesucristo”.

Visión

“Ser una institución cristiana de excelencia en prestaciones de salud, reconocida a nivel regional por su calidad humana y la promoción de salud integral, respaldada por un proceso de mejora continua con un equipo idóneo y moderna infraestructura”.

ARTICULO N°1

DE LAS GENERALIDADES

El reglamento interno de funcionamiento de la Clínica Adventista de Los Ángeles, tiene por objetivo proporcionar información relevante acerca de los procedimientos asociados al funcionamiento de la Clínica, la normativa para el ingreso de los pacientes, la estadía, las visitas y el procedimiento para el de egreso del paciente, entre otros aspectos. Además, promover y velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los pacientes que requieren atención de salud.

Clínica Adventista Los Ángeles es una institución privada de salud perteneciente a la Iglesia Adventista del 7° Día, la cual forma parte de la Red Mundial Adventista de Salud. La Iglesia Adventista está presente en 210 países de los diferentes continentes, en los cuales existen más de 150 Hospitales y Sanatorios, 330 Clínicas y Dispensarios, 80 Hogares de Ancianos y 16 Orfanatos. En ellos trabajan miles de médicos, enfermeros, técnicos, y profesionales especialistas en las diversas ramas vinculadas a la salud que prestan asistencia integral a millones de personas cada año. Las Instituciones Médicas Adventistas se caracterizan por compartir valores, esperanza y autocuidado de salud con base en las Sagradas Escrituras.

Para mayor información puede acceder al link:

<http://www.adventistas.org/es/institucional/los-adventistas/adventistas-en-elmundo/>

Call Center

- Lunes a jueves: 08:00 a 19:00
- Viernes: 08:00 a 18:00

Consultas Ambulatorias (Especialidades y kinesiología)

- Lunes a jueves: 8:30 a 19:00 hrs.
- Viernes: 8:30 a 18:00 hrs.

Hospitalización

- Los 7 días de la semana: 24 hrs.

AMC (Atención Médica Continua)

- Lunes a viernes : 09:00 - Ingreso de paciente hasta 19:30 hrs.

Imagenología

- Lunes a jueves: 08:00 a 20:00 hrs.
- Viernes: 08:00 a 18:00 hrs.

Endoscopia

- Lunes a viernes: Desde las 08:00 a 17:30 hrs.

Odontología

- Lunes a jueves: Desde las 08:00 a 17:30 hrs.
- Viernes: Desde las 08:00 a 15:00 hrs.

Laboratorio

- Lunes a jueves: Desde las 07:30 a 17:30 hrs.

Sorvicenta

- Lunes a viernes: Desde las 07:30 a 16:30 hrs.

Angol

- Lunes a viernes: Desde las 08:00 a 17:00 hrs.

ARTICULO N° 2

DE LOS BENEFICIARIOS Y ACREDITACIÓN DE LA AFILIACIÓN

La Clínica Adventista de Los Ángeles otorga atención de salud a todos sus beneficiarios, tanto FONASA como ISAPRES, y mantiene convenios vigentes con instituciones públicas y privadas. La Clínica Adventista Los Ángeles podrá consultar los registros disponibles en la web para acreditar la afiliación de cada usuario. (www.clinicaadventista.cl)

ARTICULO N° 3

DE LA ATENCIÓN Y LOS ARANCELES CLÍNICOS

La Clínica Adventista brinda a los usuarios las prestaciones de salud ambulatoria y hospitalaria descritas en el arancel institucional de prestaciones y honorarios de la Clínica Adventista Los Ángeles. Estos aranceles pueden ser consultados en cada recepción de la Clínica.

ARTICULO N° 4

DE LA SOLICITUD DE HORAS DE ATENCIÓN

Para solicitar atención ambulatoria, Clínica Adventista cuenta con una Agenda Médica Electrónica en www.clinicaadventista.cl que permite reservar horas médicas de sus clientes. Estas horas también pueden ser solicitadas por teléfono en MESA CENTRAL, llamando al 43 2524300, por WhatsApp al +56 9 30125338, en forma directa al teléfono de la Unidad respectiva o en su defecto de manera presencial en cada Departamento.

ARTICULO N° 5

DE CONVENIO DOCENTE ASISTENCIAL

La Clínica Adventista en su deseo de apoyar la formación idónea de profesionales y técnicos del área de la salud, mantiene convenios de colaboración docente-asistencial con diferentes centros formadores acreditados de la ciudad, de nuestro país y de Sudamérica.

Para esto, los pacientes de la Clínica Adventista pueden ser consultados por su autorización para ser atendidos por estudiantes de las diferentes carreras de salud, los cuales estarán en todo momento bajo la supervisión de los profesionales de la institución o por sus docentes a cargo.

ARTICULO N° 6

DE ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

En la Clínica Adventista no se realiza investigación en seres humanos.

ARTICULO N° 7

DE LAS NORMAS DE INGRESO

En estado de Pandemia, todo paciente que ingresa al servicio de hospitalización, debe contar con examen de ANTÍGENO o PCR para covid-19 de menos de 48 horas informado como negativo.

- a.** El paciente que requiere ser hospitalizado en la Clínica Adventista Los Ángeles debe presentarse en la Unidad de Admisión o Recaudación con la orden médica de hospitalización extendida por su médico tratante y su cédula de identidad vigente.
- b.** Al ingresar se le solicitará que respalde financieramente su estadía, a través de un pagaré o los medios de resguardo que la ley contempla (ley 20.394) y/o la institución posee.
- c.** Los medios de pago autorizados varían según la prestación y son: Efectivo, tarjeta de débito o crédito, transferencia bancaria, en caso de pacientes Fonasa según el convenio vigente (hasta 3 cuotas).
- d.** Cada paciente o su representante legal es responsable de informarse sobre los medios y formas de pago otorgadas por la institución.
- e.** Ante una intervención quirúrgica el paciente deberá presentarse 4 horas antes de la hora programada o de acuerdo a lo que el médico tratante le indique.

De acuerdo a la normativa de la Clínica basada en la ley 20.584 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 un 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.

Este documento se firmará antes de la intervención quirúrgica. Al momento del ingreso a la habitación este documento será solicitado por una enfermera/o. Bajo ninguna circunstancia será realizado el procedimiento quirúrgico si este documento no ha sido firmado como se solicita.

- f.** Solo en los casos de cirugía de emergencia este consentimiento no será exigible.
- g.** En el caso de menores de edad o adultos con las facultades alteradas, este consentimiento deberá firmarlo su representante legal o un adulto responsable:
 - En los casos de niños menores de edad: corresponde a sus padres (presentando certificado de nacimiento), tutor o representante legal (presentando la resolución judicial) la firma del documento de consentimiento informado.
 - En los casos de personas con dificultades de entendimiento o alteración de conciencia: corresponde a su tutor o representante legal (presentando la resolución judicial) la firma del documento de consentimiento informado.
- h.** Al solicitar su hospitalización es posible que no esté disponible su habitación a elección. En este caso se le ofrecerá las habitaciones disponibles. Se asignará la habitación que se acerque más a su preferencia de acuerdo a la disponibilidad de ésta.

La institución se reserva el derecho a designar las habitaciones según la disposición al momento del ingreso.

ARTICULO N° 8

DEL CUIDADO DE LOS ARTÍCULOS PERSONALES DE LOS USUARIOS

- a. Se le solicita a todo paciente hospitalizado abstenerse de ingresar con: joyas, dinero, documentos u objetos de valor.
- b. La Clínica Adventista Los Ángeles no se responsabiliza de forma alguna, por la pérdida de cualquier objeto de valor, del paciente o de sus acompañantes:

ARTICULO N° 9

SOBRE LA ESTADIA

- a. Una vez terminado el proceso de Admisión deberá esperar para ser conducido a su habitación por el Técnico nivel superior en enfermería designado. Este le solicitará algunos datos los cuales registrará y le otorgará información relevante sobre el funcionamiento de la cama, del timbre de llamados, el teléfono y otros aspectos relacionados con su estadía.
- b. Le colocará un brazalete con su nombre, sus dos apellidos y su RUT, el cual será retirado únicamente al momento de ser dado de alta en el domicilio.
- c. La enfermera/o designada/o, le realizará una valoración del riesgo de caídas y de riesgo de úlceras por presión de acuerdo a nuestros protocolos establecidos. Si el riesgo de caídas es alto, se le solicitará que durante su hospitalización mantenga las medidas de prevención que se le instruirá. También le podrá ser solicitado la permanencia de algún familiar o una cuidadora. Para el servicio de cuidadora la misma Clínica Adventista Los Ángeles podrá ponerla en contacto con alguna persona que realiza este servicio.
- d. Durante su estadía será visitado por su médico tratante, quien, de acuerdo a su condición y evaluación, dejará las indicaciones médicas necesarias que deberán ser ejecutadas por el personal de enfermería a cargo.
- e. El médico tratante podrá requerir la visita de otro médico u otro profesional, podrá solicitar exámenes nuevos, o dejará alguna solicitud específica. Le informará a usted, y dejará la indicación en la ficha clínica. El personal de enfermería tramitará estas solicitudes.
- f. En caso de alguna emergencia durante su estadía, se contactará a su médico tratante o al médico de AMC quienes indicarán las acciones a seguir.
- g. Si durante su estadía el médico indicara nuevos exámenes que la institución no realiza, se gestionará el cumplimiento de la indicación médica. Para esto rige la siguiente normativa:

Se informará al médico tratante que para la ejecución del o los exámenes requeridos, el paciente debe ser trasladado a otro establecimiento. El objetivo es que el profesional confirme la indicación e informe las medidas preventivas y de cuidado para ejecutar la indicación
- h. El trasladado se realizará en ambulancia particular incorporando el cobro a su cuenta.

- i. La limpieza y desinfección de las habitaciones se realizará diariamente, lo cual busca brindar un servicio de oportuna asepsia cumpliendo los estándares y protocolos del servicio de aseo dentro de la Clínica Adventista Los Ángeles.
- j. La clínica dispensará la medicación indicada por el médico tratante incorporando el cobro a su cuenta.

ARTICULO N° 10

DEL RESPETO 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 así también, el respeto por las indicaciones clínicas entregadas por enfermeras/os y el personal de enfermería orientadas a la calidad y seguridad de los servicios entregados.

ARTICULO N° 11

DEL EGRESO O ALTA

- a. 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 Administrativa:** 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 Voluntaria 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.
- b. El paciente debe ser dado de alta por su médico tratante o quien el designe para ello.
- c. Cuando el paciente es dado de alta deberá recibir una Epicrisis, documento donde se detalla la atención recibida, los procedimientos, los exámenes ejecutados, el tratamiento realizado y las fechas de control.
- d. La enfermera le solicitará firmar conforme la recepción de documentación de alta; epicrisis, carnet de alta, exámenes de imagenología, de laboratorio, medicamentos entregados por el paciente, entre otros.
- e. Antes de abandonar su sala deberá revisar que no haya olvidado ningún artículo personal.
- f. Cuando esté listo para abandonar la sala, debe tocar el timbre para avisar, desde donde será trasladado en silla de ruedas por nuestro personal encargado hasta las afuera de la Clínica.
- g. Una vez otorgado el alta debe abandonar la sala antes de las 12:00 hrs. o si no se le sumará un día más a su cuenta.

ARTICULO N° 12

DEL ALTA VOLUNTARIA O ADMINISTRATIVA

- a. El paciente puede solicitar el alta voluntaria cuando tenga motivos de fuerza mayor y haya conversado con su médico tratante las implicancias de esta decisión.
- b. El paciente deberá solicitar al momento de la visita médica el alta voluntaria, si el médico tratante se encuentra ausente deberá esperar hasta la visita de éste. Si aun así el paciente insiste en abandonar el recinto, deberá firmar en la ficha clínica describiendo que se retira por su propia voluntad.
- c. La Clínica Adventista Los Ángeles tiene el derecho de solicitar al médico tratante el alta médica Administrativa en el caso que el paciente o sus acompañantes no cumplan con las indicaciones del médico tratante, cuando no respeten la normativa establecida en este reglamento o presenten un trato irrespetuoso y no acorde hacia el personal de la institución, siendo responsabilidad de este o sus familiares acudir a otro centro asistencial de salud, en caso de ser necesario.

ARTICULO N° 13

DEL COMPORTAMIENTO CON EL PERSONAL Y CUIDADO DE BIENES DE LA INSTITUCIÓN

- a. Se espera un trato respetuoso y correcto entre el paciente, su médico tratante, los funcionarios y los otros usuarios de la Institución, manteniendo un ambiente tranquilo y silencioso, que es necesario para el bienestar y la recuperación de nuestros pacientes.
- b. Es deber de cada usuario y personal de la Clínica Adventista Los Ángeles cuidar de los bienes, instalaciones y equipos que esta posee.
- c. Todas las habitaciones cuentan con televisión y control remoto respectivo, los cuales serán de responsabilidad del paciente su cuidado y protección, siendo entregados una vez ingresados a su habitación a través de un consentimiento informado sobre su responsabilidad. En caso de pérdida de cualquiera de estos artículos, el valor será cargado a su cuenta.
- d. Los horarios de uso de los televisores de cada habitación serán los siguientes: Desde las 07:00 hrs. hasta las 00:00 hrs.
- e. Las habitaciones que cuentan con teléfonos, solo podrán recibir llamadas. El número de teléfono de la habitación deberá ser consultado con la secretaria de hospitalizados.
- f. La Clínica posee red de Wifi para todos nuestros pacientes y su clave será entregada por la secretaria de Hospitalizados en caso de ser requerida.

ARTICULO N° 14

DE LA DERIVACIÓN A OTRO CENTRO DE SALUD

- a.** Según la condición del paciente y si la situación así lo amerita, el médico tratante podrá determinar su traslado a otra institución. Esta situación deberá ser comunicado por el médico tratante cumpliéndose con el protocolo establecido para derivación.
- b.** Los gastos que involucran este traslado serán con cargo al paciente o su seguro de salud según sea el caso.
- c.** Si el paciente por su propia voluntad, previa conversación con el médico tratante, decide trasladarse a otro establecimiento, deberá gestionarlo el mismo o algún familiar, debiendo ser previamente dado de alta.

ARTICULO N° 15

DE LAS VISITAS

- a.** Se solicita a nuestros usuarios respetar el horario de visitas. El reposo es parte del tratamiento médico que se otorga y es importante para la pronta recuperación del paciente.
- b.** El médico tratante según las necesidades y las condiciones médicas del paciente, en determinadas ocasiones restringirá las visitas, ya sea en forma total o parcial.
- c.** En otro momento, pudiera ser necesario que las visitas deban utilizar medidas de protección durante la permanencia con el paciente hospitalizado como, por ejemplo: mascarillas, gorros, entre otros.
- d.** En las habitaciones compartidas solo se permitirá la visita de hasta 2 personas por paciente al mismo tiempo.
- e.** Se solicita a los acompañantes evitar la visita de menores de 12 años, por los riesgos implícitos de contagio que pudiera haber. Recuerde que en un establecimiento de salud conviven diariamente varios pacientes hospitalizados que pudieran presentar variados tipos de enfermedades, algunas de ellas pudieran conllevar riesgos para personas con su sistema de defensa inmunológico aún en desarrollo o inmaduro.
- f.** Se solicita a las visitas cuidar la generación de ruidos (conversación fuerte, risas, entre otros) que pueda molestar la estadía de otros pacientes que también se encuentran hospitalizados.
- g.** El horario de visitas es desde las 09:00 hrs. hasta las 19:00 hrs. de domingo a sábado.
- h.** En caso de situación de Pandemia, como lo es por COVID-19, las visitas estarán suspendidas o en su defecto restringidas a 1 hora diaria, por máximo 2 familiares de manera alternada.

ARTICULO N° 16

DE LAS OBLIGACIONES DE LAS VISITAS

- a.** El paciente, sus familiares y las visitas, deberán tener siempre una conducta y un trato adecuado y respetuoso a fin de no entorpecer o afectar el bienestar y el descanso de los otros enfermos y el trabajo del personal que trabaja en la institución.
- b.** Esta expresamente prohibido que algún acompañante ocupe alguna cama que está desocupada.
- c.** Las visitas (o el paciente) no podrán ingresar ningún tipo de alimento a los pacientes, respetando de esta manera la indicación médica de régimen alimentario.
- d.** Queda prohibido que el paciente, familiar o algún acompañante pueda captar, grabar, reproducir conversaciones, filmar, o fotografiar imágenes en y de las dependencias de la Clínica Adventista Los Ángeles, de los pacientes o de la ficha clínica. La infracción a esta normativa faculta a la Clínica para poner los antecedentes ante las entidades que correspondan a fin de hacer efectivas las responsabilidades penales y civiles vigentes, en conformidad con el artículo 161-A del Código Penal.
- e.** Según la ley N° 20.660, está estrictamente prohibido fumar o ingerir bebidas alcohólicas en cualquier dependencia de la Clínica Adventista Los Ángeles. Se prohíbe el ingreso como visita a las piezas como a cualquier dependencia de la Clínica a personas bajo la influencia del alcohol u otras sustancias consideradas como drogas.
- f.** Ante una Emergencia que requiera evacuación, Clínica Adventista Los Ángeles tiene un plan de contingencia preparado. Espere indicaciones para actuar de acuerdo al protocolo preparado para estos casos.

ARTICULO N° 17

DE LOS ACOMPAÑANTES Y CUIDADORES

- a.** En ciertas circunstancias, para que el paciente sea admitido, el enfermero(a) de turno indicará si el paciente requiere de cuidador(a), adicional a la atención de enfermería estándar. El paciente o familia deberá conseguir este cuidador(a) y si no conocen alternativas La Clínica podrá facilitarles un listado de cuidadores(as) que habitualmente presten dicho servicio, con sus datos de contacto.
- b.** Los acuerdos de prestación de servicios serán realizados exclusivamente entre el paciente y el cuidador, sin que medie intervención alguna de la Clínica, ni contractual ni de ningún otro tipo.
- c.** En pacientes menores de 13 años se requerirá la compañía permanente de un adulto responsable, padre, madre o responsable legal, o familiar que los padres autoricen.
- d.** La alimentación del cuidador(a) no está incluida.

ARTICULO N° 18

DE LA ALIMENTACIÓN

- a. El tipo de régimen que se le hará llegar, fue indicado por su médico tratante.
- b. 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:** 8:00 a 08:30 hrs.
 - **Almuerzo:** 13:00 a 13:30 hrs.
 - **Once:** 16:30 a 17:00 hrs. (pacientes con dieta especial)
 - **Cena:** 18:00 a 18:30 hrs
 - 19:00 a 19:30 hrs. (pacientes con dieta especial)
- c. Los horarios están sujetos a cambios de acuerdo a su condición o necesidad particular.
- d. La alimentación será proporcionada en un 100% por el departamento de alimentación.
- e. Se prohíbe el ingreso de cualquier alimento externo.
- f. En Clínica Adventista Los Ángeles la alimentación es ovo lacto vegetariana y no incluye bebidas cafeinadas.

ARTICULO 19

DE ASISTENCIA ESPIRITUAL

- a. El paciente tiene derecho a ser asistido espiritualmente.
- b. La Clínica Adventista Los Ángeles pone a disposición de todos los pacientes un funcionario, profesional, Licenciado en Teología, certificado por la Iglesia Adventista del 7° Día, encargado de las actividades de capellanía de la institución, quién se ofrecerá para asistir espiritualmente, tanto al paciente como a sus familiares.
- c. Si el paciente solicita la visita de algún ministro de fe no adventista, se facilitará la entrada de este y el paciente o familiares deberán gestionar su asistencia.

ARTICULO N° 20

DE LOS CUIDADOS

- a. La Clínica Adventista Los Ángeles pone a disposición de sus usuarios a un equipo conformado por Médicos, Enfermeros y Técnicos de nivel superior en enfermería, debidamente acreditados para cumplir estas funciones. Cada funcionario tiene un rol definido y bien establecido.
- b. Mientras permanezca hospitalizado se realizará en forma periódica controles de signos vitales, actividades de aseo y confort, categorización del riesgo de caídas y de úlceras por presión, junto con las medidas de su prevención. Se espera que el paciente, pueda colaborar con estas actividades que van en directo beneficio de su salud.
- c. Todo el personal institucional debe portar en todo momento su identificación personal donde se observa su nombre, sus dos apellidos, función y fotografía.

- d.** Durante su estadía el personal actuará según las indicaciones otorgadas por el médico tratante y de acuerdo a la gestión del cuidado planificado por los enfermero/ as.
- e.** Podrá ser necesario ejecutar exámenes imagenológicos, de laboratorio u otros, por lo que en esos casos será necesario trasladar al paciente a otras dependencias de la propia clínica o a otros establecimientos cercanos a la institución.
- f.** El paciente hospitalizado deberá entregar a su ingreso los medicamentos que habitualmente utiliza. Los medicamentos indicados de acuerdo a la orden médica serán administrados por nuestro personal.
- g.** El despacho de los medicamentos se otorga a través de dosis unitaria.
- h.** Los exámenes realizados durante la hospitalización serán cargados a la cuenta del paciente.
- i.** Respecto a los cuidados post operatorios:
 - Usted deberá tener controles post operatorios con su médico tratante, quien registrará fecha, lugar y hora en el documento EPICRISIS.
 - Las curaciones de la herida NO SON NECESARIAS a menos que el parche se manche groseramente, se moje y/o desprenda.
 - El servicio de curaciones tendrá un costo y usted podrá adquirirlo en SALA DE PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS de Clínica Adventista Los Ángeles de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 hrs. En días u horarios inhábiles puede acudir a cualquier servicio de urgencias de la ciudad.
 - Usted deberá consultar con su médico tratante o con la enfermera de la sala de procedimientos ambulatorios en caso de que los bordes de la herida (o zona circundante) se encuentren enrojecidos, herida dolorosa, caliente, endurecida, con mal olor, con secreciones o con aumento de volumen.
 - Para cuidar el parche de su herida al momento de ducharse deberá protegerlo del agua, no aplicarle agua a presión directa, ni tampoco agua tibia-caliente. No se debe sumergir con el parche o apósito.
 - Si usted tiene agendado control post quirúrgico en un tiempo mayor a 10 días, deberá realizarse una curación previa al control (ya que el apósito OPSITE tiene una duración máxima de 10 días).
 - Dependiendo el tipo de cirugía, la especialidad o la evolución de su herida su médico decidirá si él mismo retira los puntos o lo derivará al servicio pagado de retiro de puntos.
 - En los controles post quirúrgicos en los que además se deba mostrar resultado de Biopsia (como en el caso de las Colectomías) el control deberá agendarse después de 10 días corridos, en un día y horario hábil.
 - Frente a la sospecha de complicaciones de la herida o de su cirugía, usted deberá tomar contacto con su médico tratante.

ARTICULO N° 21

DE LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SALUD DEL PACIENTE

- a. La entrega de la información se realizará directamente al paciente, tutor, familiares directos o a la persona designada como responsable del paciente en el momento del ingreso. Esta información será entregada directamente por el médico tratante.
- b. Por teléfono se entregará solo información parcial, ya que se resguarda la confidencialidad del paciente en todo momento, y por teléfono no se puede verificar la identidad de quien requiere información.

ARTICULO N° 22

DE LAS NORMAS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD

- a. Para el cumplimiento de las normas de calidad y seguridad de la atención de salud, la Clínica Adventista Los Ángeles cuenta con protocolos que buscan otorgar calidad y una mejor seguridad en la atención de los pacientes.
- b. Para dar cumplimiento a la normativa se han diseñado protocolos que están asociados a sistemas de vigilancia que son enviados periódicamente al Ministerio de Salud.

ARTICULO N° 23

DEL RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD, USO DE IMÁGENES Y ACCESO A LA FICHA CLÍNICA

- a. La ficha clínica es un registro confidencial, por lo tanto, está absolutamente prohibido el acceso a ella por personal, familiares, terceros u otros, que no tenga que ver con la atención misma del paciente.
- b. La dirección médica es la unidad encargada de la custodia de este documento legal denominado ficha clínica, la cual se compone por un formato físico y otro digital. La dirección médica está encargada de salvaguardar su contenido y toda la información descrita en ella.
- c. En caso de requerir información de ella, el paciente deberá manifestar su intención en forma verbal o escrita y siempre y cuando se encuentre en calidad de hospitalizado. Una vez dado de alta el paciente deberá solicitar dicha información en forma presencial y por escrito a través de una solicitud ante la Dirección Médica de la Clínica Adventista Los Ángeles. En caso que el paciente no pueda realizar esta solicitud en forma presencial, podrá ser representada por otra persona quien deberá adjuntar un poder notarial autorizando esta representación ante la Clínica Adventista Los Ángeles.
- d. Está absolutamente prohibida cualquier grabación o toma de imágenes de la ficha clínica.

ARTICULO N° 24

DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

- a. Clínica Adventista Los Ángeles posee protocolos de evacuación y de procedimientos en casos de catástrofes como terremotos, incendios o inundaciones. Periódicamente se realizan simulacros de emergencia y es posible que en algún momento usted participe en alguno de ellos.
- b. Deberá seguir las indicaciones del personal preparado una vez detonada la alarma.

ARTICULO N° 25

DE LAS SUGERENCIAS FELICITACIONES Y RECLAMOS

- a. 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.
- b. En todas las unidades de nuestro establecimiento están disponibles libros foliados de RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. Independiente a lo anterior usted podrá disponer de los canales habilitados para manifestar su opinión respecto a los tipos de opinión mencionados anteriormente (redes sociales, telefónica o verbalmente si así lo estima conveniente).
- c. Desde el momento en que usted presenta un reclamo, por ley, la institución tiene un plazo de 15 días hábiles para contestar formalmente el reclamo presentado.
- d. Recuerde que en el mismo libro usted puede dejar SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, los cuales serán canalizados a las unidades involucradas respectivas. Recuerde que también, se dan a conocer las felicitaciones a nuestros colaboradores con el fin de estimularlos a seguir brindando una buena atención.

ARTICULO N°26

DE LAS MODALIDADES DE PAGO Y ACCESO A LA CUENTA

- a. Todo presupuesto emitido por la Clínica tiene duración de 5 días hábiles y pasado ese periodo es deber del paciente solicitar un nuevo presupuesto.
- b. Uso de Garantías de Dinero en las cirugías Modalidad Libre Elección, estas garantías se utilizan según la previsión del paciente:
 - **FONASA:**
Debe dejar 100 % del valor del presupuesto más firma de pagaré.
 - **ISAPRE CON Convenio con Clínica Adventista:**
Honorarios del Equipo médico (si el cirujano posee convenio con la ISAPRE ese honorario no se deja en la garantía) más firma de pagaré.
 - **ISAPRE SIN Convenio con Clínica Adventista:**
Debe dejar 100 % del valor del presupuesto (si el cirujano posee convenio con la ISAPRE ese honorario no se deja en la garantía) más firma del pagaré.

- **INSTITUCIONES EN CONVENIO:**

DIPRECA: sólo deja el bono institucional. CAPREDENA: deja firmado pagaré.

- **Particular:** debe dejar 100 % del valor del presupuesto más firma de pagaré.

- c. Todos los días los encargados de su cuenta corriente cargan en su cuenta todos los insumos y medicamentos utilizados en su tratamiento. Usted puede solicitar un estado de cuenta aproximado a través de un ejecutivo de la unidad de Recaudación.
- d. Una vez otorgada el alta médica, su ficha será trasladada a la unidad de Recaudación quien revisará los cargos realizados en la cuenta de paciente.
- e. Luego de su alta, dentro de los 15 días posteriores, recaudación se pondrá en contacto con usted para informarle que su cuenta está lista y ya fue tramitada en su sistema de salud. En ese momento se le informará si tiene saldo pendiente, si hay devolución o si su cuenta queda sujeta a la espera de los bonos de la ISAPRE cuando corresponda.
- f. Excepcionalmente el cargo en su cuenta se realizará una vez que usted ya ha sido dado de alta. Esto se produce por el desfase del cargo realizado por prestadores externos a la institución como exámenes de laboratorio o imagenología. Ya que eso dependerá de la cobertura que usted tenga.
- g. Es deber del paciente informarse previamente sobre los valores y requerimientos que la institución mantiene.
- h. Es responsabilidad de usted como paciente informarse si su médico o prestación requerida tiene convenio con su aseguradora de salud. Usted deberá pagar todas aquellas prestaciones que no tienen cobertura por su seguro de salud.
- i. Las diferencias no cubiertas por su sistema de salud deberán ser pagadas en recaudación en horario de lunes a jueves entre las 8:30 y 19:30 hrs y viernes de 8:30 a 17:00 hrs.

ARTICULO N° 27

DE SITUACIONES ESPECIALES

- a. Área de pabellones: es un lugar de acceso restringido al que solo podrán acceder las personas autorizadas por la enfermera o el médico.
- b. Área de recuperación: es un área de circulación restringida donde solo tienen acceso personas autorizadas por el médico o enfermera.
- c. No está permitido grabar imágenes en el área de pabellón quirúrgico, en Atención Médica Continua (AMC) o en cualquier dependencia de Clínica Adventista Los Ángeles.



Agradecemos su preferencia y estadía con nosotros.
Deseamos que Dios le bendiga grandemente.

Dirección Médica
CLINALA

www.clinicaadventista.cl