

DOCUMENTO INSTITUCIONAL

REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN EN SALUD

CLÍNICA SAN JAVIER

Casa Matriz · Sargento Aldea N.º 2372 · San Javier



CONTENIDOS

1.INTRODUCCIÓN

2.OBJETIVO

3.ALCANCE

4.DEFINICIONES

5.DESARROLLO

Título I: De Clínica San Javier

Título II: Horarios de Funcionamiento

Título III: Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes

Título IV: Servicios y Prestaciones

Título V: Acceso a Prestaciones

Título VI: Precios de Prestaciones, Medicamentos e Insumos

Título VII: Carácter Docente Asistencial

Título VIII: Consentimiento Informado

Título IX: Gestión de Felicitaciones, Sugerencias y Reclamos

Título X: Información al Usuario o Tutor Legal

Título XI: Identificación

Título XII: Regulación de Ficha Clínica

Título XIII: Acompañamiento y Asistencia

Título XIV: Normas de Convivencia, Egreso y Terminación de Atención

Título XV: Del Comité de Ética Asistencial

Título XVI: Vías de Evacuación y Procedimientos en Caso de Emergencia

Título XVII: Vigencia, Modificación y Publicación

6.DISTRIBUCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento Interno constituye el marco normativo oficial de nuestra institución de salud, diseñado bajo el estricto cumplimiento de la Ley N° 20.584. Su propósito fundamental es consagrar un modelo de atención de salud ambulatoria centrado en las personas, donde la seguridad del paciente, la dignidad humana y la excelencia asistencial sean los pilares operativos. A través de este documento, la institución busca transparentar las reglas de convivencia, garantizar el acceso equitativo a la información y definir con claridad los roles de cada actor en el proceso clínico. Este reglamento no solo responde a una exigencia legal, sino que representa nuestro compromiso ético con la comunidad y con la mejora continua de la calidad asistencial.

2. OBJETIVO

Establecer el marco normativo institucional de Clínica San Javier para regular la entrega de prestaciones de salud de manera segura, digna, continua y de calidad. Para ello, este reglamento busca:

- **Transparentar las condiciones de atención:** Informar de forma clara, oportuna y accesible a personas usuarias, representantes, familiares y acompañantes sobre el funcionamiento del establecimiento.
- **Garantizar derechos y deberes:** Difundir los lineamientos legales establecidos en la normativa vigente que asisten a pacientes y equipos de salud.
- **Regular la convivencia interna:** Determinar los procedimientos operativos, medidas de seguridad y disposiciones de orden que rigen al interior de la clínica.

3. ALCANCE

El presente Reglamento Interno rige para la Casa Matriz de Clínica San Javier, ubicada en Sargento Aldea N.° 2372, comuna de San Javier, y es de cumplimiento obligatorio para todo el personal que desempeñe funciones en el establecimiento, cualquiera sea su calidad contractual, durante el desarrollo de las actividades asistenciales y

administrativas relacionadas con la atención de los usuarios y usuarias.

4. DEFINICIONES

Acompañante: es una persona (familiar, amigo o profesional) que brinda apoyo físico y emocional a un paciente durante su atención médica, actuando como soporte en cuidados básicos, contención emocional y facilitando la comunicación con el equipo de salud, lo que mejora la seguridad y bienestar del paciente

Atención Abierta: Es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, o de apoyo diagnóstico y terapéutico que se otorga a las personas usuarias, en régimen ambulatorio.

Prestadores Institucionales: Son entidades, tanto públicas como privadas, que ofrecen servicios de atención médica a los pacientes. Los prestadores institucionales forman parte de la red de atención de salud en el país, y pueden estar asociados a Fonasa o a las Isapres, brindando servicios de atención en distintas modalidades y niveles.

Confidencialidad: se refiere al principio ético y legal que obliga a los profesionales de la salud a proteger la información personal y médica de los pacientes, asegurando que esta información no sea divulgada a terceros sin el consentimiento expreso del paciente.

Consentimiento Informado: El consentimiento informado es la manifestación de voluntad libre, voluntaria, expresa e informada del paciente o de su representante legal, mediante la cual acepta o rechaza la realización de procedimientos diagnósticos o terapéuticos, una vez que ha recibido información adecuada, suficiente, comprensible y oportuna por parte del profesional de salud responsable

Equipo de Salud: Se entiende al conjunto de personas, que tiene la función de realizar algún tipo de atención o prestación de salud. Lo anterior incluye a profesionales y no profesionales, tanto del área de la salud, como de otras que tengan participación en el quehacer de salud.

Representante Legal: Es la facultad otorgada por la ley a una persona para obrar en nombre de otra, recayendo en ésta los efectos de tales actos.

Tutor: Persona que ejerce la autoridad que, en defecto de la autoridad paterna o materna, se confiere para cuidar de la persona y los bienes de aquel que por minoría de edad, o por otra causa, no puede ejercer

Usuario: Persona natural que percibe una atención o se relaciona con la institución, su tutor, familiar y demás personas que la acompañen.

FONASA: Fondo Nacional de Salud

ISAPRE: Instituciones de Salud previsional.

AME: Atención Médica Espontánea

TITULO I: DE CLINICA SAN JAVIER

Clínica San Javier es un centro de salud médico-privado, ambulatorio, emplazado en la comuna de San Javier, autorizado por la SEREMI de Salud del Maule, bajo un ambiente de calidad y seguridad de sus pacientes, el cual proporciona calidad en sus múltiples atenciones profesionales a la comunidad y sus alrededores. Es un centro de Salud ubicado en Sargento Aldea 2372, asistencial y docente que atiende a la población de la provincia de Linares.

Clínica San Javier tiene como **misión** entregar a nuestros usuarios prestaciones de salud integrales, seguras y resolutivas, que contribuyan a prolongar su vida y mejorar la calidad de esta, con un equipo multidisciplinario de excelencia, comprometido, empático y humanizado, de amplio conocimiento técnico y profesional, en una infraestructura cómoda y que dispone de tecnología de vanguardia. Y la **visión** es ser una institución de salud referente a nivel nacional y reconocida por la comunidad por entregar prestaciones integrales, bajo principios de calidad y seguridad de atención, resolutividad, compromiso y satisfacción del usuario.

TITULO II: HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO DE CLÍNICA SAN JAVIER

Clínica San Javier dispone de atención ambulatoria de 7:30 a 21:40 hrs de Lunes a Sábado. Clínica San Javier, ubicada en Sargento Aldea N.º 2372 no realiza atención de usuarios los días domingo ni en días festivos.

De existir suspensiones a este horario de atención por razones fundadas, éstas serán comunicadas oportunamente a los usuarios por canales de comunicación de Clínica San Javier. (página web, página instagram o facebook de la institución)

La agenda de citaciones (horas) con profesionales de la salud, se realiza por medio de agendamiento web, whatssApp, telefónica y/o presencial. En casos que por algún motivo de fuerza mayor se suspenda la atención esto será notificado desde área de secretariado al paciente citado vía telefónica y se le asignará una nueva hora.

TÍTULO III: LEY DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

En el marco de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas en Atención de Salud, Clínica San Javier promueve una atención centrada en la persona y asume el compromiso permanente de informar, difundir y resguardar el ejercicio efectivo de los derechos y deberes de las personas usuarias durante todo el proceso de atención de salud.

Exige tus derechos



Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud. 	Recibir un trato digno, respetando su privacidad. 	Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad. 	Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos. 
Ser informado de los costos de su atención de salud. 	No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso. 	Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención. 	Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria. 
Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual. 	Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida. 	A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza. 	Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria. 
Que el personal de salud porte una identificación. 	Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia. 	Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización. 	Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad tendrá derecho a Atención Preferente. 

y cumple tus deberes

Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección. 	Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica. 	Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto. 	Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago. 	Tratar respetuosamente al personal de salud. 	Informarse acerca de los procedimientos de reclamo. 	Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente. 
---	--	---	--	--	--	--

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

DERECHOS:

- Recibir información oportuna, veraz y comprensible de su estado de salud, sea de forma visual, verbal o por escrito.
- Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
- Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
- Recibir una atención de salud de calidad y segura, según los protocolos establecidos.

- Ser informado de los costos de su atención de salud.
- No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
- Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
- Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
- Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
- Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
- Ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.
- Contar con señalética y facilitadores en lengua originaria.
- Exigir la identificación visible del personal de salud.
- Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.
- Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización(epicrisis).
- Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad, o quien ejerza un rol de cuidador/a tendrá derecho a atención preferente.

DEBERES

- Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- Conocer y cumplir el Reglamento Interno y resguardar su información médica.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
- Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
- Tratar respetuosamente al personal de salud.
- Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.
- Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.
- Esta información ha sido publicada visualmente dentro del establecimiento, distribuida en distintos puntos de acceso al público como salas de espera.

TÍTULO IV: SERVICIOS Y PRESTACIONES

Clínica San Javier cuenta con las siguientes atenciones:

- Atención Ambulatoria
- Atención AME
- Servicios de Apoyo Diagnóstico
- Servicios de Apoyo Terapéutico

El listado completo de prestaciones otorgadas por Clínica San Javier se encuentra disponible para consulta en la página web institucional, en el apartado "Aranceles y Convenios".

El presente esquema constituye un resumen de las prestaciones que ofrece la institución y ha sido elaborado sobre la base del Listado de Prestaciones de Clínica San Javier, publicado en la sección "Aranceles y Convenios" del sitio web institucional (www.clinicasanjavier.cl).

CARTERA DE SERVICIOS ATENCIÓN AMBULATORIA CLINICA SAN JAVIER

CARTERA DE SERVICIOS — ATENCIÓN AMBULATORIA	
Especialidades médicas	Medicina General · Traumatología y Ortopedia · Obstetricia · Cardiología · Gastroenterología · Urología · Cirugía
Rehabilitación y salud	Kinesiología · Psicología · Fonoaudiología · Nutrición · Podología
Odontología	Odontología General · Ortodoncia · Odontopediatría · Implantología · Periodoncia · Endodoncia

CARTERA DE SERVICIO DE UNIDADES DE APOYO

CARTERA DE SERVICIO — UNIDADES DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	
Imagenología	Scanner / Tomografía · Mamografía · Ecotomografía · Ecografía Ginecológica · Radiografías Médicas · Radiografía Dental
Exámenes cardiológicos	Ecocardiograma · Electrocardiograma · Holter de Presión · Holter de Arritmia
Función respiratoria	Espirometría
Procedimientos	Endoscopía · Colonoscopía · Cistoscopía
Laboratorio Clínico	Toma de Muestras

TÍTULO V: ACCESO A PRESTACIONES DE CLÍNICA SAN JAVIER

Clínica San Javier es un establecimiento de Atención Abierta Ambulatoria, que otorga prestaciones de salud conforme a su cartera de servicios y atención por profesionales, garantizando un acceso oportuno, equitativo y seguro para todos los usuarios.

El acceso a las prestaciones clínicas se realiza mediante los siguientes canales de ingreso y agendamiento:

1. Acceso telefónico

El usuario puede comunicarse telefónicamente con la institución, a través del servicio de atención telefónica (+56 73 232 2240), donde un funcionario autorizado gestiona el agendamiento de la hora correspondiente para la prestación clínica solicitada, de acuerdo con la disponibilidad existente.

2. Acceso presencial

El usuario puede acudir de manera presencial a Clínica San Javier, dirigiéndose al área de secretaría o admisión, donde el personal designado realiza el agendamiento de la atención, orientando al usuario respecto de la prestación requerida.

3. Acceso mediante medios informáticos (WhatsApp institucional)

El usuario puede tomar contacto con la institución a través del canal oficial de WhatsApp (+56 9 5119 9697), mediante el cual se realiza la solicitud y posterior agendamiento de la hora para la prestación clínica, siguiendo el flujo de atención definido por la clínica.

4. Agendamiento en línea (autogestión)

Clínica San Javier dispone de un sistema de agendamiento en línea, que permite al usuario, mediante un proceso de autogestión digital, seleccionar y reservar una hora para la prestación requerida, de acuerdo con la oferta disponible.

Todos los canales de acceso aseguran el correcto registro de agendamiento en los sistemas institucionales y la entrega de la información necesaria para una adecuada preparación y asistencia a la prestación solicitada.

TÍTULO VI: PRECIOS DE PRESTACIONES, DE MEDICAMENTOS E INSUMOS.

Clínica San Javier, cuenta con un listado de precios o arancel de prestaciones, el cual varía dependiendo de la previsión del paciente. De este modo, se cuenta con un Arancel para:

1. Pacientes FONASA atendidos bajo modalidad libre elección
2. ISAPRES y Particulares (sin previsión).
3. DIPRECA
4. Convenios

Estos aranceles se encuentran disponibles, así como el listado de precios de

medicamentos e insumos en www.clinicasanjavier.cl en el apartado de “Aranceles y convenios” o de forma presencial con cada secretaria de la institución en horario de atención de Clínica San Javier (Lunes a Sábado de 7:30 a 21:40 hrs)

TÍTULO VII: CARÁCTER DOCENTE ASISTENCIAL

Clínica San Javier se define como un establecimiento Docente-Asistencial, que contribuye a la formación de técnicos y profesionales de la salud a través del desarrollo de actividades docentes de pregrado y postgrado, en concordancia con su rol asistencial y su compromiso con la calidad y seguridad de la atención.

Las actividades docentes se desarrollan exclusivamente en el marco de convenios formales suscritos con instituciones de educación superior y se rigen por un marco normativo y reglamentario interno que tiene como finalidad resguardar, en todo momento, la seguridad del paciente, el respeto de sus derechos, la confidencialidad de la información y las condiciones de trato digno y respetuoso hacia el usuario

Asimismo, Clínica San Javier asegura que la participación de estudiantes técnicos y profesionales en formación se realice bajo supervisión permanente de funcionarios clínicos responsables, garantizando que la actividad docente no interfiera ni menoscabe la calidad, oportunidad y continuidad de la atención de salud entregada a los usuarios. Velando siempre por:

- Proteger la seguridad de los pacientes.
- Proteger los derechos de los pacientes.
- Precedencia de la actividad asistencial sobre la docente.

TÍTULO VIII: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Previo a la realización de procedimientos diagnósticos o terapéuticos invasivos, o de aquellos que impliquen sedación o alteración del nivel de conciencia, tales como endoscopia, colonoscopia, cistoscopia u otros procedimientos ambulatorios que lo requieran, el profesional tratante entregará al usuario, o a su representante legal

cuando corresponda, información clara y comprensible sobre la naturaleza del procedimiento, sus objetivos, beneficios, riesgos, alternativas disponibles y los cuidados posteriores.

Este proceso se realiza conforme a la Ley N° 20.584 y al Decreto Supremo N° 31 de 2012 del Ministerio de Salud, y se formaliza mediante la firma del documento de Consentimiento Informado por parte del usuario o su representante legal y del profesional responsable, el que se archiva en la ficha clínica.

El usuario tiene derecho a aceptar o rechazar el procedimiento, así como a revocar su consentimiento en cualquier momento y sin expresión de causa, sin que ello afecte la calidad del resto de la atención recibida. En caso de menores de edad o de personas sin capacidad para otorgar su consentimiento, éste será otorgado por su representante legal, informando al usuario según su grado de comprensión.

TITULO IX: GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Clínica San Javier cuenta con un Responsable Institucional de la gestión de reclamos y un sistema de gestión de opinión usuaria que permite a las personas manifestar libremente su percepción y opinión respecto del servicio recibido, ya sea a través de reclamos, felicitaciones o sugerencias.

Para estos efectos, se dispone de un Libro de Felicitaciones, Sugerencias y Reclamos ubicado en el acceso principal de la clínica. Además se encuentra habilitado un código QR, en salas de espera del primer, segundo piso y tercer piso, que permite el acceso directo al formulario digital correspondiente.

Adicionalmente, los usuarios pueden ingresar sus felicitaciones, sugerencias o reclamos a través del formulario disponible en el sitio web institucional.

En todas las vías habilitadas al usuario se le entrega un número de caso, el cual permite la trazabilidad de la solicitud.

Los plazos de respuesta dentro de los cuales Clínica San Javier debe remitir una respuesta al usuario se encuentran claramente definidos, según la normativa vigente de acuerdo con el carácter de la solicitud, y son los siguientes:

- 1.- Reclamaciones por GES: Dentro de las 48 horas siguientes a la reclamación
- 2.- Reclamaciones por aplicación de ley 20.584: 15 días hábiles contados desde el día siguiente hábil al de la presentación.
- 3.- Otras (felicitaciones, sugerencia): 15 días hábiles contados desde el día siguiente hábil al de la presentación.

En caso de que la respuesta entregada no resulte satisfactoria, el usuario podrá recurrir a la Superintendencia de Salud, conforme a la normativa vigente.

TÍTULO X: INFORMACIÓN AL USUARIO O TUTOR LEGAL

A) *Estamento profesional médico.*

Clínica San Javier al ser un centro de atención ambulatoria, la información médica es entregada directamente por el profesional tratante al usuario o tutor legal, durante la atención clínica y/o controles posteriores, de manera clara, comprensible y oportuna, respetando en todo momento el derecho a la confidencialidad, privacidad y autonomía del paciente, conforme a la normativa vigente.

La información entregada por el profesional tratante podrá estar relacionada con:

- Diagnóstico, evolución clínica y pronóstico del usuario.
- Procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos realizados o por realizar en el contexto de la atención ambulatoria.
- Indicaciones médicas, tratamientos farmacológicos y no farmacológicos.
- Cuidados posteriores al procedimiento o atención realizada.
- Controles, seguimientos y derivaciones a otros niveles de atención o especialidades.

- Explicación de riesgos, beneficios e implicancias de procedimientos clínicos, así como la solicitud y aplicación del consentimiento informado, cuando corresponda.
- Respuesta a dudas e inquietudes del usuario respecto de su proceso de atención y estado de salud.
- En caso de corresponder, orientación clínica ante eventos adversos o complicaciones posteriores a la atención.

B) Estamento profesional no médico en la atención ambulatoria

En Clínica San Javier, los profesionales no médicos (enfermeras/os, matronas/es, kinesiólogos/as, tecnólogos/as médicos, nutricionistas, fonoaudiólogos/as, psicólogos/as u otros profesionales de la salud) cumplen un rol fundamental en la entrega de una atención integral, segura y centrada en el usuario, actuando siempre dentro del ámbito de sus competencias profesionales y en coordinación con el equipo clínico.

Las principales funciones del profesional no médico en el contexto de atención ambulatoria incluyen:

1. Entrega de información y educación al usuario

- Proporcionar información clara y comprensible al usuario o tutor legal y cuando corresponda, a su acompañante autorizado, respecto del proceso de atención, preparación previa y cuidados posteriores a procedimientos o prestaciones clínicas.
- Reforzar las indicaciones entregadas por el profesional médico tratante, asegurando la comprensión del usuario.
- Educar al usuario en técnicas de autocuidado, manejo domiciliario, adherencia a tratamientos y reconocimiento de signos y síntomas de alerta.
- Resolver dudas relacionadas con su ámbito profesional, sin emitir diagnósticos médicos ni modificar indicaciones clínicas prescritas.

2. Participación en la atención clínica

- Ejecutar procedimientos y prestaciones propias de su rol profesional, de acuerdo con protocolos institucionales y normativa vigente.
- Preparar al usuario para exámenes, procedimientos diagnósticos o terapéuticos ambulatorios.
- Colaborar en la realización de procedimientos clínicos cuando así se requiera, asegurando condiciones de seguridad y confort del usuario.
- Vigilar la condición clínica del usuario antes, durante y después de la atención, informando oportunamente al profesional médico ante cualquier hallazgo relevante.

3. Seguridad del paciente y calidad de la atención

- Aplicar medidas de seguridad del paciente según normas ministeriales vigentes y actualizadas, incluyendo identificación correcta del usuario, prevención de eventos adversos y cumplimiento de normas de IAAS, cuando corresponda.
- Cumplir y hacer cumplir los protocolos institucionales, guías clínicas y estándares de calidad vigentes.
- Registrar de manera completa, clara y oportuna las intervenciones realizadas en la ficha clínica del usuario.

C) De los Titulares de la Información de Salud.

En Clínica San Javier, se entenderán como titulares de la información de salud del paciente los siguientes:

1. El paciente mayor de edad.
2. Los padres o representantes legales de los pacientes menores de edad.
3. Padres o representante legal de pacientes que se encuentren en alguna de las siguientes circunstancias:
 - Los que por su edad o madurez no sean capaces de recibirla información.
 - Cuando su condición, a juicio del médico tratante, no le permita recibir la

información directamente, o padezca de dificultades de entendimiento o se encuentre con alteración de conciencia.

- En caso de ausencia de los padres o representantes legales y en los casos señalados en los puntos 2 y 3, la persona adulta que acompañe será el responsable de recibir la información de salud ambulatoria.

TÍTULO XI: IDENTIFICACIÓN

A) Identificación del usuario

La correcta identificación del usuario constituye una medida esencial de seguridad del paciente y es obligatoria en todos los procesos de atención que puedan generar alteración del nivel de conciencia, ya sea por la naturaleza del procedimiento o por la administración de fármacos (pabellón de cirugía menor ambulatoria, endoscopia, colonoscopia, cistoscopia, imagenología intervencional)

El usuario una vez que llega a Clínica San Javier, genera su ingreso administrativo para la realización de la prestación de manera ambulatorio con el estamento de secretariado en mesones de admisión, quienes tiene la responsabilidad en este caso de la emisión del brazalete y de dejarlo instalado en la muñeca derecha del usuario. Los datos que debe llevar el brazalete son:

- Nombre y 2 apellidos del usuario.
- Número de documento de identificación (RUN u otro identificador válido).

Previo al otorgamiento de cualquier prestación clínica, que constituya alteración del nivel de conciencia, el equipo de salud deberá verificar la identidad del usuario utilizando, al menos, dos identificadores, tales como el nombre y 2 apellidos del usuario y el número de documento de identificación (RUN u otro identificador válido). Se deberá mantener siempre instalado el brazalete durante todo el proceso asistencial, hasta el egreso del usuario desde la unidad ambulatoria correspondiente.

B) Identificación de trabajadores

Todo el personal que se desempeñe funciones en Clínica San Javier deberá portar obligatoriamente una credencial institucional de identificación, la cual deberá permanecer visible, legible y de fácil comprensión para los usuarios durante toda la jornada laboral.

Dicha credencial deberá incluir, como mínimo, nombre y apellidos del funcionario, cargo o función que desempeña y nombre de la institución, permitiendo una adecuada identificación por parte de pacientes, familiares y otros funcionarios.

El uso de la credencial es de carácter obligatorio, personal e intransferible, y su correcta portación constituye una medida orientada a resguardar la seguridad de los usuarios, fortalecer la confianza en la atención de salud y facilitar la comunicación entre el personal y la comunidad usuaria.

El no cumplimiento de este artículo será sancionado según medidas administrativas correspondientes.

TITULO XII: REGULACION DE LA FICHA CLINICA

La Ficha Clínica (FC) de Clínica San Javier constituye el documento fundamental del sistema de información en salud, por cuanto concentra de manera ordenada, íntegra, cronológica y fidedigna todos los registros, antecedentes clínicos y administrativos relevantes derivados de las atenciones de salud otorgadas al usuario durante su proceso asistencial.

La Ficha Clínica será única, individual e irreplicable para cada paciente, y contendrá el registro de todas las prestaciones, procedimientos, diagnósticos, indicaciones, evoluciones clínicas y demás antecedentes relevantes, con independencia de la unidad o servicio donde se haya brindado la atención.

Cada Ficha Clínica será identificada mediante un código número único, correspondiente al Rol Único Nacional (RUN) del paciente, lo que permitirá asegurar la correcta identificación, trazabilidad y continuidad de la atención.

En Clínica San Javier, la Ficha Clínica se gestiona bajo un formato en soporte electrónico. De acuerdo a lo indicado en protocolo REG 1.1 Manejo de Ficha Clínica

A) Confidencialidad y acceso a la ficha clínica

La información contenida en la ficha clínica es de carácter reservado. Conforme al artículo 13 de la Ley N° 20.584. La copia total o parcial de la ficha podrá ser solicitada y entregada a:

- El titular de la ficha clínica, su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
- Un tercero debidamente autorizado por el titular, mediante poder simple otorgado ante notario.
- Los tribunales de justicia, siempre que la información se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
- Los fiscales del Ministerio Público y los abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas a su cargo.
- El Instituto de Salud Pública, en el ejercicio de sus facultades.

La solicitud de ficha clínica se realiza a través del formulario disponible en la página web de Clínica San Javier (link directo: app.clinicasanjavier.cl/solicitud/) El proceso contempla la validación de la identidad del solicitante mediante la verificación de su cédula de identidad y la captura de una fotografía en vivo, así como la documentación que acredite la representación en caso de solicitarse en nombre de un tercero.

B) Protección de datos personales

Clínica San Javier resguarda los datos personales de sus usuarios, incluidos sus datos de salud, y los trata de manera confidencial y segura, conforme a la Ley N° 20.584 y a

la Ley N° 21.719 sobre protección de datos personales. Los datos se utilizan únicamente para los fines propios de la atención de salud del usuario y no se comparten con personas ajenas a dicha atención, salvo autorización del titular o en los casos que la ley permita.

El usuario es titular de sus datos personales y tiene derecho a acceder a ellos, solicitar su corrección y ejercer los demás derechos que la ley le reconoce. Para ello, o ante cualquier consulta sobre el tratamiento de sus datos, podrá dirigirse al Delegado de Protección de Datos de Clínica San Javier, su Director Técnico, don Ricardo González Hiriart, a través del canal indicado precedentemente.

TÍTULO XIII: ACOMPAÑAMIENTO Y ASISTENCIA

El usuario tiene derecho a ser acompañado por un familiar o persona significativa de su entorno durante su atención, en la medida en que ello no signifique un riesgo para su atención, no obstaculice el normal desarrollo de las acciones de salud ni comprometa la seguridad de las personas o de los bienes institucionales.

Los menores de edad deberán concurrir a sus atenciones acompañados por un adulto responsable. Tratándose de procedimientos, el número de acompañantes podrá limitarse por razones de seguridad y de resguardo de la privacidad.

TÍTULO XIV: NORMAS DE CONVIVENCIA, EGRESO Y TÉRMINO DE LA ATENCIÓN

A) Egreso y término de la atención

Finalizada la prestación, consulta o procedimiento, el usuario recibirá del profesional tratante las indicaciones correspondientes, los resultados disponibles y, cuando proceda, las citaciones a control o derivaciones. Los usuarios que se hayan sometido a un procedimiento podrán retirarse del establecimiento una vez que el profesional responsable determine que se encuentran en condiciones clínicas adecuadas para ello.

Tratándose de procedimientos realizados bajo sedación o que puedan comprometer transitoriamente la capacidad de autocuidado del usuario, éste deberá retirarse

acompañado por un acompañante responsable, dejando constancia en la ficha clínica en caso de que rechace esta indicación.

B) Rechazo de tratamiento o retiro voluntario

Por tratarse de un establecimiento de atención ambulatoria, el usuario o su representante legal podrá, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N.º 20.584, rechazar un tratamiento, solicitar la interrupción de una prestación de salud o retirarse antes de finalizar la atención, siempre que ello no se encuentre comprendido dentro de las excepciones establecidas por la legislación vigente.

En estos casos, el profesional tratante deberá entregar información clara y suficiente respecto de la condición clínica del usuario, los riesgos y consecuencias de su decisión, las alternativas terapéuticas disponibles y las recomendaciones necesarias para la continuidad de la atención.

Si, una vez entregada dicha información, el usuario mantiene su decisión, ésta deberá quedar registrada en la ficha clínica. Cuando corresponda, se solicitará al usuario o a su representante legal la firma de un documento que deje constancia del rechazo del tratamiento, de la interrupción de la atención o del retiro voluntario, según sea el caso. De existir la negativa de firmar dicha documentación se considerará como respaldo válido el registro de ficha clínica.

C) Término administrativo de la atención

Cuando el usuario abandone el establecimiento sin completar la atención, se retire sin informar al equipo tratante, manifieste su voluntad de no continuar con la atención o de no seguir las indicaciones profesionales sin formalizar su decisión, el profesional responsable deberá dejar constancia detallada de los hechos en la ficha clínica.

Asimismo, la Dirección Técnica, en conjunto con el profesional responsable de la unidad cuando corresponda, podrá disponer el término administrativo de la atención cuando existan circunstancias no clínicas que afecten gravemente el normal funcionamiento del establecimiento o comprometan la seguridad de las personas, siempre resguardando

los derechos del usuario, la continuidad de las atenciones indispensables y el cumplimiento de la normativa sanitaria vigente. En todos los casos, la decisión y sus fundamentos deberán quedar debidamente registrados en la ficha clínica.

D) Convivencia y conductas esperadas

Durante su permanencia, los usuarios y acompañantes deberán mantener una conducta acorde a un recinto de salud, tratar respetuosamente a todo el personal , profesional, técnico y administrativo y a los demás usuarios, cuidar las instalaciones y el equipamiento, y abstenerse de acciones que alteren el normal desarrollo de la atención.

E) Medidas ante conductas de violencia y restricción de acceso

En casos de trato irrespetuoso o de conductas de violencia verbal o física en contra del personal o de cualquier persona presente en el establecimiento, o en caso de ingresar o permanecer portando armas, artefactos explosivos o cualquier elemento regulado por la Ley N° 17.798 sobre Control de Armas, o portando o consumiendo drogas o bebidas alcohólicas, Clínica San Javier podrá solicitar, de ser necesario, el apoyo de la fuerza pública y restringir el acceso al establecimiento, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan y del resguardo que la Ley N° 21.188 otorga al personal de salud.

Ante conductas impropias, maltrato, amenazas o actos de violencia hacia el personal, otros usuarios o las dependencias de la clínica, el profesional tratante realizará una primera advertencia verbal al usuario, informándole que dicha conducta constituye una infracción a las normas de convivencia del establecimiento y solicitando el cese inmediato de la misma.

Si la conducta persiste o se reitera durante la atención, el profesional podrá finalizar la atención e informar al personal administrativo, quien efectuará una segunda advertencia y podrá disponer el retiro inmediato del usuario de las dependencias de la clínica cuando la situación afecte la seguridad, el normal funcionamiento del establecimiento o la atención de otros usuarios.

En situaciones de especial gravedad, tales como agresiones físicas, amenazas, daños a la infraestructura o cualquier conducta que ponga en riesgo la integridad de las personas, la administración de Clínica San Javier podrá disponer del término de la atención clínica y el retiro inmediato del usuario sin necesidad de una advertencia previa. En todos los casos, los hechos y las medidas adoptadas deberán quedar debidamente registrados en la ficha clínica y, cuando corresponda, en los registros administrativos del establecimiento.

TÍTULO XIII: DEL COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL

Clínica San Javier se encuentra adscrito al Comité de Ética del Hospital San Javier, el que figura como un órgano consultivo, constituido por funcionarios de diversos orígenes y disciplinas y representantes de la comunidad o especialistas en determinados temas. Los objetivos del Comité son ayudar en la toma de decisiones complejas, velar por el respeto, a la dignidad y derechos de los usuarios, cautelando los aspectos éticos en la práctica clínica.

A) Procedimiento para acceder al Comité.

Clínica San Javier, en su calidad de establecimiento adscrito al Comité de Ética Asistencial del Hospital de San Javier, cuenta con acceso a dicho comité para todos sus funcionarios asistenciales, mediante el uso del formulario oficial de solicitud, conforme a lo establecido en el Protocolo DP 5.1 sobre situaciones que deben someterse a evaluación del Comité de Ética.

Una vez completado el formulario en su totalidad, el funcionario deberá remitirlo a la Unidad de Administración de Clínica San Javier, vía correo electrónico a administracion@clinicasanjavier.cl. El Director Técnico firmará la solicitud y será responsable de revisarla y derivarla formalmente al Comité de Ética Asistencial del Hospital de San Javier, asegurando el cumplimiento de los canales institucionales y la correcta trazabilidad del proceso.

B) Del carácter de las resoluciones del Comité de Ética.

El pronunciamiento del Comité de Ética Asistencial tendrá carácter exclusivamente consultivo, constituyéndose en recomendaciones y/o sugerencias orientadoras para la toma de decisiones clínicas y asistenciales. En ningún caso dichas recomendaciones serán vinculantes, ni implicarán responsabilidad civil, penal o administrativa para los integrantes del Comité respecto de las decisiones finales que adopten los profesionales o la institución.

Las opiniones emitidas por el Comité de Ética Asistencial se expresarán por escrito y tendrán la calidad de recomendaciones éticas, las cuales serán remitidas desde Hospital de San Javier al Director de Clínica San Javier para su posterior entrega formal al profesional asistencial de la institución que haya elevado la solicitud de evaluación del caso, asegurando la debida confidencialidad, trazabilidad y resguardo de la información conforme a la normativa vigente.

TÍTULO XIV: VÍAS DE EVACUACIÓN Y PROCEDIMIENTOS EN CASO DE EMERGENCIA

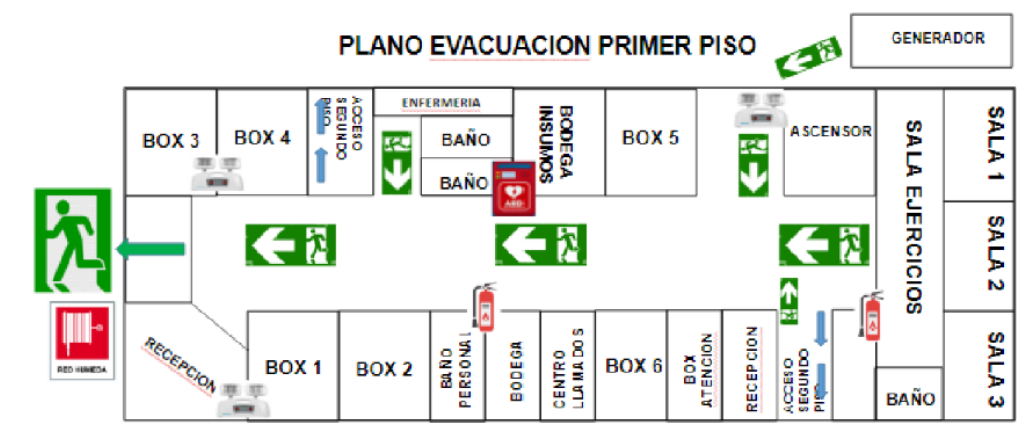
Clínica San Javier, sucursal sargento Aldea 2372, cuenta con vías de evacuación claramente señalizadas en los pasillos y dependencias del establecimiento, las cuales se encuentran diseñadas para permitir una evacuación expedita y segura ante situaciones de emergencia. Asimismo, las zonas de seguridad se encuentran debidamente identificadas, conforme al Plan de Evacuación y a la normativa vigente.

En caso de emergencia, contingencia o evento que implique riesgo para las personas, los funcionarios designados y encargados de dirigir la evacuación asumirán el control y coordinación de la situación, impartiendo las instrucciones necesarias para una evacuación ordenada y segura.

Los usuarios, visitantes y personal del establecimiento deberán mantener la calma y acatar en todo momento las indicaciones entregadas por el personal autorizado, contribuyendo así a resguardar su propia seguridad y la de terceros, hasta que la situación se encuentre debidamente controlada.

Clínica San Javier cuenta con señalética para indicar las vías de evacuación, en caso de ser necesario y los teléfonos donde comunicar las emergencias (listado que se encuentra disponible en áreas de telefonistas). Los usuarios y funcionarios del establecimiento deben tomar conocimiento de las vías de evacuación y seguir estrictamente la normativa e instrucciones, según indica protocolo INS 2.2, INS 2,1.

A continuación, se presentan los planos de evacuación de Clínica San Javier, los que tienen por objetivo orientar a funcionarios, usuarios y visitantes respecto de los recorridos seguros a seguir en caso de emergencia, facilitando una evacuación ordenada, oportuna y segura, de acuerdo con el Plan de Emergencias y Evacuación de Clínica San Javier y la normativa vigente, en los cuales se identifican de manera clara las vías de evacuación, correspondientes a los distintos pisos de la institución



TÍTULO XVII: VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y PUBLICACIÓN

El presente Reglamento Interno entra en vigencia a partir de su aprobación por la Dirección Técnica de Clínica San Javier y tendrá duración de cinco años.

Clínica San Javier se reserva el derecho de modificar el presente Reglamento cuando la normativa vigente o las necesidades institucionales así lo requieran.

Un ejemplar del presente Reglamento se encuentra permanentemente a disposición de los usuarios en el sitio web de Clínica San Javier (www.clinicasanjavier.cl).