



REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO



TÍTULO I: OBJETO

ARTÍCULO 1: El Reglamento Interno de Funcionamiento de Clínica Alemana de Santiago, en adelante también “el Reglamento”, tiene por objeto proporcionar a los usuarios de Clínica Alemana de Santiago, en adelante “Clínica Alemana” o “la Clínica”, información acerca de los procedimientos asociados al funcionamiento de sus establecimientos, a las normas de ingreso, estadía, visitas y egresos de los mismos, así como promover y velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones que los rigen.

Un ejemplar del presente Reglamento se encuentra permanentemente a disposición de los usuarios en la Plataforma de Atención al Cliente de Clínica Alemana, en el Servicio de Admisión y en el sitio web www.alemana.cl.

TÍTULO II: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

ARTÍCULO 2: Clínica Alemana es una institución privada de atención abierta y cerrada de salud, que cuenta con los siguientes establecimientos:

- 1) Clínica Alemana Vitacura, que comprende:
 - i) Edificio Vitacura, Avda. Vitacura N° 5.951, comuna de Vitacura.
 - ii) Edificio Manquehue Oriente, Avda. Manquehue Norte N° 1.499, comuna de Vitacura.
 - iii) Edificio Consultas y Diagnóstico, Avda. Manquehue Norte N° 1410, comuna de Vitacura.
- 2) Clínica Alemana de La Dehesa, Avda. José Alcalde Délano N° 12.205, comuna de Lo Barnechea.
- 3) Sala de Toma de Muestras de Laboratorio Clínico, Paseo Los Domínicos, Camino El Alba N° 11.969, local 212-10, comuna de Las Condes.

El Horario General de Atención de Público en Clínica Alemana es:

- a) Consultas: De lunes a viernes, de 8.00 a 20.00 horas y los días sábado, de 8.00 a 14.00 horas, salvo festivos.
- b) Hospitalización y Urgencias: las 24 horas del día todos los días del año.
- c) Otros Servicios de Atención Ambulatoria: De lunes a sábado en horario diurno definido en cada Servicio.

ARTÍCULO 3: Clínica Alemana otorga a los usuarios las prestaciones de salud ambulatorias y hospitalarias enunciadas en el “Arancel Institucional de Prestaciones y Honorarios de Clínica Alemana”, que incluyen exámenes, procedimientos e intervenciones, entre otras. Este Arancel se encuentra a disposición de los interesados en el sitio web de Clínica Alemana, en los módulos de Informaciones existentes en los establecimientos y en los servicios de admisión. Asimismo, en cada Servicio se encuentran los aranceles de las prestaciones propias de éste.

ARTÍCULO 4: Clínica Alemana dispone de un Servicio de Rescate Terrestre y Aéreo, el que puede ser solicitado para traslados simples o avanzados de pacientes, desde y hasta Clínica Alemana. Su costo es de cargo del solicitante. El Servicio de Rescate Terrestre se encuentra disponible todos los días del año, durante las 24 horas del día. El Servicio de Rescate Aéreo es en helicóptero y está disponible en horario diurno y de acuerdo con las disposiciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

ARTÍCULO 5: En concordancia con su misión de contribuir al desarrollo del conocimiento médico en beneficio de la comunidad, Clínica Alemana ha celebrado Convenios de Colaboración Docente Asistencial con Universidades

acreditadas, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica. Por ello, pacientes de Clínica Alemana pueden ser requeridos para dar su autorización a que estudiantes de carreras relacionadas con la salud acompañen a los profesionales que intervienen en su atención. Los estudiantes autorizados estarán en todo momento bajo la supervisión de los profesionales.

Podrán participar en la atención del paciente, previo su consentimiento, médicos u otros profesionales de la salud que se encuentren en Clínica Alemana realizando pasantías o capacitaciones.

TÍTULO III: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 6: Los usuarios de Clínica Alemana tienen derecho al cumplimiento de las obligaciones contempladas en la Ley N° 20.584, que Regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a su Atención de Salud, así como la obligación de cumplir con los deberes establecidos en la misma Ley, en los términos que se establecen en este Reglamento.

ARTÍCULO 7: Los pacientes tendrán derecho a que su médico tratante les entregue información respecto de la situación o condición de salud que los afecta, su posible diagnóstico, los tratamientos disponibles para su recuperación o para la mejor mantención de su vida, el pronóstico previsible, el proceso previsible de postoperatorio, cuando procediere, las posibles complicaciones o riesgos y costos que implican dichos tratamientos, sus posibilidades de mejoramiento y los eventuales riesgos que corre y, en general, toda situación que el paciente o el médico tratante consideren relevantes.

Esta información se proveerá en forma oportuna y comprensible para el paciente que la recibe, considerando su edad, condición personal, capacidad de comprensión y su estado emocional. Por regla general, la información deberá entregarse en forma verbal y en términos claros, de acuerdo a la capacidad de comprensión del paciente, su edad y el entendimiento que demuestre de las materias técnicas involucradas. La información deberá constar por escrito en caso de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, para la aplicación de procedimientos que conlleven un riesgo relevante y conocido para la salud del paciente.

En el evento que el paciente, a juicio del médico tratante, no esté en condiciones de recibir directamente la información sobre su estado de salud, ésta deberá ser entregada a su representante legal y, a falta de éste, a la persona a cuyo cuidado se encuentre o a quien el propio paciente autorice expresamente para recibirla.

Con la información proporcionada por el médico tratante, el paciente podrá otorgar o denegar su consentimiento en forma verbal o escrita, según corresponda, respecto a someterse o recibir cualquier procedimiento o tratamiento propuesto vinculado a su atención de salud. En todo caso, el rechazo de un tratamiento no podrá nunca tener por objeto la aceleración artificial de su muerte, la realización de prácticas eutanásicas o el auxilio al suicidio. No se requerirá manifestación de voluntad de los pacientes para someterlos a determinadas intervenciones, procedimientos o tratamientos, en caso que su falta implique un riesgo para la salud pública.

En los casos en que un paciente se encuentre incapacitado de manifestar su voluntad y no sea posible obtenerla de su representante legal, por no existir o no ser habido, el médico tratante aplicará los tratamientos o procedimientos necesarios para garantizar la protección de su vida.

Los pacientes que sean informados que su estado de salud es terminal, podrán rechazar todo tratamiento que tenga por objeto la prolongación de su vida en forma artificial, esto es, que dilate o extienda un proceso de muerte clínicamente evidente, sin perjuicio que se mantengan las medidas de soporte ordinario. En estos casos, el paciente podrá solicitar por sí o a través de un apoderado designado por los parientes, conforme al orden de prelación establecido en la legislación chilena, el alta voluntaria.

ARTÍCULO 8: Los pacientes tendrán derecho a retirar una copia de los exámenes realizados en Clínica Alemana, en los plazos establecidos para cada examen, en forma personal o por terceros debidamente facultados, lo que les será informado al momento de la realización de los mismos.

En el caso de pacientes menores de edad, los exámenes serán entregados directamente a sus padres o a su representante legal, o a un tercero debidamente autorizado por los padres o representante legal.

ARTÍCULO 9: Durante su atención de salud, los pacientes podrán recibir asistencia espiritual o religiosa, conforme con su credo o religión. Para estos efectos y previa coordinación con personal de enfermería, podrán recibir visitas y realizar ejercicios o prácticas espirituales, siempre y cuando éstos respeten la privacidad y creencias de los demás pacientes y las normas sobre seguridad contenidas en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 10: Todas las personas que soliciten o reciban atenciones de salud en Clínica Alemana, así como sus familiares, representantes y visitas, tienen la obligación de cumplir con la totalidad de los deberes establecidos en la Ley N° 20.584 y toda otra normativa que les sea aplicable en cuanto a lo siguiente:

- 1) Respetar y cumplir las disposiciones del presente Reglamento Interno;
- 2) Informarse del funcionamiento del establecimiento, especialmente de los horarios y modalidades de atención de las prestaciones que requieran.
- 3) Informarse sobre los mecanismos de financiamiento existentes y los valores de las prestaciones en forma previa a su realización.
- 4) Informarse acerca de los procedimientos de reclamo establecidos.
- 5) Cuidar las instalaciones y equipamiento.
- 6) Tratar respetuosamente a todos los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos, administrativos o pasantes.
- 7) Entregar información de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud, identidad y domicilio;
- 8) Resguardar su información médica;

ARTÍCULO 11: En consecuencia, todas las personas que soliciten o reciban atenciones de salud en Clínica Alemana, así como sus familiares, representantes y visitas deben cumplir con lo antedicho y, en especial, con lo siguiente:

- 1) Exponer en forma veraz y precisa sus necesidades y problemas de salud y responder de la misma forma a las consultas del personal de Clínica Alemana;
- 2) Seguir estrictamente el plan de tratamiento y controles establecidos por el equipo de salud y manifestar expresamente su comprensión o incomprensión de las indicaciones recibidas;
- 3) Informar al personal de salud a cargo de su tratamiento de la evolución de su cuadro clínico;
- 4) Firmar el alta voluntaria o el rechazo a la indicación médica en el caso de negarse a las atenciones médicas propuestas, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud del paciente;
- 5) Resguardar la confidencialidad de la información que reciban del equipo médico tratante;
- 6) Participar activamente en su atención de salud, incluyendo los planes indicados para el alta;

- 7) Acatar el traslado interno o a otro establecimiento de salud, en caso de ser dispuesto por la Clínica;
- 8) Acudir a sus consultas médicas, exámenes u otro tipo de atenciones programadas y, en caso de imposibilidad, dar aviso al Servicio correspondiente con la antelación debida.
- 9) Utilizar de manera responsable las instalaciones y los servicios de Clínica Alemana;
- 10) Ejercer sus hábitos y costumbres de manera respetuosa y compatible con los demás pacientes y usuarios y los equipos médicos de Clínica Alemana;
- 11) Tratar con respeto y consideración a todas las personas que intervienen en su atención, a los demás pacientes o usuarios y a sus acompañantes;
- 12) Respetar la privacidad y los derechos de los demás pacientes, familiares y personal de Clínica Alemana;
- 13) Respetar y acatar la prohibición de fumar en todo el establecimiento, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.660, incluyendo terrazas y cafeterías.
- 14) Respetar y acatar la prohibición de filmar, fotografiar o grabar las instalaciones, los procedimientos, los pacientes, usuarios, visitas, así como el personal que se desempeña en Clínica Alemana.
- 15) Respetar y acatar la restricción de uso de celulares en áreas de pacientes críticos u otras áreas definidas por Clínica Alemana;
- 16) Guardar silencio, en especial en las áreas de pacientes hospitalizados, tanto en las salas de espera como en los pasillos
- 17) No ocasionar ruidos molestos;
- 18) Respetar y acatar los límites en el número de visitantes y de acompañantes permitido en cada Unidad.
- 19) Reponer los bienes de otros pacientes o usuarios y de Clínica Alemana en casos de pérdida o daño ocasionados con su accionar o el de sus acompañantes, representantes o visitas; y
- 20) Respetar y acatar las medidas de prevención y seguridad dispuestas por la Clínica.

ARTÍCULO 12: En casos de trato irrespetuoso y de conductas de violencia verbal o física en contra del personal del establecimiento o de cualquiera persona que allí se encuentre, Clínica Alemana solicitará, de ser necesario, el apoyo de la fuerza pública para enfrentar estas conductas y para restringir el acceso al establecimiento de quienes participen en ello y de quienes afecten su normal funcionamiento, sin perjuicio de su derecho a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

En los casos en que un paciente incurra en conductas de maltrato o violencia verbal o física durante su estadía en el establecimiento, Clínica Alemana podrá disponer su alta disciplinaria con el consiguiente cese de la entrega de prestaciones. El paciente y sus acompañantes deberán abandonar el establecimiento.

En casos que un paciente o sus acompañantes hayan tenido conductas inapropiadas en el establecimiento, Clínica Alemana podrá rechazar requerimientos de prestaciones futuras.

TÍTULO IV: INGRESO, ESTADÍA Y EGRESO HOSPITALARIO

ARTÍCULO 13: Para ingresar a la atención hospitalaria de Clínica Alemana, el paciente o su representante deberá efectuar su registro en el Servicio de Admisión, y firmar los documentos requeridos para ello.

ARTÍCULO 14: Al momento del registro se le asignará al paciente la habitación de hospitalización. La asignación se hará de acuerdo con los requerimientos de las prestaciones de salud de que será objeto durante su estadía en el establecimiento, las preferencias manifestadas por el paciente y las disponibilidades existentes en el momento.

ARTÍCULO 15: Clínica Alemana recomienda a sus pacientes no ingresar con dinero, documentos, relojes, joyas u otros objetos de valor. Sin perjuicio de ello, las habitaciones cuentan con una caja de seguridad con clave y con un

closet con llave, cuyo uso es de exclusiva responsabilidad del paciente y sus acompañantes. Cuando el paciente salga de su habitación, las llaves de la misma deben ser entregadas en la Unidad de Enfermería correspondiente.

Clínica Alemana no será responsable de la pérdida o sustracción de bienes de los pacientes o de sus acompañantes.

ARTÍCULO 16: Para poner término a su estadía en el establecimiento, el paciente hospitalizado debe contar con el alta firmada por el médico tratante. En Maternidad, el alta debe ser otorgada para la madre y para el recién nacido.

Dada el alta, el paciente deberá abandonar la habitación a la brevedad. En caso que la salida de ésta sea posterior a las 12:00 hrs. por causas imputables al paciente, se formulará un cobro adicional (el cual no es cubierto por los sistemas previsionales de salud) de la siguiente manera:

Entre las 12:00 y 14:00 hrs. 50% del valor día/cama

Después de las 14:00 hrs. 100% del valor día/cama

ARTÍCULO 17: Cuando sea necesario el traslado inter-institucional de un paciente hospitalizado, el medio y naturaleza del transporte serán determinados por el médico tratante.

TÍTULO V:

CONTROL Y CUIDADO DEL PACIENTE HOSPITALIZADO

ARTÍCULO 18: Todo paciente hospitalizado tendrá un médico tratante, quien es el responsable de la atención de salud durante su estadía en el establecimiento. El médico tratante debe encontrarse debidamente acreditado y será designado preferentemente por el propio paciente o por Clínica Alemana. El paciente y/o la persona responsable del mismo estará en conocimiento de quién es su médico tratante y podrá solicitar su reemplazo. La designación de médico tratante también podrá variar si el cuadro clínico lo requiere.

Al ingresar el paciente al establecimiento, el médico tratante registrará sus antecedentes en la Ficha Clínica Electrónica institucional en forma completa.

El médico tratante debe informar regularmente al paciente, y si esto no fuera posible, a un familiar o persona responsable de aquél, sobre su situación médica, exámenes, interconsultas, indicaciones a seguir y cualquier otro aspecto relacionado con la atención médica que sea de relevancia.

En las Unidades de Cuidados Intensivos e Intermedios de Adulto, Cardiológico, Pediátrico y Neonatal, los pacientes serán atendidos por médicos tratantes designados por Clínica Alemana.

ARTÍCULO 19: El paciente será diariamente visitado por una nutricionista, quien le ofrecerá alternativas de menú de acuerdo al régimen indicado por su médico tratante. No está permitido el ingreso a la habitación de alimentos por familiares o visitas.

ARTÍCULO 20: Por razones de seguridad y control, Clínica Alemana proporciona a los pacientes sólo medicamentos prescritos por el médico tratante. Si el paciente utiliza medicamentos en forma habitual, ellos deben ser informados al momento del ingreso al médico tratante para su calificación y prescripción. Todos los medicamentos son administrados por personal de enfermería.

En caso que el propio paciente traiga los medicamentos de uso habitual, ellos deben ser entregados a la enfermera a cargo.

Sólo se recibirán medicamentos orales en su envase original y en buen estado. No se permite el uso de pastilleros ni se autoriza mantener medicamentos en la habitación.

TÍTULO VI: MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD

ARTÍCULO 21: A todo paciente, al ser hospitalizado, se le colocará un brazalete de identificación. Este brazalete constituye un elemento de seguridad que el personal del establecimiento debe verificar cada vez que se le realice un procedimiento o se suministre un medicamento. Sólo será retirado una vez que el paciente sea dado de alta y haga abandono del recinto.

ARTÍCULO 22: Todo paciente hospitalizado queda bajo el cuidado del personal de enfermería, el que programa las medidas de seguridad que requiere, tales como las referidas a riesgo de caídas. Una vez que se den a conocer las medidas de seguridad, el paciente o su representante deberán firmar su aceptación o rechazo. En caso de rechazo, el paciente o su representante serán responsables de eventos adversos ocurridos a consecuencia de la falta de adopción de las medidas de seguridad requeridas.

Clínica Alemana recomienda que los pacientes con uno o más factores de riesgo sean acompañados en su habitación por un familiar o acompañante responsable, quien deberá ser mayor de edad y estar en condiciones de salud que le permitan mantener su vigilancia, salvo en las Unidades de Paciente Crítico, en las cuales la compañía no está permitida.

Los hospitalizados menores de 12 años de edad siempre deberán permanecer acompañados por un adulto responsable mayor de edad y en condiciones de salud que le permita mantener una vigilancia permanente. Se exceptúan de esta obligación los menores hospitalizados en Unidades de Cuidados Intensivos Pediátrico.

Los servicios de auxiliares particulares son contratados por el paciente y/o sus responsables, previa comunicación a la Unidad de Enfermería correspondiente, sin asumir por ello la Clínica responsabilidad alguna por su desempeño. El personal contratado privadamente no podrá usar uniforme clínico que puede confundirlo con personal del establecimiento.

ARTÍCULO 23: En casos debidamente calificados, el médico tratante podrá autorizar al paciente hospitalizado para caminar por ciertas dependencias del establecimiento, sea solo o acompañado por una persona adulta que se encuentre en condiciones de asistirlo, dejando constancia de ello en la ficha clínica.

ARTÍCULO 24: Clínica Alemana solicita a sus usuarios adoptar las siguientes medidas de prevención y seguridad general:

- 1) Utilizar la Caja de seguridad con que cuenta cada habitación.
- 2) Guardar el vestuario, accesorios y demás pertenencias en el interior del clóset con llave.
- 3) Informar inmediatamente a la enfermera o matrona de turno si se observa a alguna persona al interior de la habitación sin portar la credencial que la identifica como miembro del personal de Clínica Alemana. Todo el personal de Clínica Alemana es portador de una tarjeta de identificación personal visible, con fotografía, en la que se indica su nombre completo y la actividad que desempeña.
- 4) No encender fuego ni usar artefactos no autorizados por personal de enfermería.

5) Revisar cuidadosamente la habitación, el interior del closet, baño y caja de seguridad antes de retirarse del establecimiento.

ARTÍCULO 25: Las instalaciones de Clínica Alemana cuentan con Procedimientos de Manejo de Emergencias. En caso que un paciente o usuario detecte algún peligro actual o inminente debe actuar de inmediato avisando al Servicio de Seguridad del establecimiento a través del Anexo de Emergencia (en Vitacura: 2121 ó 2100; en La Dehesa: 7171) o a través del teléfono rojo.

En caso de incendio, también puede activarse el pulsador que se encuentra al costado de todos los extintores ubicados en las instalaciones, el cual llamará al Servicio de Seguridad y a la Brigada de Emergencia.

ARTÍCULO 26: Clínica Alemana cuenta con un Procedimiento de Evacuación de pacientes y usuarios. En caso de activarse un procedimiento de evacuación los pacientes y usuarios deberán acatar las instrucciones que se les impartan por parte del personal de la clínica.

En las diversas dependencias del establecimiento existe señalética y planos que informan de las distintas vías de evacuación.

TÍTULO VII: COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL

ARTÍCULO 27: Clínica Alemana cuenta con un Comité de Ética Asistencial de acceso libre y gratuito para la consulta por todo usuario y paciente y sus representantes, así como por los profesionales que se desempeñan en el establecimiento.

Se podrá recurrir al Comité de Ética mediante comunicación dirigida al correo electrónico comitedeetica@alemana.cl, o bien en forma telefónica al número (562)2910 6340.

El funcionamiento y normas que regulan el Comité de Ética constan en un Reglamento de Régimen Interno.

ARTÍCULO 28: Deberá solicitarse el pronunciamiento u opinión del Comité de Ética en los siguientes casos:

- 1) En caso de duda del profesional tratante acerca de la competencia de la persona para adoptar una decisión autónoma, siempre que previamente se haya realizado una evaluación clínica integral que no hubiese logrado aclarar dicha duda.
- 2) En el caso que se estime que la decisión autónoma manifestada por la persona o su representante legal la expone a graves daños a su salud o a riesgo de morir, que serían evitables prudencialmente siguiendo los tratamientos indicados y siempre que el profesional tratante haya agotado todas las instancias de información que hubiesen permitido a la persona o a su representante alcanzar una decisión autónoma.
- 3) En el caso de una posible aplicación de alta forzosa por parte de la dirección del establecimiento, a propuesta del profesional tratante, cuando la persona expresare su voluntad de no ser tratada, de interrumpir el tratamiento, o se negare a cumplir las prescripciones del profesional tratante.
- 4) En el caso de personas con discapacidad psíquica o intelectual que no se encuentran en condiciones de manifestar su voluntad, respecto de las cuales se analice la posible indicación y aplicación de tratamientos invasivos de carácter irreversible, sin perjuicio de la aplicación de la reglamentación particular que regula la materia.

Asimismo, el o los profesionales tratantes podrán solicitar la opinión de dicho Comité, si la insistencia en la indicación de los tratamientos o la limitación del esfuerzo terapéutico son rechazadas por la persona o por sus representantes legales.

En el caso que la consulta diga relación con la atención de menores de edad, el Comité deberá tener en cuenta especialmente el interés superior de estos últimos, debiendo proteger su derecho a ser informado y a expresarse.

ARTÍCULO 29: El pronunciamiento del Comité tendrá solamente carácter de recomendación y sus integrantes no tendrán responsabilidad civil o penal derivada de ello, en los casos señalados en los numerales 1 y 2 del inciso primero y en el inciso segundo, del artículo anterior.

Tanto la persona como cualquiera a su nombre podrán, si no se conformaren con la opinión del Comité, solicitar a la Corte de Apelaciones del domicilio del actor, la revisión del caso y la adopción de las medidas que estime necesarias, acción que se tramitará conforme a las normas del recurso de protección contemplado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República.

Si el profesional tratante difiere de una decisión manifestada por el paciente o su representante, podrá declarar su voluntad de no continuar como responsable del tratamiento, siempre y cuando asegure que esta responsabilidad será asumida por otro profesional de la salud debidamente acreditado, de acuerdo al caso clínico específico.

ARTÍCULO 30: En el caso que el paciente, exprese su voluntad de no ser tratado, quisiere interrumpir el tratamiento o se negare a cumplir las prescripciones médicas, podrá solicitar el alta voluntaria.

TÍTULO VIII: VISITAS A PACIENTES HOSPITALIZADOS

ARTÍCULO 31: Clínica Alemana ha determinado el siguiente régimen de visitas, de acuerdo al lugar en que se encuentre el paciente hospitalizado:

1) Pacientes en habitaciones:

- a) Horario diurno de 8:00 a 21:30 hrs.;
- b) Las visitas deben cumplir con las medidas de lavado de manos, de higiene respiratoria y otras medidas especiales que disponga el personal de enfermería;
- c) El médico tratante podrá restringir las visitas por razones médicas o administrativas.

2) Pacientes hospitalizados en unidades de alta complejidad o pacientes que requieran, según su patología, medidas de prevención específicas informadas por personal de enfermería:

- a) Horario determinado por cada Unidad o Servicio y según el estado de salud del paciente;
 - b) No se admite acceso a niños menores de 12 años;
 - c) Las visitas deben realizar lavado de manos antes de tomar contacto directo con el paciente;
 - d) No se permite el ingreso de visitas que estén cursando un cuadro infeccioso, principalmente de origen respiratorio;
 - e) Personal de enfermería indicará el uso de barreras de protección, si la situación lo requiere;
- En períodos de circulación de virus u otro tipo de infecciones en la comunidad y durante las épocas de invierno, Clínica Alemana podrá incorporar medidas adicionales de restricción al sistema de visitas para protección de los pacientes.

TÍTULO IX: INFORMACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 32: Clínica Alemana cuenta con una Central Telefónica (teléfono N° 562 2210 1111), a través de la cual el público puede acceder a informaciones que serán entregadas por personal calificado.

El horario de atención de la Central Telefónica es continuo las 24 horas del día, todos los días del año.

Clínica Alemana dispone además del servicio “Mi Página de Salud”, que permite a los usuarios acceder, a través del sitio web de Clínica Alemana, a parte de su información personalizada. Para ello debe requerir en forma presencial en Clínica Alemana una clave de acceso que es de carácter personal e intransferible. A través de “Mi Página de Salud”, el usuario puede también ingresar a diversos servicios online de Clínica Alemana, tales como seguimiento del proceso de liquidación y pago de cuentas de hospitalizaciones, registro de atenciones ambulatorias, resultado de exámenes de laboratorio e imágenes, registro de vacunas y otros.

ARTÍCULO 33: Los pacientes y usuarios de Clínica Alemana podrán efectuar sus sugerencias, observaciones o reclamos a través de los siguientes medios:

- 1) Formularios disponibles en los principales Servicios de la Clínica y en la Plataforma de Atención al Cliente;
- 2) Correo electrónico: servicioalcliente@alemana.cl.
- 3) Encuestas de satisfacción al paciente.
- 4) Página Web www.alemana.cl

En caso de reclamos, se contactará al reclamante para informarle de su recepción y posteriormente entregarle la respuesta.

ARTÍCULO 34: Los reclamos asociados al cumplimiento de los derechos de los pacientes en virtud de la Ley N° 20.584, se efectuarán según lo señalado en el numeral 1 del artículo precedente, debiendo contener la siguiente información: a) datos generales del reclamante y/o paciente; b) indicaciones de los hechos que fundamentan el reclamo; c) petición concreta del reclamante; d) nombre y firma del funcionario de Clínica Alemana que recibe el reclamo; e) fecha del reclamo; f) firma del reclamante.

Una copia del formulario debidamente recepcionado por Clínica Alemana quedará en poder del reclamante.

La respuesta al reclamo constará por escrito y será firmada por un funcionario designado por el Director Técnico o el representante legal de la Clínica y se entregará dentro del plazo de 15 días hábiles, contado desde el primer día hábil siguiente a su recepción en Clínica Alemana. En caso que el reclamante esté en desacuerdo con la respuesta entregada por la Clínica o no la obtenga dentro del plazo señalado precedentemente, podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de notificación de la respuesta o desde el término del referido plazo de 15 días hábiles.

TÍTULO X:

INFORMACIÓN DEL ESTADO DE CUENTAS Y SU PAGO

ARTÍCULO 35: Para informarse acerca del Arancel Institucional de Clínica Alemana y obtener presupuestos de hospitalizaciones e información de las cuentas devengadas con motivo de ellas, los usuarios pueden formular sus consultas en la Plataforma de Atención al Cliente. Asimismo, se podrá obtener información de las cuentas en “Mi Página Salud”, según se indica en el Título IX.

ARTÍCULO 36: En las atenciones ambulatorias electivas, el valor de las prestaciones de salud respectivas se encuentra previamente determinado y disponible, debiendo el paciente en general pagarlo con anterioridad a su atención. El pago se debe realizar al contado, en dinero en efectivo, mediante cheque bancario o tarjeta de crédito o de débito bancaria. Clínica Alemana podrá rechazar el pago mediante cheque bancario sin necesidad de expresar causa.

ARTÍCULO 37: En los Servicios de Urgencia, la atención ambulatoria se cobra una vez que las prestaciones de salud han sido otorgadas y el médico tratante determina que la condición de salud del paciente es estable y no presenta riesgo vital ni de secuela funcional grave, otorgándole el alta. En el evento que el paciente quede hospitalizado, las prestaciones de salud otorgadas en el Servicio de Urgencia se cargarán en la cuenta de hospitalización. El pago de las prestaciones recibidas ha de ser realizado al contado, en dinero en efectivo, cheque bancario o tarjeta de crédito o de débito bancaria. Clínica Alemana podrá rechazar el pago mediante cheque bancario sin necesidad de expresar causa.

En caso que el paciente se encuentre en riesgo vital o de secuela funcional grave, debidamente calificado por el médico tratante, el cobro de los servicios prestados se efectuará por el establecimiento directamente a FONASA o a la ISAPRE, según corresponda a la afiliación previsional de salud del paciente. Una vez estabilizado el paciente o si no hubiera ingresado al Servicio de Urgencia en las condiciones de salud señaladas, el mismo podrá optar entre trasladarse a otro establecimiento médico-asistencial o continuar su atención en Clínica Alemana. En este último caso, deberá garantizar el pago de los servicios de salud que le sean prestados en ella, según se indica en el artículo siguiente.

ARTÍCULO 38: Para garantizar el pago de cualquier suma de dinero que un paciente adeude o llegare a adeudar a Clínica Alemana con motivo de las atenciones y servicios que le sean proporcionados durante su hospitalización, el paciente o quien se responsabilice económicamente por él deberá suscribir al momento de su ingreso, un pagaré y un mandato.

El pagaré que debe suscribir el paciente o quien se responsabilice para garantizar el pago se encuentra extendido a la orden de Clínica Alemana de Santiago S.A., quedando en blanco las menciones relativas a la fecha de su vencimiento y la cantidad adeudada. En virtud del mandato que debe otorgar el paciente o quien asume su responsabilidad, se le confiere poder especial, tan amplio y suficiente como en derecho corresponda, a Clínica Alemana de Santiago S.A., para que en su calidad de legítima y autorizada tenedora del mencionado pagaré, inserte en el mismo las menciones dejadas en blanco al momento de su suscripción; quedando facultada para protestarlo y cobrarlo por la totalidad de la suma adeudada, incluyendo impuestos y cualquier otro gasto de cargo del paciente .

Los pacientes que ingresan al establecimiento para someterse a procedimientos o cirugías estéticas electivas con fines de embellecimiento, no comprendidos en los sistemas de salud previsional, deberán pagar el costo total estimado de éstas en forma previa a su ingreso de acuerdo con el presupuesto correspondiente.

ARTÍCULO 39: El Arancel Institucional de Prestaciones y Honorarios de Clínica Alemana considera, en general, recargos sobre sus valores en caso de prestaciones que sean otorgadas en horario inhábil, en los siguientes Servicios y Horarios:

Pabellón Lunes a sábado entre 24:00 y 7:00 hrs. 25%
Domingo y festivos todo el día 25%
Otros Servicios Clínicos Lunes a sábado entre 21:00 y 7:00 hrs. 50%
(Incluye Laboratorio, Imágenes, Urgencias, etc.)
Sábado desde las 14:00 hrs. 50%
Domingo y festivos todo el día 50%

ARTÍCULO 40: Los pacientes que se hospitalizan en Clínica Alemana se califican de “institucionales” y “privados”.

Paciente Institucional es el que concurre a Clínica Alemana para su atención de salud priorizando esta institución y su staff médico, antes que la definición de un médico específico. De esta manera, se considera paciente institucional todo aquél que:

- 1) Es hospitalizado habiendo ingresado a Clínica Alemana a través de su Servicio de Urgencia, salvo que al momento del ingreso opte expresamente ser tratado por un médico u odontólogo acreditado que no pertenezca a su staff médico, en cuyo caso perderá su condición de paciente institucional.
- 2) Se encuentra hospitalizado en alguna de las Unidades de Cuidado Intensivo o Intermedio de la Clínica.
- 3) Se encuentra vinculado con Clínica Alemana en virtud de un convenio general o particular, o por programas específicos de atención de Clínica Alemana, tanto generales como especiales, tales como afiliados a Convenios comercializados por Clínica Alemana (Todo Alemana y Crecer Seguro), socios de la Corporación Chileno - Alemana de Beneficencia, afiliados a Isapres que se encuentren adscritos a planes de salud preferentes con Clínica Alemana y beneficiarios de programas especiales de atención (Vivir Liviano, medicina preventiva, entre otros). Lo anterior, es sin perjuicio del derecho del paciente de elegir libremente un profesional acreditado que no pertenezca al staff médico de la Clínica, en cuyo caso dejará de ser paciente institucional.
- 4) Es sometido a intervenciones de Cirugía Cardíaca, Trasplante de Órganos, Neurocirugía o Cirugía Robótica, procedimientos de Endoscopia Digestiva y Broncopulmonar, Radiología Intervencional, tratamientos de Quimioterapia Oncológica y Radioterapia.

Los pacientes institucionales tendrán un médico tratante del staff de Clínica Alemana, quien será responsable de la continuidad de su tratamiento, de coordinar las atenciones e interconsultas, así como de la comunicación con el paciente y/o la familia.

Los honorarios profesionales de las atenciones médicas o quirúrgicas realizadas a pacientes institucionales, se rigen por el “Arancel Institucional de Prestaciones y Honorarios de Clínica Alemana” y se cobran conjuntamente con la hospitalización clínica.

Paciente Privado es el que recibe en Clínica Alemana atenciones de salud de médicos u odontólogos del staff médico o no pertenecientes a éste, elegidos libremente por él, no encontrándose incluido en ninguno de los casos anteriores. Los honorarios profesionales de las atenciones médicas o quirúrgicas realizadas a pacientes privados se pagarán directamente al médico tratante y profesionales de su equipo, a través del sistema que éste tenga implementado. Estos honorarios no están incluidos en los gastos de hospitalización y servicios dispensados por Clínica Alemana.

ARTÍCULO 41: En el caso de pacientes hospitalizados en las Unidades de Cuidados Intensivos, e Intermedios de Adulto, Cardiológico, Pediátrico y Neonatal, los servicios del médico tratante están incluidos en el valor día-cama de la Unidad, sin perjuicio de los honorarios de los médicos en interconsulta, requeridos por el equipo médico tratante.

Los honorarios médicos tienen un recargo del 50% de lunes a viernes entre las 21:00 y las 8:00 hrs., días sábado desde las 14:00 hrs., días domingo y festivos durante todo el día.

Las interconsultas o juntas médicas con distintos especialistas son solicitadas por el médico tratante e informadas al paciente y/o a sus familiares o responsables. Ellas pueden ser realizadas por:

a) médicos del staff de Clínica Alemana, en cuyo caso sus honorarios se rigen por el Arancel Institucional de Prestaciones y Honorarios de Clínica Alemana y se comprenden en los gastos de hospitalización;

b) médicos externos, debidamente acreditados, cuyos honorarios deben ser pagados en forma particular y directa por el paciente.

ARTÍCULO 42: Al momento del alta, el médico tratante completará el Programa de Atención Médica del paciente para su tramitación en el sistema previsional de salud, según definición de ésta.

Cualquier consulta relacionada con honorarios médicos para pacientes institucionales y la tramitación del Programa de Atención Médica, debe realizarse en la Plataforma de Atención al Cliente.

Para la obtención por los usuarios de los beneficios de salud que les correspondan, Clínica Alemana entregará la información clínica requerida por los sistemas previsionales de salud y de seguros complementarios de salud de acuerdo con la normativa legal vigente.

TÍTULO XI: DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 43: El presente Reglamento comienza a regir desde su publicación en Intranet de Clínica Alemana y en el sitio web www.alemana.cl, desde donde puede ser consultada la versión actualizada del mismo.

ARTÍCULO 44: Clínica Alemana se reserva el derecho de modificar el presente Reglamento en cualquier momento. Las modificaciones y sus fechas de entrada en vigencia serán informadas en Intranet de Clínica Alemana y en el sitio web www.alemana.cl.

ARTÍCULO 45: La interpretación del presente Reglamento y la aclaración de cualquier disconformidad que surja entre sus disposiciones y demás normas pertinentes será efectuada por el Médico Director de Clínica Alemana.