



 **Cedimed**
CENTRO INTEGRAL DE SALUD

Centro Médico Cedimed

REGLAMENTO INTERNO DE LOS PACIENTES.

Derechos y Deberes de los pacientes.

Ley N° 20584.

2º edición 2016

INTRODUCCIÓN

Centro Médico CEDIMED, en cumplimiento de las exigencias establecidas en la Ley 20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en sus atenciones de salud y de lo dispuesto en el Decreto Supremo Nº 40 del 23 de julio de 2012 del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento sobre requisitos básicos que deben contener los Reglamentos Internos de los prestadores institucionales públicos y privados para la atención en salud de las personas de la Ley 20.584, ha dictado el presente Reglamento Interno que será obligatorio para todos los usuarios del Centro Médico en modalidad ambulatoria.

El presente Reglamento entrega a nuestros usuarios la información y disposiciones relativas a los procesos de atención de salud que recibirá en las dependencias del centro médico Cedimed, con las cuales esperamos mantener una excelente relación entre las partes.

Este documento estará disponible en la página web del Centro Médico, www.cedimed.cl, y en todas las salas de espera.

Por el sólo hecho que las personas soliciten atención en este centro médico, cualquiera sea la naturaleza de este requerimiento, se presume que ha tomado conocimiento del presente Reglamento y sus disposiciones.

Agradecemos el haber elegido CEDIMED para su atención. Nuestro compromiso es entregarle una atención óptima, utilizando las mejores prácticas y tecnologías disponibles, que nos permitan brindarle una atención segura y de calidad, satisfaciendo sus necesidades.

Gerencia y Encargada de Calidad Cedimed.

MISION

El Centro Médico CEDIMED es una Institución Privada que brinda atención ambulatoria integral en salud, mediante múltiples Especialidades Médico Quirúrgicas y Unidades de Apoyo Diagnóstico, las que permiten atender adecuadamente a nuestros usuarios con calidez, comodidad y seguridad. Nuestro compromiso es estar permanentemente entregando servicios de excelencia, conservando nuestra acreditación.

VISION

Ser reconocidos como el mejor y más eficiente Centro Médico acreditado en nuestra comunidad, destacándose por su calidad y resguardo de la seguridad de los usuarios.

Exige tus derechos



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

y cumple tus deberes

<p>Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.</p>	<p>Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.</p>	<p>Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.</p>	<p>Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.</p>	<p>Tratar respetuosamente al personal de salud.</p>	<p>Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.</p>
---	--	---	--	---	--

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).

ÍNDICE

GENERALIDADES

CAPITULO I

SOBRE ATENCIONES DE SALUD Y COMO ACCEDER A ELLOS

CAPITULO II

SOBRE ARANCELES Y PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE LAS PRESTACIONES REALIZADAS.

CAPITULO III

SOBRE DEBERES DEL PACIENTE

CAPITULO IV

SOBRE ACTIVIDADES DOCENTES, DE INVESTIGACIÓN Y COMITÉ DE ÉTICA.

CAPITULO V

SOBRE LA RELACIÓN CON LOS FUNCIONARIOS DEL CENTRO MÉDICO.

CAPITULO VI

SOBRE LA SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN Y LAS INSTALACIONES.

CAPITULO VII

SOBRE EL RESPETO A LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE.

CAPITULO VIII

SOBRE EL RESPETO A LA CONFIDENCIALIDAD Y A LA ENTREGA DE INFORMACIÓN.

CAPITULO IX

SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

CAPITULO X

SOBRE SU PERMANENCIA EN EL LUGAR

CAPITULO XI

SOBRE LA VIGENCIA DEL DOCUMENTO

GENERALIDADES.

ARTICULO 1º

Este Reglamento tiene por objeto definir la normativa interna que deben cumplir los usuarios y sus acompañantes al ingreso y durante su permanencia en las dependencias de la institución, así como las condiciones de entrega de las atenciones por parte del Centro Médico CEDIMED, de conformidad con los Derechos y Deberes establecidos en la Ley 20.584. y las políticas institucionales.

ARTICULO 2º

Todos los usuarios que soliciten atención y el personal del Centro médico CEDIMED deben tomar conocimiento del Reglamento Interno y cumplir las disposiciones contenidas en él.

CAPITULO I. ATENCIONES DE SALUD Y CÓMO ACCEDER A ELLAS.

ARTICULO 3º

El Centro Médico ofrece las siguientes prestaciones:

- 1. Consultas Médicas:** Nuestros profesionales están acreditados por la Superintendencia de Salud.
- 2. Laboratorio Clínico:** Nuestro laboratorio está en permanente evaluación de calidad por entidades nacionales e internacionales.
- 3. Imagenología:** Cuenta con Scanner, radiología, ecotomografía , mamografía y Resonancia Nuclear Magnética.
- 4. Apoyo Diagnóstico:** Cuenta con procedimientos de especialidad en cardiología, neurología, urología. Además contamos con video-endoscopía digestiva, broncopulmonar y urológica.
- 5. Área de Enfermería:** Cuenta con vacunatorio, curaciones avanzadas, tratamientos y exámenes especiales.

ARTICULO 4 º

El horario de atención de los diferentes servicios es el siguiente:

	DE LUNES A VIERNES	SÁBADOS
Laboratorio Clínico	desde las 08:00 a las 18:30 hrs	De 8:30 a 12:00 hrs
Servicio de Imagenología	desde las 08:30 a las 19:45 hrs	De 8:30 a 12.00 hrs
Salas de procedimientos	desde las 08:00 a las 19:45 hrs	De 8:30 a 12.00 hrs
Vacunatorio	desde las 10:30 a las 18:30 hrs	CERRADO
Entrega de Exámenes	desde las 10:30 a las 19:30 hrs	CERRADO
Consultas Médicas	desde las 08:30 a las 20.30 hrs	CERRADO
Programas Médicos	desde las 10:30 a las 18:30 hrs	CERRADO

Centro Médico CEDIMED se reserva el derecho a cambiar horarios en condiciones especiales.

ARTICULO 5 º

El agendamiento de horas para procedimientos y consultas médicas ambulatorias puede realizarse a través del teléfono fijo 52-2234000, de celulares y correos electrónicos indicados en nuestra página WEB y también acudiendo personalmente a CEDIMED.

Además incorporamos la Toma de Horas Médicas a través de nuestra página Web. www.cedimed.cl

La confirmación de horas tomadas se realizará 24 a 48 hrs antes de la citación. Si Ud. está retrasado o cree que se retrasará, le agradeceremos llamar para reservar una nueva atención. En el caso que Ud. no pueda asistir le rogamos realizar la anulación de la hora agendada.

El agendamiento de procedimientos que requieran Programa Médico, tales como procedimientos endoscópicos y cirugías menores, se debe realizar directamente con secretaria de Programas Médicos, ubicada en módulos 7 y 8 del primer piso (Línea Blanca), a partir de las 10:30 a 19:00 horario continuado.

Si Ud. Se realiza exámenes o procedimientos en nuestras dependencias, el resultado del mismo, se le entregará en la fecha comprometida, que se emite a través de una **Comprobante de Retiro**, que debe presentar al momento de retirar sus informes, en el Módulo Nº 1 y 2 del hall principal.

Ud. podrá obtener el resultado de sus exámenes de Laboratorio en la página Web www.cedimed.cl

ARTICULO 6 º

Todo paciente que solicite presupuesto en Centro Médico CEDIMED, debe presentar Solicitud de examen o solicitud de Pabellón.

Este trámite debe ser realizado en forma personal o vía correo electrónico. La constancia de dicha cotización queda por escrito al reverso de la Orden o Solicitud, o en la respuesta a su correo electrónico.

Las cotizaciones o consultas de valores vía telefónica serán solo de referencia.

No serán válidas las cotizaciones realizadas vía telefónica.

ARTICULO 7º

Todo paciente que solicite atención ambulatoria debe presentar Solicitud de examen o de atención junto con Carnet de Identidad o Pasaporte; y debe indicar el medio de pago.

Le solicitamos tener a mano toda la información médica profesional que sea atinente a su consulta (exámenes anteriores).

Si Ud. cuenta con seguros complementarios de salud, es su obligación presentar dicho formulario al momento de la consulta para el debido llenado por el profesional. Si Ud. olvido solicitar el llene de dicho formulario, éste podrá solicitarse en horario posterior a la consulta, y el plazo de respuesta será de 10 días hábiles. No debe

olvidar sacar fotocopia de la Solicitud de Examen o atención médica, en el caso de exámenes o procedimientos, previo a presentarla en CEDIMED.

CEDIMED tiene convenio de la venta de bonos por sistema I-Med (huella digital) para algunas prestaciones y consultas médicas. Consultar previamente. El buen funcionamiento del sistema no es de responsabilidad de CEDIMED.

La atención de procedimientos y exámenes, se realiza por orden de llegada a través de número de atención obtenido en un Tótem de atención ubicado en la sala de espera principal, donde en horarios de mayor flujo se encuentra una anfitriona para recibir la orientación correspondiente en su estadía en el centro médico.

Los exámenes o procedimientos agendados, con fecha y hora, son atendidos de acuerdo a dicha agenda, no por orden de llegada.

En Consultas Médicas, la atención se realiza de acuerdo a la agenda de cada médico, para lo cual, el usuario debe dirigirse con la secretaria correspondiente.

ARTICULO 8º

Centro Medico CEDIMED se reserva el derecho de rechazar, sin incurrir en discriminación, la atención de un paciente si no cumple con los requisitos previamente descritos en los artículos anteriores.

CAPITULO II. ARANCELES Y PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE LAS ATENCIONES REALIZADAS.

ARTICULO 9º

Centro Médico CEDIMED otorga sólo atenciones programadas, por lo mismo, cualquier atención debe ser cancelada en forma anticipada, ya sea con bono emitido a la institución, al profesional que otorga la atención, o bien en forma particular contra boleta de servicios u honorarios.

Las atenciones con Programas Médicos deben ser regularizadas 24 horas previas al procedimiento. De no hacerlo, el Centro Médico puede disponer de ese cupo.

ARTICULO 10º

Respecto a los aranceles, coberturas de medicamentos y prestaciones por patología GES, éstas deben ser consultadas por el paciente directamente en la Isapre o aseguradora correspondiente.

CAPITULO III. DEBERES DEL PACIENTE.**ARTICULO 11º**

Conforme con las disposiciones legales vigentes, todo paciente atendido en Centro Médico CEDIMED adquiere los siguientes deberes para con la institución:

- a) Cuidar las instalaciones y equipamiento del Centro Médico y asumir las responsabilidades pecuniarias y legales que deriven de eventuales perjuicios materiales.
- b) Mantener, él y sus acompañantes, un trato respetuoso a los integrantes del equipo de salud.
- c) Colaborar con todo el equipo tanto clínico, administrativo y de servicios.
- d) Entregar antecedentes e información veraz a los profesionales que lo atienden.
- e) No se admiten mascotas dentro del recinto.

ARTICULO 12º

CEDIMED esta facultada por ley para requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades.

CAPITULO IV. SOBRE ACTIVIDADES DOCENTES, DE INVESTIGACIÓN Y COMITÉ DE ÉTICA.**ARTICULO 13º**

Centro Médico CEDIMED no recibe alumnos ni mantiene convenios docentes asistenciales con centros de formación.

ARTICULO 14º

Centro Médico CEDIMED y sus profesionales no realizan actividades de investigación en seres humanos.

ARTICULO 15º

CEDIMED dispone de un Comité de Ética para temas de carácter asistencial. El Comité está compuesto por un equipo multidisciplinario, cuya función principal es asesorar y colaborar para el resguardo y observancia de los valores éticos en la resolución de los problemas que plantea la práctica clínica y cuyas repercusiones o importancia remitan los usuarios y/o funcionarios y médicos que deban someterse a un análisis ético.

Al Comité de Ética pueden acceder tanto los pacientes, profesionales del área médica, profesionales no médicos y funcionarios en general, para cuyo efecto se debe solicitar a la administración el Formulario de presentación de caso, llenarlo y entregarlo a la misma administración o bien al Director Médico.

Las conclusiones del informe de dicho Comité, son recomendaciones que tienen carácter asesor y no vinculante.

Al Comité de Ética de CEDIMED no le compete definir situaciones tales como:

- Problemas relativos a negligencia médica o mala práctica profesional.
- Conflictos interpersonales.

CAPITULO V. SOBRE LA RELACIÓN CON EL PERSONAL DEL CENTRO MÉDICO.

ARTICULO 16º

CEDIMED se compromete a entregar un trato digno, cortés y amable a los pacientes y sus acompañantes.

ARTICULO 17º

Nuestros profesionales de la salud se encuentran debidamente identificados con su nombre y profesión. En el caso de los demás funcionarios, sus tarjetas de identificación son fácilmente visibles con su nombre y la función que desempeñan.

ARTICULO 18º

Los pacientes o sus acompañantes no podrán realizar grabaciones de audio o imágenes al personal del Centro Médico ni a otros pacientes sin su consentimiento.

CAPITULO VI. SOBRE LA SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN E INSTALACIONES (VÍAS DE EVACUACIÓN).

ARTICULO 19º

CEDIMED aplicará diversas medidas para la prevención de Eventos Adversos. Entre estas medidas existen algunas definidas por el Centro Médico, por ejemplo: uso de brazalete identificador en pacientes sometidos a procedimientos invasivos, confección de protocolos que incluyen consultas de antecedentes relevantes, compañía de un adulto cuando se recupera de la sedación, administración sólo de productos farmacéuticos prescritos por el médico.

ARTICULO 20º

CEDIMED notificará a los pacientes o sus representantes sobre la ocurrencia de eventos adversos que pudieren producirse durante su atención, que impliquen algún grado de daño al paciente. La institución posee un sistema interno de notificación de los eventos adversos producidos en sus dependencias, cuyo objetivo es introducir mejoras y medidas preventivas dirigidas a evitar su ocurrencia.

ARTICULO 21º

Frente a situaciones médicas de emergencia o urgencia impostergable, CEDIMED actuará en beneficio de la vida y pronóstico funcional del paciente, aún sin el consentimiento expreso de su representante, si fuese necesario, para no dilatar su atención.

Toda emergencia médica producida en CEDIMED, y siempre y cuando se requiera, será exclusivamente derivada al Hospital Regional a través del servicio SAMU.

ARTICULO 22º

CEDIMED tiene procedimientos y vías de evacuación establecida en caso de emergencias. Las claves de emergencia se avisan por altoparlantes.

Frente a la activación de alguna clave de emergencia, los pacientes y sus acompañantes deben permanecer en su lugar y esperar instrucciones del personal y no actuar precipitadamente.

Existen encargados de evacuación, reconocibles por vestir un chaleco reflectante y tener un megáfono.

ARTICULO 23º

La oportunidad y forma de evacuación (caminando, silla de ruedas o camilla) será definida por el personal de CEDIMED, de acuerdo al tipo de emergencia y las condiciones del paciente.

La orden de evacuación, no implica necesariamente que los pacientes y acompañantes deban salir del recinto, sino limitarse a concurrir a los lugares indicados por el personal de CEDIMED.

ARTICULO 24º

Los usuarios y acompañantes al momento de evacuar deben cumplir con las siguientes indicaciones:

- Utilizar las escaleras, NUNCA el ascensor.
- No correr ni formar aglomeraciones en los pasillos y escaleras.
- No regresar al área afectada, a menos que el personal de CEDIMED se lo indique.
- Si la evacuación es por fuego;
 - o Dejar CERRADAS las puertas a su paso, sin pestillo. Esto bloquea el avance de llamas y del humo de un lugar a otro.
 - o Si hay humo, gatear tratando de cubrir la boca y la nariz con un paño húmedo.
 - o Antes de abrir una puerta palpar su temperatura, y si esta caliente buscar otra vía de evacuación.

CAPITULO VII. SOBRE EL RESPETO A LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE.**ARTICULO 25º**

El paciente tiene el derecho a rechazar, sin expresión de causa, tratamientos y procedimientos indicados por el médico tratante. Si el médico tratante difiere de la decisión manifestada por el paciente, podrá declarar su voluntad de no continuar como responsable del tratamiento. Sin perjuicio de lo anterior, si a juicio del médico tratante las decisiones del paciente o sus representantes constituyen un riesgo grave para su salud, el profesional deberá poner en conocimiento del caso al Comité de Ética del Centro Médico.

ARTICULO 26º

Tratándose de procedimientos, exámenes e intervenciones que posean riesgos, los profesionales o técnicos del centro médico le explicarán al usuario en que consiste y cuáles son los riesgos de la intervención para que el usuario manifieste por escrito o mediante su firma el consentimiento para la ejecución. El documento "Consentimiento Informado" firmado por el paciente, quedará resguardado por 15 años en CEDIMED.

ARTICULO 27º

Con respecto al **acompañamiento**:

Niños: se establece el acompañamiento en todos los procesos de atención, salvo excepciones debidamente calificadas.

Adulto: se permite un acompañante, salvo que el profesional por razón del tipo de atención o el tipo de recinto no lo permita.

El adulto debe cumplir las indicaciones de prevención de riesgos asociadas a procedimientos que afecten la autonomía del paciente (procedimientos quirúrgicos o invasivos , sedación), según la indicación del personal clínico.

CAPITULO VIII. SOBRE EL RESPETO A LA CONFIDENCIALIDAD Y LA ENTREGA DE INFORMACIÓN.**ARTICULO 28º**

Centro Médico CEDIMED velará por el respeto a la confidencialidad y resguardo de los datos contenidos en la Ficha Clínica de sus usuarios.

ARTICULO 29º

La toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios se realizará solamente previa autorización escrita del paciente o su representante legal.

ARTICULO 30º

Solamente se entregará información de la Ficha Clínica a las instancias autorizadas por ley para ello, que incluyen: el titular de la Ficha Clínica o su representante legal, terceros debidamente autorizados mediante poder simple otorgado ante Notario, los tribunales de justicia si la información contenida en la Ficha Clínica se relacionan con la causa que estuvieren conociendo, fiscales del Ministerio Público y abogados previa autorización del Juez competente, las Instituciones Aseguradoras para efecto de la determinación u otorgamiento de beneficios de salud y del cobro de las prestaciones realizadas, la Superintendencia de Salud en casos autorizados, el Ministerio de Salud, Servicios de salud, Hospitales dependiente u otras entidades cuando se trate de datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud.

ARTICULO 31º

El médico tratante u otro profesional tratante entregará al paciente información comprensible acerca de su estado de salud, tratamientos propuestos, pronóstico y riesgo.

Cuando la condición del paciente no le permita recibirla directamente porque padezca de dificultades de entendimiento, se encuentra con alteración de conciencia o sea un niño menor de edad, la información será dada a su familiar significativo o a la persona bajo cuyo cuidado se encuentre.

ARTICULO 32º

CEDIMED le entregará un informe impreso de procedimientos, exámenes e intervenciones realizadas, firmado por el profesional responsable.

CAPITULO IX. SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS.**ARTICULO 33º**

Toda persona que concurra al Centro Médico puede presentar reclamos, sugerencias o felicitaciones, relacionadas con su atención, dentro del horario de funcionamiento de CEDIMED, a través de los libros dispuestos en todas las salas de espera, carta, correo electrónico o a través del sitio WEB institucional.

ARTICULO 34º

Todo reclamo debe indicar el nombre, RUT, domicilio del reclamante o su autorización para ser notificado vía correo electrónico. Indicar la fecha y los hechos que fundamentan el reclamo.

Todos los reclamos serán respondidos en un plazo de 15 días hábiles.

CAPITULO X. SOBRE LA PERMANENCIA EN EL LUGAR.**ARTICULO 35º**

Durante su permanencia deberá mantener compostura y respeto hacia el resto de los usuarios, absteniéndose de acciones que pueden generar molestia como por ejemplo: música elevada, conversación en alto volumen, obstaculización de lugares de acceso, entre otras.

Deberá cuidar a sus niños, mantener silencio y no correr en los pasillos ni salas de espera, para evitar accidentes y molestia al resto de los usuarios.

Se recomienda poner en silencio los celulares antes de su atención.

ARTICULO 36º

Le informamos que como medida de protección y seguridad para Ud. contamos con cámaras de monitoreo general en los accesos principales y salas de espera.

Sus pertenencias y artículos de valor son de su exclusiva responsabilidad. Mientras se encuentre realizándose procedimientos, sus artículos personales quedarán en un vestidor. Nunca entregue alguna de sus pertenencias a personal que no porte su debida identificación.

ARTICULO 37º

CEDIMED cuenta con los estacionamientos para usuarios exigidos por la Ley (10 cupos). Todo vehículo que ingrese debe estacionarse acuatado y respetar las indicaciones de la persona encargada.

El estacionamiento es gratuito, la propina es voluntaria.

CAPITULO XI. SOBRE LA VIGENCIA DEL DOCUMENTO.**Artículo 38º**

El Reglamento Interno del Centro Médico Cedimed comienza a regir desde la aprobación del Director Médico y Gerente General y tendrá una vigencia indefinida mientras no sea sustituido o complementado por una nueva versión.

Copiapó, Octubre 2016