



Reglamento Interno para la entrega de prestaciones

Índice

1. Introducción	4
2. Misión	5
3. Actividad Docente Asistencial	6
4. Comité de ética.....	7
5. Título I: Disposiciones Generales.....	8
Artículo 1: Propósito del Reglamento	8
Artículo 2: Ámbito	8
Artículo 3: Vigencia	8
Artículo 4: Definiciones	8
Artículo 5: Privacidad de la Atención	10
Artículo 6: Comportamiento de los menores de edad	10
Artículo 7: Prohibición de fumar	10
6. Título II: Pretaciones de Salud, Normas, Requisitos y Procedimientos para la Atención Abierta o Ambulatoria	11
Artículo 8: Requisitos de ingreso	11
Artículo 9: Atenciones y especialidades que entrega Clínica Astra	12
Artículo 10: Horarios de atención	12
Artículo 11: Valorización de las prestaciones	13
Artículo 12: Condición previsional	13
Artículo 13: Reserva de horas	13
Artículo 14: Suspensión de horas	14
Artículo 15: Imágenes	14
Artículo 16: Documentación a presentar para recibir atención	14
Artículo 17: Consentimiento informado	15
Artículo 18: Responsabilidad del paciente	15
Artículo 19: Pago de las prestaciones	15
Artículo 20: Formas de pago	15
Artículo 21: Ventas de bonos IMED	16
Artículo 22: Retiro de exámenes	16
Artículo 23: Identificación del personal	16
Artículo 24: Uso de teléfonos móviles	16
Artículo 25: Estacionamientos	16
Artículo 26: Mascotas	17
Artículo 27: Climatización	16
Artículo 28: Acerca de la posibilidad de condicionar la atención	17
Artículo 29: Uso de lockers	17

7. Título III: Normas, Procedimientos y Consideraciones acerca de los Derechos de las Personas en su Atención de Salud	18
Artículo 30: Trato digno y respetuoso	18
Artículo 31: Derecho a recibir información oportuna y comprensible sobre su enfermedad o condición de salud	18
Artículo 32: Derecho a la reserva y confidencialidad de la ficha clínica	18
Artículo 33: Solicitud de documentos relacionados con la ficha clínica	19
Artículo 34: Sugerencias, solicitudes, felicitaciones y reclamos	19
Artículo 35: Derecho del paciente a ser acompañado	20
8. Título IV: Normas, Procedimientos y Consideraciones acerca de los Deberes de las Personas en su Atención de Salud	21
Artículo 36: Deber de respetar el reglamento interno	21
Artículo 37: Deber de informarse	21
Artículo 38: Deber de cuidar los bienes, instalaciones y equipamiento	21
Artículo 39: Deber de trato respetuoso al equipo de salud, personas y pacientes	21
Artículo 40: Deber de colaboración y veracidad	22
Artículo 41: Prohibiciones	22
9. Título V: salidas de emergencia y vías de evacuación	23
Artículo 42: Comportamiento ante una emergencia	23

1. Introducción

En conformidad a lo previsto en el artículo 33° de la Ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud y dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 5° del Reglamento sobre requisitos básicos que deberán contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicas y privados para la atención en salud de las personas de la Ley 20.584, CLÍNICA ASTRA viene en dictar el siguiente reglamento interno que regulará las atenciones de salud de sus usuarios en la Unidades de Traumatología , Kinesiología e Imágenes todos sus centros. Por lo tanto, el presente documento tiene por objeto proporcionar a los usuarios de CLÍNICA ASTRA, información acerca de los procedimientos asociados a las normativas y funcionamiento de sus centros.

CLÍNICA ASTRA es una institución privada, que entrega prestaciones de carácter ambulatorio de baja y mediana complejidad, no de urgencia. Los establecimientos que entregan atención ambulatoria son los siguientes:

- Providencia, Avda. Salvador 283
- Providencia, Avda. Salvador 281 , Centro de Diagnostico
- Independencia, Hipódromo Chile 1520
- Maipú, Av. Pajaritos 2624. Piso 3 local 32
- San Miguel, Gran Avenida José Miguel Carrera 5681
- La Florida, Avda. Vicuña Mackenna Poniente 7255, segundo piso
- Puente Alto, Tocornal 140

2. Misión

Misión CLÍNICA ASTRA.

CLÍNICA ASTRA es una red privada de traumatología y kinesiología, que en su calidad de prestador de salud institucional, tiene como misión es recuperar la funcionalidad de nuestros pacientes de manera eficaz, a través de una atención traumatólogica, ortopédica y kinesiológica integral, en un formato de atención de urgencia, con énfasis en la calidad y seguridad del paciente, de forma oportuna, cercana y asequible. Las unidades de Kinesiología, como parte de la red traumatólogica CLÍNICA ASTRA hacen suya la misión, visión y los valores declarados por ésta

3. Actividad Docente Asistencial

CLÍNICA ASTRA cumple un importante rol docente asistencial, complementando la formación técnica y profesional de los estudiantes de las carreras del área de la salud, de tal forma que ellos han sido incorporados a nuestros procesos de atención. De acuerdo a la normativa vigente, la presencia de alumnos será permanentemente supervisada y su participación en atenciones de nuestros pacientes será informada y deberá ser aceptada, en forma libre y voluntaria, es decir, en caso de que el paciente no quiera participar de la respectiva actividad docente, será suficiente con que así lo manifieste.

4. Comité de Ética

El Comité de Ética Asistencial es un órgano colegiado de carácter consultivo e interdisciplinario, creado para asesorar sobre los problemas ético-clínicos que se suscitan en relación con las prestaciones de salud otorgadas por CLÍNICA ASTRA para contribuir a mejorar la calidad de la atención y proteger los derechos de las personas en relación con ella

Se hace presente que este Comité no tiene dentro de sus funciones el conocimiento ni la resolución de reclamos, quejas o insatisfacciones de los usuarios, así como tampoco la realización de auditorías, ni imposición de sanciones. Las opiniones del Comité tendrán siempre el carácter de sugerencia o recomendación y no son vinculantes u obligatorias para quienes lo solicitan, de forma tal que la resolución del conflicto ético siempre recaerá en los involucrados y no en el comité.

Podrán solicitar la opinión del Comité de Ética Asistencial, los miembros del equipo de salud, el paciente o su representante legal según sea el caso, a través de los canales de comunicación telefónicos y electrónicos habilitados para tales efectos.

Las funciones del comité se entenderán sin perjuicio de las competencias que en materia de ética profesional correspondan a los respectivos colegios profesionales.

Es función del comité:

- Asesorar a los usuarios o prestadores en el proceso de toma de decisiones relativo a aquellos conflictos que se susciten como consecuencia de la atención de salud.
- Contribuir, en el marco de su función consultiva, a la protección de los derechos de los usuarios en su relación con los prestadores, y proponer a la institución las medidas adecuadas para la satisfacción de ellos en los casos de que resulten afectados.
- Velar por el respeto a la dignidad, autonomía e intimidad de las personas que participan en la relación clínica, en el marco de su función consultiva.
- Proponer a la Institución protocolos y orientaciones de actuación de carácter preventivo para enfrentar situaciones en las que puedan surgir frecuentemente conflictos ético – clínicos.
- Contribuir a la promoción de la formación en bioética de los prestadores individuales y su difusión a usuarios de la institución, así como la de los miembros del propio comité y del equipo directivo de la institución a la que pertenezcan.
- Elaborar una memoria anual de actividades y remitirla a la dirección correspondiente y al Ministerio de Salud.

No corresponde al comité de ética:

- Proponer sanciones y adoptar decisiones de carácter resolutivo.
- Actuar como tribunal de ética sobre la conducta de los prestadores individuales.
- Reemplazar la decisión clínica del profesional tratante o asumir la responsabilidad de quien ha solicitado su asesoramiento.
- Sustituir las funciones y competencias de los comités ético-científicos.
- Efectuar auditorías a las actuaciones de los profesionales de la salud.

5. Título I: Disposiciones Generales

Artículo 1: PRÓPOSITO DEL REGLAMENTO

El propósito de este instrumento es proporcionar a los usuarios información acerca de las normas y/o procedimientos internos vinculados a la atención de Salud ambulatoria (abierta) de CLÍNICA ASTRA en su calidad de prestador institucional.

Este Reglamento se rige por las disposiciones de la Ley 20.584 y sus disposiciones complementarias.

Artículo 2: ÁMBITO

De acuerdo a lo descrito en el Artículo 33 inciso segundo de la Ley Nº 20.584, que dispone que “Tanto las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte de un prestador institucional, como sus familiares, representantes o quienes los visiten, tendrán el deber de respetar el reglamento interno de dicho establecimiento”. El incumplimiento o inobservancia de las normas y disposiciones será causal de alta disciplinaria en los casos expresamente previstos en la Ley y en el presente Reglamento, como asimismo, en caso de cualquier conducta, hecho o situación contraria al Reglamento y que ponga en riesgo la seguridad, salud o integridad del propiopaciente, otras personas, personal de salud o administrativo del establecimiento. Por lo tanto, las normas presentes en este reglamento deberán ser observadas por todos los pacientes, sus representantes, apoderados, cuidadores, acompañantes y/o visitantes, junto a todo el personal dela Clínica.

Artículo 3: VIGENCIA

El presente reglamento, aprobado por la Gerencia General de CLÍNICA ASTRA, regirá a contar del 01 de Mayo de 2017 y tendrá una duración indefinida hasta que no sea sustituido o complementado por una nueva versión.

Artículo 4: DEFINICIONES

Para efectos de la aplicación e interpretación del presente Reglamento se entenderá por:

- a. **Clínica Astra:** conjunto de centros médicos de atención abierta, las personas que en ellos se desempeñan y los recursos tangibles e intangibles de diversos niveles de complejidad y naturaleza, destinados al otorgamiento de prestaciones de salud.
- b. **Equipo de Salud:** estará conformado por toda persona, profesional o técnico tanto del área de la salud, como de otras, que estén involucradas en la realización de algún tipo de prestación, atención de salud o participación directa o indirecta en aquellas prestaciones. Debido a la naturaleza docente - asistencial, se incluyen expresamente, sin que la enumeración sea taxativa, las siguientes personas: académicos, personas en formación profesional, investigadores, y otros profesionales y no profesionales que por cualquier causa se vinculen con el otorgamiento de las atenciones de salud.
- c. **Personal administrativo:** personas naturales, que realizan labores separadas de las atenciones de salud propiamente tales, y que se encargan de atender al usuario en sus requerimientos de

horas, pagos, aseo, etc. Asimismo, aquellas personas encargadas de dar soporte contable, de recursos humanos, sistemas, administración, etc.

- d. **Usuario:** persona natural que concurre a una de los centros de atención de CLÍNICA ASTRA, reciba o no, una atención de salud. Se extiende a su representante, sus familiares y demás personas que la acompañen o visiten.
- e. **Atención de Salud:** es aquella acción de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud que se otorga a las personas naturales. Queda comprendida en la atención de salud aquellas acciones que constituyen apoyo diagnóstico y terapéutico y que son proporcionadas por CLÍNICA ASTRA.
- f. **Atención ambulatoria:** se entenderá por atención ambulatoria aquella que se entrega a un paciente que acude a la Clínica para una atención de salud y que no requiere de una hospitalización.
- g. **Ficha clínica:** es el instrumento físico o electrónico donde se registran los antecedentes relativos a las diferentes materias relacionadas con la salud de las personas, que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente.
- h. **Alta Disciplinaria:** es el término del proceso de atención abierta que se produce cuando el paciente incurre en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, personal administrativo, otros pacientes o cualquier persona, o contra las instalaciones y equipamiento de CLÍNICA ASTRA. También se aplicará cuando el paciente no de cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno. Esta medida podrá ser ordenada siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente.
- i. **Abandono de tratamiento:** se considerará que el paciente ha abandonado su tratamiento si tiene tres inasistencias no justificadas o no avisadas o suspende el tratamiento por un plazo superior a 15 a 15 días.
- j. **Prestaciones de salud otorgadas por CLÍNICA ASTRA:** aquellas contenidas en el arancel actualizado.
- k. **Modalidad de Atención o Régimen de Atención:** privada o en algún convenio específico.
- l. **Convenio:** acuerdo entre CLÍNICA ASTRA y personas naturales o jurídicas de derecho privado o derecho público, tales como aseguradoras, incluidas FONASA e ISAPRES; empresas del sector público, servicios de salud y/o empresas privadas, para el otorgamiento de Prestaciones de Salud.
- m. **Registro de Incidentes:** registro en medio físico o digital que permite consignar agresiones de palabra o de obra, maltrato a las personas, conducta impropia, amenazas, destrucción del equipamiento y los bienes muebles e inmuebles institucionales y las vulneraciones de los usuarios al presente Reglamento Interno.

- n. **Objetos de valor del paciente, acompañante, familiares y/o visitas:** CLÍNICA ASTRA ha definido como tales: joyas, relojes, equipos electrónicos, teléfonos celulares, cheques, tarjetas de crédito, dinero y documentos.

Artículo 5: PRIVACIDAD DE LA ATENCIÓN

CLÍNICA ASTRA respeta y protege la vida privada, honra y confidencialidad de las personas durante su atención de salud. No obstante, podrían obtenerse imágenes, fotografías, grabaciones o filmaciones por razones asistenciales o docentes, por parte del médico, kinesiólogo u otros miembros del equipo de salud. En ocasiones, este material es necesario para el adecuado tratamiento, seguimiento o evolución de la condición de salud del paciente o su seguridad. En otras, dichos registros son necesarios para difusión médica, científica o docente, así como para fines periodísticos o publicitarios. En cualquiera de los casos anteriormente mencionados sólo se procederá previo consentimiento expreso y escrito del usuario o su representante.

Con el objeto de resguardar la confidencialidad, privacidad y pudor de los usuarios, equipo de salud y del personal administrativo, queda estrictamente prohibido a los usuarios, sus representantes, familiares, acompañantes o cualquier otra persona, grabar, fotografiar, registrar, reproducir y difundir por cualquier medio las instalaciones, a las personas que se encuentren desempeñando sus funciones, pacientes en proceso de atención o a otros usuarios. Así como tampoco podrán fotografiar, filmar, grabar, reproducir y difundir conversaciones obtenidas en dependencias de la Clínica.

Siempre que se considere oportuno, conveniente o necesario, se podrá restringir el uso o ingreso a determinadas dependencias, unidades o lugares de la CLÍNICA, con teléfonos, cámaras, grabadoras u otros dispositivos que permitan o faciliten la grabación, fotografía o captación de imágenes.

La CLÍNICA se compromete a velar por la privacidad de los usuarios en sus atenciones de salud, en las áreas comunes tales como recepción, admisión, puntos de atención al público y otros, y atendido el servicio que en ellos se presten, no constituirá vulneración a su privacidad el agendamiento, la confirmación y/o cancelación de horas, y el llamado al usuario para recibir la atención de salud por cualquier medio. La falta a esta prohibición autorizará a CLÍNICA ASTRA paraponer los antecedentes a disposición de la entidad que corresponda, a fin de hacer efectiva las responsabilidades penales y civiles respectivamente. Todo ello en conformidad con el artículo 161-A del Código Penal.

Artículo 6: COMPORTAMIENTO DE LOS MENORES DE EDAD

Las acciones de los menores de edad, en el lugar de atención y áreas comunes, son de responsabilidad de sus padres o representantes legales, debiendo velar para que mantengan en todo momento un comportamiento acorde con una institución de salud.

Artículo 7: PROHIBICIÓN DE FUMAR

Está estrictamente prohibido fumar en dependencias de la Clínica.

6. Título II: Prestaciones de Salud, Normas, Requisitos y Procedimientos para la Atención Abierta o Ambulatoria

Artículo 8: REQUISITOS DE INGRESO

Requisito de Atención Traumatología

Todo paciente que consulte por atención en esta Unidad debe saber que:

- La atención de pacientes es por orden de llegada. Pudiendo en ocasiones, limitarse el número máximo de atenciones a realizarse en un turno.
- Acreditar su identidad con Cédula de Identidad, pasaporte y/o documento de extranjería.
- Entregar antecedentes o información necesaria para el registro de datos de identificación y datos de contacto.
- Acreditar la afiliación a un sistema de seguro social (Isapre, Fonasa u otros).
- Los menores de edad deben presentarse acompañado de un adulto responsable.

Requisito de Ingreso Kinesiología

- Es requisito indispensable presentar la Orden Médica original o Derivación a Kinesiología para solicitar atención, la cédula de identidad de la persona que requiere ser atendida, el formulario para confección de programas (sólo pacientes FONASA) y el original del bono si lo hubiese comprado directamente en FONASA o ISAPRES.
- Las sesiones deben ser canceladas antes del inicio de ellas.
- El paciente debe presentarse 15 minutos antes de la hora reservada para realizar trámites administrativos en recepción. Retrasos superiores a 10 minutos, obligarán a reagendar la sesión.
- En su primera sesión, es obligatorio presentar al Kinesiólogo tratante la Orden Médica original emitida por el Médico Tratante.
- Si el Kinesiólogo tratante así lo solicita, el paciente deberá presentarse con ropa deportiva o apropiada para realizar actividad física.
- No se permite el uso de teléfonos móviles durante la sesión.
- Todo menor de edad debe presentarse acompañado por un adulto responsable quien lo acompañará durante toda la sesión.
- Si no puede asistir, el paciente debe anular o modificar la hora de atención llamando al fono directo de cada Unidad de Kinesiología y conforme a las condiciones expuestas en el Artículo 14. Las inasistencias sin aviso, anularán las citaciones previamente agendadas y se deberá solicitar una nueva hora para completar el tratamiento de acuerdo a la disponibilidad de horas.
- El paciente tendrá un plazo de 90 días para terminar su tratamiento una vez iniciado éste. Se considera que el tratamiento se ha iniciado una vez que el paciente asiste a su primera sesión, la que ha debido ser previamente pagada de manera individual o total (programa).
- El paciente deberá cancelar la pérdida de la llave del locker que se le ha facilitado para dejar sus pertenencias.

- Si el paciente abandona tratamiento, perderá derecho a solicitar reembolso del mismo. Se considerará que el tratamiento ha sido abandonado cuando éste se prolongue más de 90 días sin causa justificada o cuando el usuario falte a más de 3 sesiones previamente agendado sin dar aviso.

Artículo 9: ATENCIONES Y ESPECIALIDADES QUE SE ENTREGAN EN CLÍNICA ASTRA

CLÍNICA ASTRA cuenta con 7 centros donde entregan prestaciones ambulatorias en las siguientes áreas:

- Traumatología
- Medicina General
- Procedimientos: infiltración de medicamentos, reducción de fracturas, instalación de yeso e inmovilizaciones.
- Imágenes: Resonancia Magnética , Ecografía , Radiografía
- Kinesiología: rehabilitación musculoesquelética, reintegro actividad deportiva y punción seca

Consultar en cada centro por los procedimientos realizados en cada uno de ellos.

Artículo 10: HORARIOS DE ATENCIÓN

CLÍNICA ASTRA, cuenta con 7 centros. Para obtener más información acerca de las prestaciones que entrega cada Centro, se recomienda visitar la página web www.clinicaastra.cl o a través del WhatsApp +56994890594 o Nuestra Central telefónica 23 20 32 100 .

El horario de atención de público en los distintos centros de CLÍNICA ASTRA es:

Centro de Diagnostico

	Lunes a Viernes	Sábados
Imágenes	10:00 – 18:00	10:00 – 16:00

Providencia

	Lunes a Viernes	Sábados
Traumatología e imágenes	9:00 – 19:00	10:00 – 14:00
Kinesiología	9:30 – 19:00	10:00 – 14:00

Maipú

	Lunes a Viernes	Sábados
Traumatología e imágenes	9:00 – 20:00	10:00 – 16:00
Kinesiología	8:30 – 20:00	10:00 – 14:00

San Miguel

	Lunes a Viernes	Sábados
Traumatología e imágenes	9:30 – 19:00	10:00 – 14:00
Kinesiología	9:00 – 19:00	10:00 – 14:00

La Florida

	Lunes a Viernes	Sábados
Traumatología e imágenes	9:00 – 20:00	10:00 – 16:00
Kinesiología	8:00 – 20:30	10:00 – 14:00

Independencia

	Lunes a Viernes	Sábados
Traumatología e imágenes	9:00 – 19:00	10:00 – 14:00
Kinesiología	10:00 – 19:00	Cerrado

Puente Alto

	Lunes a Viernes	Sábados
Traumatología e imágenes	10:00 – 19:00	10:00 – 14:00
Kinesiología	10: 00 – 19:00	Cerrado

Artículo 11: VALORACIÓN DE LAS PRESTACIONES

Las prestaciones otorgadas en CLÍNICA ASTRA se describen en el “Arancel de Prestaciones” que se encuentra disponible en para los usuarios en la página web: www.clinicaastra.cl, en las respectivas unidades de Kinesiología y en las recepciones existentes en los distintos Centros.

Artículo 12: CONDICIÓN PREVISIONAL

CLÍNICA ASTRA atiende a todos quienes soliciten sus servicios, independiente de su condición previsional. No obstante, para facilitar la atención posee convenio con FONASA y algunas ISAPRES abiertas en prestaciones de consulta médica, imágenes y kinesiología. Se recomienda consultar por los convenios con ISAPRES.

Dado su condición de prestador de atenciones de salud, todo lo relacionado con las coberturas financieras de las prestaciones cubiertas por el sistema previsional del paciente, son materia propia y exclusiva de la relación entre el afiliado o beneficiario y la aseguradora.

De manera similar, la activación y trámite de las coberturas preferentes, catastróficas, beneficios y demás aspectos relacionados con su plan de salud, son responsabilidad única del paciente. Independiente del servicio de orientación que CLÍNICA ASTRA otorga al respecto.

Para aquellos pacientes que dispongan de un seguro complementario de salud, es su responsabilidad conocer las condiciones y plazos descritos en su póliza. Así como también es su responsabilidad solicitar al tratante completar el documento que permita realizar el reembolso de prestaciones.

Los pacientes extranjeros deben cancelar el valor particular de las prestaciones y luego reembolsar con sus respectivas aseguradoras.

Artículo 13: RESERVA DE HORAS

Las prestaciones de consulta médica traumatológica e imagenología no requieren reserva de hora y la atención se realiza por orden de llegada.

La reserva de horas para Kinesiología se puede realizar a través de los siguientes canales:

- Presencial, en las recepciones de cada centro.
- Central telefónica +56232032100
- Telefónicamente en cada uno de los centros.

El usuario o paciente podrá agendar la totalidad de las sesiones indicadas de Kinesiología o bien ir reservando sus citas diariamente.

En el caso de las horas agendadas, el paciente deberá presentarse al menos 15 minutos antes de la hora de la consulta y/o procedimiento.

En caso de retraso con causa justificada, será el profesional quién autorice la atención del paciente de acuerdo a disponibilidad en agenda. De no ser posible, la hora será reagendada.

Artículo 14: SUSPENSIÓN DE HORAS

Los profesionales solicitarán a sus respectivas Direcciones los cambios, bloqueo, cierre o nulidad de su agenda.

Si el paciente no puede asistir a una cita agendada en Kinesiología, debe anular, suspender o modificar la hora de atención llamando al fono directo de cada Unidad de Kinesiología con al menos 6 horas de anticipación. Las inasistencias sin aviso, anularán las citaciones previamente agendadas y se deberá solicitar una nueva hora para completar el tratamiento de acuerdo a la disponibilidad de horas (artículo 8). La sesión se considerará como realizada, después de la segunda inasistencia sin aviso o con aviso en un plazo menor a 6 horas.

El tratamiento debe ser finalizado en un plazo máximo de 90 días a contar de la fecha de la primera sesión.

Artículo 15: IMÁGENES

El servicio de Resonancia Magnética , Ecografía y Radiografía atiende con reserva de horas.

Artículo 16: DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR PARA RECIBIR ATENCIÓN

Al momento de consultar, el paciente de portar y presentar su Cédula de Identidad en Recepción para abrir o actualizar su ficha y realizar el pago de la atención. En el caso de exámenes y sesiones de Kinesiterapia, debe portar la Orden Médica. Sólo el médico tratante está autorizado a emitir una copia de la orden médica.

Es responsabilidad del paciente traer la orden médica. CLÍNICA ASTRA no realizará exámenes y procedimientos, incluidas las sesiones de Kinesiterapia, sin la respectiva Orden Médica.

Los menores de edad y los pacientes con algún tipo o grado de discapacidad psicológica o mental, deben presentarse acompañados de un adulto responsable.

Artículo 17: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Para la realización de algunos procedimientos médicos y kinésicos se requiere que el paciente, su apoderado o representante legal firme un documento llamado “*consentimiento informado*”. A través de este documento el paciente reconoce que el profesional que realizará el o los procedimientos le ha explicado a él, su apoderado o representante legal los objetivos, pronóstico, riesgos, beneficios y efectos colaterales asociados al procedimiento. Y que han sido aceptados voluntariamente a la alternativa terapéutica ofrecida.

El paciente, familiar responsable o representante legal tiene el derecho a hacer las consultas, pedir las precisiones, plantear las dudas y solicitar las aclaraciones que crea necesarias.

Artículo 18: RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

El paciente es responsable de:

- Informarse de los horarios de funcionamiento de los Centros y sus diferentes Áreas.
- Informarse de las preparaciones y/o indicaciones para los diferentes procedimientos.
- Informarse de las modalidades de atención y formas de pago.
- Anular, de forma oportuna (Artículo 14), su hora en caso de no poder acudir a ésta.
- Entregar datos veraces y un medio de contacto que permita confirmar la hora solicitada.
- Durante el proceso de atención, efectuar las consultas que sean pertinentes para una adecuada comprensión de las indicaciones entregadas.

Artículo 19: PAGO DE LAS PRESTACIONES

Toda atención de salud debe ser cancelada de acuerdo a los aranceles, planes y seguros de salud que corresponda previo al inicio de ella.

Excepcionalmente el médico puede autorizar el no cobro de sus honorarios a través de autorización expresa. En el caso de Kinesiología, la atención sin cobro deber ser autorizada por la Dirección de esa Unidad.

Artículo 20: FORMAS DE PAGO

CLÍNICA ASTRA cuenta con las siguientes formas de pago:

- Efectivo
- Tarjeta de débito
- Tarjeta de crédito bancaria
- Transferencia Bancaria

Artículo 21: VENTAS DE BONOS IMED

Las recepciones de los distintos centros de CLÍNICA ASTRA cuentan con venta de bono electrónico IMED, cuya disponibilidad de prestaciones, depende de los contratos suscritos con cada asegurador, ya que ellos definen que prestaciones se venderán por esta vía, no siendo responsabilidad de la CLÍNICA si el asegurador no tiene convenio para algunas prestaciones. De la misma forma es el asegurador quien autoriza si venderá los bonos en modalidad de compra diaria o bien por programa (conjunto de sesiones).

En caso de existir problemas de sistema, que impidan la emisión de bonos, el paciente tendrá la opción de pago al contado con emisión de boleta, la cual podrá ser reembolsada posteriormente por el paciente en su aseguradora. O bien, puede dejar una garantía equivalente al valor particular de la prestación, la que será devuelta una vez regularizada la emisión de bonos.

Artículo 22: RETIRO DE EXÁMENES

Conforme a lo señalado en las leyes N° 19.628 y 20.575, los resultados de los exámenes sólo serán entregados al usuario, también puedes ser descargados desde nuestra pagina web , con su RUT y código entregado en meson de recepción .

Artículo 23: IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL

De acuerdo a las normas legales e internas de CLÍNICA ASTRA, todos los integrantes del equipo de salud y el personal administrativo portarán una credencial en un lugar visible, en la que se registra el nombre, cargo y foto.

Artículo 24: USO DE TELÉFONOS MÓVILES

Se encuentra prohibido el uso de teléfonos móviles en las siguientes condiciones y situaciones:

- Durante la atención ya sea que esta se realice en box o consulta.
- En servicio de imágenes
- Durante procedimientos incluido las sesiones de Kinesiología.

Artículo 25: ESTACIONAMIENTOS

Los estacionamientos para vehículos motorizados, con que cuenta CLÍNICA ASTRA son:

ESTACIONAMIENTOS		
Providencia	Propio	Liberado
Independencia	Sin estacionamiento	
Maipú	De propiedad del centro comercial	Pagado
San Miguel	Propio	Liberado
La Florida	Propios (2) y edificio médico	Propios liberados; resto pagado
Puente Alto	Propio	Liberado

Artículo 26: MASCOTAS

Los usuarios, acompañantes, familiares y visitas no podrán circular por las dependencias de la Clínica con ningún tipo de animal o mascota. Se exceptúan los perros guías, de señal, de servicio y de respuesta consignados en la Ley No 19.284 y su respectivo reglamento

Artículo 27: CLIMATIZACIÓN

La temperatura de la climatización es de exclusivo manejo del personal de la Clínica.

Artículo 28: ACERCA DE LA POSIBILIDAD DE CONDICIONAR LA ATENCIÓN.

CLÍNICA ASTRA podrá condicionar la atención de un usuario cuando conste en el Registro de Incidentes respectivo que él o sus acompañantes han incumplido los deberes señalados en la Ley 20.584 y en el presente Reglamento Interno.

Artículo 29: USO DE LOCKERS

CLÍNICA ASTRA no se responsabiliza en forma alguna por la pérdida de objetos de pacientes y sus acompañantes, independiente de su valor.

Para dar cumplimiento a lo anterior en la Unidad de Kinesiología los usuarios deben guardar vestuarios, bolsos, carteras y/o accesorios en los lockers dispuestos para ello, no pudiendo dejar vestuarios fuera de ellos. Una vez terminado su sesión, el paciente debe retirar sus objetos y devolver la llave. Una vez cerrados los Centros, se procederá a abrir todos los lockers y las pertenencias que se encuentren, serán entregadas a la encargada de Servicio al Paciente.

7. Título III: Normas, Procedimientos y Consideraciones acerca de los Derechos de las Personas en su Atención de Salud

Artículo 30: TRATO DIGNO Y RESPETUOSO

Tanto los integrantes del Equipo de Salud, como el personal administrativo de CLÍNICA ASTRA que se vinculen con el proceso de atención de salud deben usar en todo momento y bajo cualquier circunstancia un lenguaje adecuado y comprensible. Deben mantener un trato acorde a las normas de cortesía y amabilidad.

Para la Clínica el trato digno y respetuoso comprende el respeto a la privacidad de las personas de acuerdo a lo declarado en el artículo 5 de este Reglamento.

Todo paciente será tratado por su nombre, salvo en aquellas situaciones donde la reserva o confidencialidad no lo permitan.

Artículo 31: DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN OPORTUNA Y COMPENSIBLE SOBRE SU ENFERMEDAD O CONDICIÓN DE SALUD

CLÍNICA ASTRA se compromete a entregar a sus pacientes información oportuna, veraz y comprensible sobre la atención de salud que ofrece y la forma de acceder a ella, asimismo las condiciones previsionales para recibir la atención, documentos y trámites necesarios

Cuando la edad y condición personal y/o emocional del usuario (de acuerdo a lo valorado por su tratante), no le permita recibir información directamente o presente dificultades para su comprensión, la información le será entregada a su apoderado, representante legal o a la persona bajo cuyo cuidado se encuentre y que haya designado al momento de su ingreso.

Artículo 32: DERECHO A LA RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA FICHA CLÍNICA

De acuerdo con la Ley No 20.584, y decreto N° 041 del 2012, toda la información contenida en la ficha clínica será considerada como información confidencial. Por lo tanto, está prohibido el acceso a la ficha médica por parte de personas no relacionadas con la atención del paciente, incluyendo al personal administrativo y miembros del equipo de salud que no se encuentren directamente relacionados con la atención de la salud del usuario.

El paciente, así como el cónyuge, madre, padre o tratante externo (si están autorizados expresamente por éste), sólo podrán ver la ficha clínica en conjunto con el tratante.

La Dirección Médica es la encargada de la custodia de los registros clínicos y cualquier consulta al respecto deberá canalizarse a través de esa vía.

CLÍNICA ASTRA en conformidad con el artículo 128 del DFL N°1 de 2005 de salud, está facultada para entregar a las instituciones de salud previsual, una certificación médica necesaria para la determinación de la procedencia de determinado beneficio o cobertura. Lo anterior implica que

dichas instituciones están facultadas para requerir a la Clínica la entrega de la certificación médica necesaria a objeto de evaluar la entrega de tales coberturas y/o beneficios.

El Ministerio de Salud, Secretaría Regional Ministerial, Superintendencia de Salud, Instituto de Salud Pública, Servicios de Salud, por medio de sus funcionarios en los casos que los autoriza la ley podrán acceder a la información de la ficha clínica.

Artículo 33: SOLICITUD DE DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LA FICHA CLÍNICA

Si el paciente necesitara copia de todo o parte de los antecedentes que conforman su ficha clínica, o un tercero debidamente facultado mediante poder simple notarial lo requiera, debe formular una solicitud a la Dirección Médica, donde se le proveerá de los formularios correspondientes.

Artículo 34: SUGERENCIAS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y RECLAMOS

CLÍNICA ASTRA cuenta con un proceso interno de gestión de requerimientos de sugerencias, solicitudes, felicitaciones o reclamos. Su gestión está a cargo de la Unidad de Servicio al Cliente. Los requerimientos relacionados podrán ser informados a la Clínica a través de:

- Formulario foliado disponible en cada Centro, el cual puede ser solicitado al personal de la Unidad de Kinesiología. La Clínica además dispone de buzones para el depósito de estos requerimientos.
- A través de la Mesa Central 232032100
- Vía página web

Independiente de la vía por la cual se realice el requerimiento, es requisito que el paciente, su familiar responsable o representante legal cuando el paciente estuviere imposibilitado, indique claramente su nombre, RUT, dirección de correo electrónico, teléfono, dirección y la situación o condición que genera el requerimiento, con el objeto de gestionarlo adecuadamente y hacerle llegar la constancia de recepción con la respuesta a dicho requerimiento. No se dará curso a los reclamos que contengan lenguaje soez, ofensivo, insultos o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias. Tal como lo indica la Ley N° 20.584, el contacto con el usuario se hará personalmente, por vía telefónica o vía correo electrónico (en este último caso, sólo cuando el usuario autorice su correo electrónico, como medio para recibir la respuesta de la Clínica).

El plazo máximo para responder un reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el primer día hábil siguiente de recibido el reclamo, tal como lo señala la Ley N°20.584. En caso de que no esté de acuerdo, con la respuesta entregada por la Clínica o no la obtenga dentro del plazo de 15 días hábiles, podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud en un plazo de 5 días hábiles, contado desde la fecha de notificación de la respuesta o desde el término del referido plazo de 15 días hábiles.

Artículo 35: DERECHO DEL PACIENTE A SER ACOMPAÑADO

Los usuarios de CLÍNICA ASTRA, como pacientes que reciben atenciones ambulatorias tiene derecho a ser acompañados por sus familiares y/o personas significativas de su entorno vital, a menos que su comparecencia signifique un riesgo para su tratamiento, obstaculice el normal desarrollo de las acciones clínicas y administrativas o el resguardo de los bienes institucionales de la Clínica.

8. Título IV: Normas, Procedimientos y Consideraciones acerca de los Deberes de las Personas en su Atención de Salud

Artículo 36: DEBER DE RESPETAR EL REGLAMENTO INTERNO

Conforme a la legislación vigente, tanto las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte de un prestador institucional, como sus familiares, representantes o acompañantes tienen el deber de respetar el presente Reglamento Interno.

Artículo 37: DEBER DE INFORMARSE

La persona que solicita una atención de salud tiene el deber de informarse acerca del funcionamiento del establecimiento para los fines de la prestación que requiere, especialmente, respecto de los horarios, modalidades de atención y formas de pago. Así como sobre los mecanismos de financiamiento existentes, acerca de los procedimientos de consulta y reclamo establecidos.

Artículo 38: DEBER DE CUIDAR BIENES, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Todas las personas que hagan uso de las dependencias de CLÍNICA ASTRA, deberán cuidar las instalaciones y equipamiento que ésta mantiene a disposición para los fines de atención, respondiendo de los perjuicios y daños que se causen conforme a las normas civiles y penales aplicables.

Artículo 39: DEBER DE TRATO RESPETUOSO AL EQUIPO DE SALUD, PERSONAS Y PACIENTES

Las personas que concurren a CLÍNICA ASTRA, pacientes, familiares, acompañantes o representantes legales, en todo momento deben tratar en forma respetuosa a los integrantes del Equipos de Salud, Personal Administrativos y Trabajadores.

El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbales o físicos en contra de los integrantes del equipo de salud, pacientes u otros, determinarán las medidas que tomará la CLÍNICA ASTRA, las que van desde:

1. Hacer presente la gravedad de la conducta y amonestar verbalmente al infractor.
2. Suspender la prestación
3. Solicitar abandono de las dependencias

4. Abstención de agendar horas y/o brindar atención para aquellos que han incurrido en maltrato de palabra u obra hacia cualquier integrante del equipo de salud y/o personal administrativo.
5. Prohibir el ingreso a dependencias de CLÍNICA ASTRA. En caso de que el usuario se negare a esta medida, se podrá solicitar de la fuerza pública para dar cumplimiento a la medida.

Artículo 40: DEBER DE COLABORACIÓN Y VERACIDAD

El paciente, sus familiares o representante legal, deberán colaborar con los miembros del equipo de salud, informando de manera veraz acerca de los problemas de salud y todos los antecedentes que conozcan y les sean solicitados para un adecuado diagnóstico y tratamiento.

Artículo 41: PROHIBICIONES

Por disposición del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la Ley No 20.660 está estrictamente prohibido a toda persona fumar en los recintos de la Clínica. Asimismo se prohíbe las actividades sexuales de cualquier tipo, el consumo de bebidas alcohólicas y de drogas ilícitas.

9. Título V: Salidas de Emergencias y Vías de Evacuación

Artículo 42: COMPORTAMIENTO ANTE UNA EMERGENCIA

Ante una emergencia, usuarios y acompañantes deben seguir las instrucciones del personal de la CLÍNICA debidamente identificado, quienes le entregarán la ayuda que se encuentre disponible para controlar la emergencia, resguardando a las personas que se encuentren en el lugar afectado. La oportunidad y forma de evacuación (caminado, asistido o en silla de ruedas), será la indicada por el personal de la clínica de acuerdo al tipo de emergencia.

Al evacuar los pacientes deben cumplir las siguientes indicaciones:

6. Esperar instrucciones de personas entrenadas para la emergencia que se desarrolla.
7. Evitar correr y aglomerarse en los pasillos.
8. No regresar al área afectada hasta que personal de CLINICA lo autorice.
9. Si hay humo, debe gatear y en lo posible cubrir su boca y nariz con un paño húmedo, dejando las puertas cerradas a su paso (sin seguro) para retardar el avance de las llamas.
10. En caso de incendio, antes de abrir una puerta, primero palpe su temperatura, si está caliente, busque otra vía de evacuación

La señalética dispuesta para indicar las vías de evacuación se encuentran en conformidad con la Norma Chilena 2111 de 1991. Ellas permiten a los usuarios alcanzar las zonas de seguridad definidas para casos de emergencia.