



**Bupa Clínica  
Reñaca**



# **Reglamento Interno para la Atención de Salud**

## Contenido

Título I: Objeto .....	6
Artículo 1.- .....	6
Título II.- Organización y Funcionamiento .....	6
Artículo 2.- .....	6
Artículo 3.- .....	6
Artículo 4.- .....	7
Artículo 5.- .....	7
Artículo 6.- .....	7
Artículo 7.- .....	7
Artículo 8.- .....	7
Título III.- Derechos y Obligaciones de los Usuarios.....	8
Artículo 9.- .....	8
Artículo 10.- .....	8
Artículo 11.- .....	9
Artículo 12.- .....	9
Artículo 13.- .....	10
Artículo 14.- .....	10
Artículo 15.- .....	12
Título IV.- Ingreso, estadía y egreso hospitalario .....	12
Artículo 16.- .....	12
Artículo 17.- .....	14
Artículo 18.- .....	14
Artículo 19.- .....	14
Artículo 20.- .....	15
Artículo 21.- .....	15
Artículo 22.- .....	15
Artículo 23.- .....	16
Artículo 24.- .....	16
Título V.- Control y Cuidado del Paciente Hospitalizado.....	16
Artículo 25.- .....	16
Artículo 26.- .....	17

Artículo 27.- .....	17
Título VI. - Medidas de Prevención y seguridad asistencial.....	18
Artículo 28.- .....	18
Artículo 29.- .....	18
Artículo 30.- .....	19
Artículos 31.- .....	19
Artículo 32.- .....	19
Artículo 33.- .....	19
Artículo 34.- .....	20
Título VII. - Comité Ética asistencial.....	20
Artículo 35.- .....	20
Título VIII.- Acompañamiento y Visita de Pacientes .....	21
Artículo 36.- .....	21
Artículo 37.- .....	21
Artículo 38.- .....	22
Artículo 39.- .....	23
Artículo 40.- .....	23
Artículo 41.- .....	23
Título IX.- Confidencialidad de la Información .....	23
Artículo 42.- .....	23
Artículo 43.- .....	24
Artículo 44.- .....	24
Artículo 45.- .....	25
Título X.- Información, Sugerencia y Reclamos.....	25
Artículo 46.- .....	25
Artículo 47.- .....	25
Título X.- Información del Estado de Cuenta y su Pago.....	26
Artículo 48.- .....	26
Artículo 49.- .....	26
Artículo 50.- .....	27
Artículo 51.- .....	27
Artículo 52.- .....	27
Artículo 53.- .....	27

Artículo 54.- .....	27
Artículo 55.- .....	28
Título XII.- Vías de evacuación .....	28
Artículo 56.- .....	28
Título XIII: Disposiciones generales.....	28
Artículo 57.- .....	28
Artículo 58.- .....	28
Artículo 59.- .....	29

## Información General

Clínica Bupa Reñaca, el Centro de Atención Cerrada de Alta Complejidad, perteneciente a BUPA (British United Provident Association), grupo de salud británico presente en 190 países con más de 32 millones de usuarios en el mundo, cuyo propósito es ayudar a las personas a tener vidas más largas, sanas y felices y crear un mundo mejor. Se encuentra ubicada en Anabaena 336 Reñaca, la que cuenta con los más altos estándares de calidad en la atención de salud y seguridad del paciente, con énfasis en una propuesta de valor centrada en un modelo de experiencia que permita que el propósito de la marca se vea traducido en una atención humanizada, diferenciada y memorable para nuestros usuarios.

Los pacientes de Clínica Bupa Reñaca y sus familias tendrán a su disposición un equipo preocupado de brindarles la mejor atención. En nuestras instalaciones, usted encontrará un equipo multidisciplinario de especialistas en el área de la salud, dispuesto a entregar todos sus conocimientos, habilidades y esfuerzos para otorgar la atención y cuidado que usted merece.

## Título I: Objeto

### Artículo 1.-

El Reglamento Interno de Funcionamiento de Clínica Bupa Reñaca, da cumplimiento a las exigencias establecidas en la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes de las personas en su atención de salud, además proporciona 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 y Página web de Clínica Reñaca [www.clinicarenaca.cl](http://www.clinicarenaca.cl).

## Título II.- Organización y Funcionamiento

### Artículo 2.-

Clínica Bupa Reñaca es una institución privada de atención abierta y cerrada de salud, que se encuentra localizado en:

1. Clínica Bupa Reñaca, Hospitalización y Centro Médico: Anabaena 336 Reñaca, Viña del Mar
2. Consultas Médicas: Alejandro Navarrete 2606, Viña del Mar

El Horario General de Atención de Público en Clínica Bupa Reñaca es:

- Consultas presenciales: de lunes a viernes, de 08:00 a 20:00 horas y los días sábado, de 08:00 a 13:00 horas. Domingos y festivos cerradas.
- Hospitalización y Urgencias: las 24 horas del día todos los días del año.
- Telemedicina: según agendamiento.
- Salas de Toma de Muestras: de lunes a viernes, de 07:30 a 16:45 horas, y sábado, de 08:00 a 13:00 horas. Domingos y festivos cerradas.
- Otros Servicios de Atención Ambulatoria: De lunes a sábado en horario diurno definido en cada Servicio.

Los horarios señalados precedentemente podrán verse modificados en caso de Alerta Sanitaria o Estado de Excepción Constitucional.

### Artículo 3.-

Clínica Bupa Reñaca otorga a los usuarios las prestaciones de salud ambulatorias y hospitalarias enunciadas en el "Arancel Institucional de Prestaciones y Honorarios de Clínica

Bupa Reñaca”, que incluyen exámenes, procedimientos e intervenciones, entre otras. Este arancel se encuentra a disposición de los interesados en el sitio web [www.clinicareñaca.cl](http://www.clinicareñaca.cl), en los Servicios de Admisión. Asimismo, en cada Servicio se encuentran los aranceles de las prestaciones propias de éste.

#### **Artículo 4.-**

Para programar atención ambulatoria Clínica Bupa Reñaca cuenta con Agenda Médica Electrónica que permite agendar las horas médicas requeridas por los pacientes.

La solicitud de reserva de horas para atención ambulatoria y las solicitudes de programación de procedimientos de servicios de apoyo pueden ser realizadas por vía telefónica, de manera presencial en el respectivo Servicio o a través del sitio web [www.clinicarenaca.cl](http://www.clinicarenaca.cl) en los casos en que se encuentre habilitado.

#### **Artículo 5.-**

Clínica Bupa Reñaca dispone de un convenio con prestadores externos de servicio de rescate médico terrestre, para traslados simples o avanzados de pacientes desde y hasta Clínica Bupa Reñaca, siendo su costo a cargo del requirente.

El Servicio de Rescate Médico terrestre se encuentra operativo todos los días del año, durante las 24 horas del día, sujeto a disponibilidad de ambulancias y equipos técnico-médicos.

#### **Artículo 6.-**

Para procedimientos de derivación y traslado de pacientes, la coordinación está a cargo de la Unidad de Gestión de pacientes en Coordinación con la Unidad Clínica donde se encuentra el paciente hospitalizado

#### **Artículo 7.-**

En relación con procedimientos de derivación de pacientes (procedimiento de referencia y contra referencia), la coordinación está a cargo de la Unidad de Gestión de Pacientes.

#### **Artículo 8.-**

Clínica Bupa Reñaca es una Institución de Salud que, con la misión de contribuir al desarrollo del conocimiento profesional médico- clínico en beneficio de la comunidad, ha celebrado Convenios de Colaboración Docente Asistencial con Universidades e Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica.

Los pacientes de Clínica Bupa Reñaca pueden 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 y deberán portar su respectiva credencial. Podrán participar en la atención del paciente, previo su consentimiento verbal, médicos u otros profesionales o técnicos de la

salud debidamente acreditados, que se encuentren en Clínica Bupa Reñaca realizando pasantías o capacitaciones.

El paciente que no desee la presencia de alumnos, deberá manifestarlo expresamente a su ingreso.

## Título III.- Derechos y Obligaciones de los Usuarios

### Artículo 9.-

Los usuarios de Clínica Bupa Reñaca se encuentran resguardados por la Ley, que Regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a su Atención de Salud, y los establecidos en el presente Reglamento. En consecuencia, disponemos en las salas de espera y principales accesos, la carta de los derechos y deberes de las personas en relación con su atención de salud y carta de atención preferencial ley 21.168 que modifica la ley 20.584 incluyendo atención preferencial para personas mayores de 60 años.

### Artículo 10.-

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.

El paciente siempre tendrá acceso a su información de salud contenida en su ficha clínica u otro instrumento en poder la misma, personalmente o a través de su representante legal, en las formas previstas y reglamentadas por la normativa sanitaria.

Los terceros sólo tendrán acceso a la información de salud del paciente en los casos y formas establecidas en la ley.

El equipo de salud comprende todo individuo que actúe como miembro de un equipo de personas, que tiene la función de realizar algún tipo de atención o prestación de salud. Lo anterior incluye a profesionales y no profesionales, tanto del área de la salud como de otras que tengan participación en el quehacer de salud y que participan y se vinculan directamente con la atención de salud del paciente, el equipo de salud que la institución dispone, para el otorgamiento de un servicio integral para el diagnóstico, manejo y recuperación de su estado de salud, comprendiendo a quienes ejecutan el acto médico, en todas sus formas, quienes participan en la investigación y supervisión de la práctica médica otorgada, en la prevención

y calidad de la misma, y aquellos necesarios para satisfacer todos los requerimientos que surjan con ocasión de su atención de salud.

## Artículo 11.-

El consentimiento informado es un documento que tiene como finalidad dejar constancia de que los pacientes han recibido la información necesaria antes de que se realice el procedimiento o intervención quirúrgica que se le ha indicado, siendo un requisito ineludible para que esto se efectúe. Es responsabilidad del profesional que realiza el procedimiento explicar en qué consiste y aclarar las dudas del paciente o a su representante legal.

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.

Todo paciente niño, niña y adolescente tiene derecho a recibir información sobre su enfermedad y la forma en que se realizará su tratamiento, adaptada a su edad, desarrollo mental y su estado afectivo y psicológico. Tienen derecho a ser oídos respecto de los tratamientos que se le aplican, sin perjuicio de los derechos de sus padres o representante legal, y a optar entre las alternativas, según la situación lo permita.

El paciente puede consultar sus dudas al profesional que realizará el procedimiento para que pueda decidir libre y voluntariamente si acepta o rechaza lo indicado. Antes de firmar el documento usted deberá tener claro: Para qué sirve el procedimiento, cómo se realiza, cuáles son los beneficios y cuáles son los riesgos.

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.

El paciente o representante puede desistir de su decisión en cualquier momento previo al procedimiento, para lo cual deberá solicitar el documento de Revocación de Consentimiento Informado.

Todos los consentimientos informados podrán ser descargados de la página web [www.clinicarenaca.cl](http://www.clinicarenaca.cl)

## Artículo 12.-

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 y en la medida que las condiciones sanitarias lo permitan, 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. No obstante, en caso de pandemia u otra situación instruida por la Autoridad Sanitaria, se podrán establecer limitaciones a las visitas a pacientes.

### Artículo 13.-

Todas las personas que soliciten o reciban atenciones de salud en Clínica Bupa Reñaca, 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 estos 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 14.-

En consecuencia, todas las personas que soliciten o reciban atenciones de salud en Clínica Bupa Reñaca, 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 Bupa Reñaca
- 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 la 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) Participar activamente en su atención de salud, incluyendo los planes indicados para el alta;
- 6) Utilizar de manera responsable las instalaciones y los servicios de Clínica Bupa Reñaca
- 7) Ejercer sus hábitos y costumbres de manera respetuosa y compatible con los demás pacientes y usuarios y los equipos médicos- clínicos de Clínica Bupa Reñaca;
- 8) Tratar con respeto y consideración a todas las personas que intervienen en su atención, a los demás pacientes o usuarios y a sus acompañantes;
- 9) Respetar la privacidad y los derechos de los demás pacientes, familiares y personal de Clínica Bupa Reñaca;
- 10) Respetar y acatar la prohibición de ingresar a los establecimientos de Clínica Bupa Reñaca portando armas blancas o de fuego, artefactos explosivos, o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la Ley N° 17.798 sobre Control de Armas, e ingresar, portar o consumir drogas y/o bebidas alcohólicas. Respetar y acatar la prohibición de fumar en todo el establecimiento, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.660.
- 11) Respetar y acatar la prohibición de grabar, fotografiar, filmar y/o difundir imágenes de recintos, hechos, atenciones, procedimientos, intervenciones en Clínica Bupa Reñaca y en cualquiera de sus dependencias, aun cuando sea el propio paciente o de otros pacientes, personal de salud u otros.
- 12) Respetar y acatar la restricción de uso de celulares en áreas de pacientes críticos u otras áreas definidas por Clínica Bupa Reñaca;
- 13) Guardar silencio, en especial en las áreas de pacientes hospitalizados, tanto en las salas de espera como en los pasillos No ocasionar ruidos molestos;
- 14) Respetar y acatar los límites en el número de visitantes y de acompañantes permitido en cada Unidad.
- 15) Pagar oportuna e íntegramente las prestaciones de salud otorgadas en los establecimientos de Clínica Bupa Reñaca; y
- 16) Respetar y acatar las medidas de prevención y seguridad dispuestas por la Clínica, incluyendo aquellas que establezcan un acceso restringido o semi restringido a áreas determinadas.

El incumplimiento de una o más de las obligaciones señaladas precedentemente, facultará a Clínica Bupa Reñaca para rechazar nuevas atenciones en sus establecimientos, tanto ambulatorias como hospitalarias, con excepción de aquellas que correspondan a atenciones de urgencia de pacientes que se encuentren en riesgo vital o de secuela funcional grave

## Artículo 15.-

El Alta Disciplinaria es una medida que pone término a la atención de un paciente, que se impone al incurrir éste en maltrato o actos de violencia, física o verbal, en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes, cualquier otra persona que esté en el establecimiento, o contra las instalaciones y equipamiento de la Clínica. Esta medida podrá ser decretada siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente en los términos del artículo 35 de la Ley 20.584.

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, o en caso de ingresar a los establecimientos de Clínica Bupa Reñaca portando armas blancas o de fuego, artefactos explosivos o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la Ley N°17.798 sobre Control de Armas, o portando drogas y/o bebidas alcohólicas, o consumiéndolas en su interior, Clínica Bupa Reñaca podrá solicitar, de ser necesario, el apoyo de la fuerza pública para enfrentar estas conductas, requerir su expulsión del establecimiento y podrá restringir el acceso futuro al establecimiento de quienes participen en ello y de quienes afecten su normal funcionamiento, sin perjuicio del derecho de Clínica Bupa Reñaca a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

El Alta Forzosa es una medida de término de la atención a un paciente, al expresar su voluntad de no ser tratado, de interrumpir su tratamiento o se negare a cumplir las prescripciones médicas, sin solicitar su Alta Voluntaria. La Dirección Médica, a propuesta del profesional tratante y previa consultoría del Comité de Ética Asistencial, podrá decretarla, en los términos del artículo 18 de la Ley 20.584.

## Título IV.- Ingreso, estadía y egreso hospitalario

### Artículo 16.-

Todo paciente que ingrese a Clínica Bupa Reñaca con motivo de Atención Hospitalaria deberá presentarse en la Unidad de Admisión, informando su nombre completo, domicilio, número de contacto telefónico, correo electrónico entre otros y presentar los siguientes documentos:

- Cédula de identidad o pasaporte
- Orden de hospitalización extendida por el médico tratante, con su nombre y especialidad, fecha de emisión, fecha de hospitalización y diagnóstico. El médico debe estar previamente acreditado en Clínica Bupa Reñaca.

- Consentimiento informado cuando el paciente cuenta con él y según corresponda, con la fecha, firma y nombre del profesional y firma del paciente.

Todo paciente deberá señalar el nombre de su apoderado o representante legal en caso de menores de 18 años, entendiéndose por éste, a la persona responsable de su hospitalización y que será quien represente su voluntad, para el caso que el paciente se encuentre imposibilitado de tomar conocimiento de su condición y de adoptar las decisiones médicas, clínicas y administrativas que fueren pertinentes y necesarias en esta etapa, así como también, de acuerdo a la voluntad del paciente, la persona a quien se le entregue información asociada a su estado de salud.

Efectuada la admisión deberá para garantizar el pago de la atención mediante la entrega de un documento como garantía del pago de las prestaciones que reciba el paciente, que de acuerdo con la ley 20.584, puede ser pagaré o letra de cambio, tarjeta de crédito, carta de resguardo de los empleadores, hospitales o Servicios de Salud Documento de respaldo vigente.

La firma de un pagaré debe estar a cargo de un mayor de edad hasta los 75 años que pueda suscribir la responsabilidad de pago, de ser de nacionalidad chilena debe contar con cedula de identidad vigente, de ser extranjero debe contar con cédula chilena definitiva y vigente . Este pagaré será devuelto al momento del pago de la cuenta.

Los funcionarios de empresas en convenio con Clínica Bupa Reñaca, deberán presentar carta de respaldo de la institución a la que pertenecen.

Es responsabilidad del paciente, apoderado o representante legal informarse sobre las formas de pago de las prestaciones otorgadas por la Clínica, las que se encuentran detalladas en la sección cuenta médica de este documento.

Si la Orden de Hospitalización es derivada del Servicio de Urgencia, el paciente, apoderado o representante legal deberá realizar los trámites en Admisión Central de acuerdo con las siguientes condiciones:

Hospitalización derivada del Servicio de Urgencia sin determinación por médico residente de aplicación de ley de Urgencia N.º 19.650, se deberá ingresar un documento como garantía del pago de las prestaciones que reciba el paciente, que de acuerdo con la ley N.º 20.394 puede ser pagaré, letra de cambio, tarjeta de crédito o carta de resguardo

Hospitalización derivada de la Unidad de Urgencia con determinación por médico residente de aplicación de ley de Urgencia N.º 19.650, no se requerirá o condicionará la hospitalización a ningún tipo de garantía de pago.

Clínica Bupa Reñaca se reserva el derecho de rechazar sin incurrir en discriminación, el ingreso de un paciente si no cumple con los requisitos de admisión dispuestos en este Reglamento, siempre que su condición de salud no sea de riesgo vital; donde la condición de

salud o cuadro clínico de emergencia o urgencia debe ser determinado por el diagnóstico efectuado por un médico en la unidad de urgencia de Clínica Bupa Reñaca.

En caso de que el ingreso a hospitalización se produzca a través del Servicio de Urgencia, la Clínica asignará un médico tratante de su staff, según la especialidad requerida por el paciente.

### **Artículo 17.-**

Durante el proceso de Admisión se le informará al paciente, apoderado o representante legal, el tipo de habitaciones que existen disponibles en ese momento y los costos asociados a las mismas de acuerdo con su preferencia, cobertura de aseguradora y conforme a la disponibilidad en la misma en la clínica en el momento de la admisión Clínica Bupa Reñaca no reserva habitaciones y el cobro se realiza de acuerdo con la habitación utilizada, independientemente del plan de salud que tenga el paciente. Los pre-ingresos efectuados por los pacientes no constituyen reserva de habitaciones.

Clínica Bupa Reñaca determinará, de acuerdo con condiciones de salud particulares del paciente y de seguridad asistencial, la necesidad de hospitalización en habitaciones individuales, en cuyo caso se informará oportunamente al paciente, apoderado o representante legal y asimismo se cobrará el costo de dicha habitación. Esto ocurre en caso de requerir aislamientos preventivos y/o en casos de pandemia.

### **Artículo 18.-**

Clínica Bupa Reñaca prohíbe el ingreso a sus establecimientos a personas que porten armas blancas o de fuego, artefactos explosivos o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la Ley N° 17.798 sobre Control de Armas, así como el porte y/o consumo de drogas y bebidas alcohólicas.

Asimismo, Clínica Bupa Reñaca recomienda a sus pacientes no ingresar con dinero, documentos sensibles, relojes, joyas u otros objetos de valor. Sin perjuicio de ello, algunas habitaciones cuentan con una caja de seguridad con clave, cuyo uso es de exclusiva responsabilidad del paciente y sus acompañantes.

Clínica Bupa Reñaca podrá establecer zonas de acceso restringido o semirrestringido en su establecimiento, quedando su circulación permitida sólo a personas autorizadas por ella.

### **Artículo 19.-**

Si durante el transcurso de la hospitalización de un paciente, este es trasladado para continuar su atención en otro servicio, es responsabilidad del paciente o su representante desocupar la habitación inicialmente asignada retirando todos sus artículos personales.

Dispositivos de uso personal del paciente como audífonos, prótesis y lentes entre otros, deben ser informados al personal de enfermería al momento de su ingreso, con la finalidad

que sean registrados en su ficha clínica y puedan ser resguardados en los momentos que el paciente no haga uso de ellos.

Al momento del alta, es responsabilidad del paciente o familiar responsable revisar la habitación, clóset y caja fuerte, con el fin de no dejar olvidados objetos personales. La Clínica no se hace responsable por la pérdida de objetos de valor que no corresponden a los requeridos para la hospitalización.

## Artículo 20.-

Es importante que el paciente conozca a las personas que lo atienden. Para ello, cada funcionario de nuestra Institución cuenta con credencial de identificación con fotografía, nombre y cargo que desempeña.

## Artículo 21.-

El Alta Médica es el término de la etapa de atención hospitalaria, ordenada por el médico tratante, permitiendo al paciente continuar su recuperación en otra institución o en forma ambulatoria. También aplica el alta médica en caso de fallecimiento del paciente.

El Alta Voluntaria es el término de la atención a un paciente, a solicitud del mismo, al expresar su voluntad de no ser tratado, de interrumpir su tratamiento o que se negare a cumplir las prescripciones médicas, en los términos del artículo 18 de la Ley N° 20.584.

## Artículo 22.-

Para dar término a la estadía en el establecimiento, el paciente debe contar con el alta firmada por el médico tratante, sin perjuicio de lo establecido en artículo 13 de este reglamento. En maternidad el alta debe ser otorgada para la madre y para el recién nacido, generado esto la enfermera (o) o matron (a) le entregarán indicaciones para los cuidados posteriores que deberá considerar. A su vez, se le hará entrega de los exámenes de laboratorio e imágenes que se le hayan realizado, epicrisis y régimen de alimentación según corresponda.

La habitación deberá ser entregada una hora después de recibida la autorización de salida. Posterior a las 12:00 horas, se procederá a cargar un cobro adicional a la cuenta de la siguiente forma:

Horario de Entrega de Habitaciones:	Cobro Adicional **
Entre las 14 y las 16 horas	25% del valor día cama
Después de las 16:00 horas	100% del valor día cama

\*\*Este cobro no tienen cobertura Isapre

### Artículo 23.-

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

### Artículo 24.-

En las atenciones de urgencia existe un sistema de priorización de la atención de acuerdo con un proceso de valoración clínica preliminar denominado Triage, que tiene por objetivo la priorización y categorización de la atención de pacientes según gravedad y severidad de sintomatología, que permite asegurar la atención oportuna de los pacientes que consulten con los problemas de salud definidos como prioritarios.

## Título V.- Control y Cuidado del Paciente Hospitalizado

### Artículo 25.-

Todo paciente 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.

La visita del médico tratante y/o médico residente incluirá, especialmente, pronóstico prevención, diagnóstico y medidas terapéuticas, tipo de alimentación, evaluación de la condición clínica del paciente, indicación de interconsultas, exámenes y procedimientos. Las interconsultas de médicos especialistas son gestionadas por las Unidades de Hospitalización, de acuerdo con protocolo establecido.

Si durante la hospitalización se indica la realización de exámenes o estudios que la Clínica no efectúa, se deberá gestionar el cumplimiento de tal prescripción médica. En este caso rigen las siguientes normas;

- 
- Se informará al médico tratante y al paciente, para la realización del examen indicado, el paciente debe ser trasladado a otra Institución, a fin de que el profesional ratifique su indicación y consigne las medidas de cuidado que estime necesarias para el traslado
- El traslado se realizará en ambulancia o en el medio de transporte que la Clínica determine conforme a las indicaciones médicas de cuidados prescritas, incorporándose a su cuenta de hospitalización.

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, Pediátrico y Neonatal, los pacientes serán atendidos por médicos tratantes designados por Clínica Bupa Reñaca.

## Artículo 26.-

Durante el periodo de hospitalización, la clínica será la encargada de brindar la alimentación requerida para el paciente de acuerdo con la indicación del médico tratante.

Diariamente el paciente será visitado en su habitación por la nutricionista y ofrecerá las alternativas de menú de acuerdo con las indicaciones médicas y las preferencias del paciente. No está permitido el ingreso a la habitación de alimentos por familiares o visitas.

Todos los pacientes con indicación de alimentación recibirán desayuno, almuerzo, once y cena.

La entrega se efectuará en los siguientes horarios:

- Desayuno: entre las 8:00 y 08:30 horas.
- Almuerzo: entre las 12:00 y 12:30 horas.
- Once: entre las 15:45 y 16:30 horas.
- Cena: entre las 18:45 y 19:30 horas.

En el caso de pacientes con indicaciones de regímenes especiales, el servicio de nutrición ajustará los horarios según sea necesario.

## Artículo 27.-

Los medicamentos que le sean indicados al paciente por el médico tratante durante el periodo de hospitalización serán proporcionados exclusivamente por la clínica. La administración de estos es de responsabilidad del personal de enfermería.

Si el paciente se encuentra en tratamiento con algún medicamento antes de la hospitalización, debe informar a su médico tratante para verificar la continuidad de la administración. En este caso, mediante un protocolo de conciliación se podrán recibir los medicamentos de uso habitual, los que deben ser entregados a enfermería para su correcto resguardo y administración.

En ningún caso se autoriza mantener medicamentos en la habitación y que sean administrados por cuenta propia o de otras personas ajenas al ámbito de enfermería. El no cumplimiento de esta normativa puede generar el alta disciplinaria.

## Título VI. - Medidas de Prevención y seguridad asistencial

### Artículo 28.-

De acuerdo con la Ley N° 20.584 de Derechos y deberes de los pacientes, toda persona tiene derecho a que los miembros del equipo de salud y los prestadores institucionales cumplan las normas vigentes y los protocolos en materia de seguridad del paciente, tales como; Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS), Vigilancia de Eventos adversos y eventos centinelas, Atención y Cuidados de los pacientes.

Clínica Bupa Reñaca ha implementado paulatinamente las normativas definidos por el ministerio de salud y que corresponden;

- Reporte de Eventos adversos y eventos Centinelas
- Aplicación de Lista de Chequeo para la seguridad de la cirugía
- Análisis de Re-operaciones quirúrgicas no programadas
- Prevención de Enfermedad Tromboembólica en Pacientes Quirúrgicos
- Prevención de lesiones por presión (LPP) en pacientes hospitalizados
- Reporte de caídas de pacientes Hospitalizados
- Pacientes transfundidos de acuerdo a protocolo
- Programa de Prevención y Control de IAAS

### Artículo 29.-

Como norma de seguridad asistencial, al momento del ingreso por Admisión central o Servicio de urgencia, cada paciente hospitalizado y de urgencia será identificado mediante un brazalete de identificación. Este brazalete constituye un elemento de seguridad que el personal del establecimiento debe verificar cada vez que se realice un procedimiento o se suministre un medicamento. Este brazalete deberá mantenerse durante toda su estadía y retirarlo una vez concedida el alta y haga abandono del recinto.

Es importante que el paciente lo conserve durante toda la hospitalización, y para el caso que este se deteriore o dañe deberá ser reemplazado

## Artículo 30.-

El equipo de enfermería es el responsable del cuidado del paciente hospitalizado, por tanto, aplicará las medidas de carácter institucional para el manejo y prevención de eventos adversos, programando las medidas de seguridad necesarias según la evaluación realizada. Las que, están relacionadas, entre otras, con riesgos de caídas, prevención de Lesiones por presión(LPP), prevención de infecciones asociadas a la atención sanitaria (IAAS).

Una vez identificadas, se darán a conocer al paciente y familiar responsable, para su aceptación, colaboración en la mantención y cumplimiento.

## Artículos 31.-

Clínica Bupa Reñaca recomienda que, los pacientes con uno o más factores de riesgo sean acompañados en su habitación por un familiar o cuidador 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.

Si fuese necesario los servicios de auxiliares o cuidadoras particulares, estas deberán ser contratadas directamente por el paciente o familiar responsable, previa autorización de la unidad de enfermería correspondiente. Sin embargo, la Clínica no se hará responsable por el desempeño de estas.

Los pacientes menores de 15 años hospitalizados en el Servicio de Pediatría siempre deberán estar acompañados por sus padres o adulto responsable mayor de edad y en condiciones de salud que le permita mantener la vigilancia permanente durante toda la estancia. Para ello la clínica ha dispuesto las condiciones para facilitar el acompañamiento permanente de los padres. Se exceptúan de esta obligación los menores hospitalizados en Unidades de Cuidados Intensivos Pediátrico.

## Artículo 32.-

En el marco de otorgar una atención humanizada a todos nuestros pacientes, Clínica Bupa Reñaca permitirá al paciente hospitalizado, salir del servicio de hospitalización a actividades que contribuyan a su recuperación, toda vez que haya sido evaluado y autorizado por su médico tratante e informado a sus familiares o responsable. Lo anterior, con acompañamiento de personal de enfermería del servicio y dejando constancia en ficha clínica.

## Artículo 33.-

El equipo de enfermería de la unidad de hospitalización del paciente le hará entrega al paciente de las indicaciones de enfermería para su cuidado y los resultados de exámenes realizados, y aclarará las dudas del paciente y/o familia respecto a las indicaciones para el alta.

## Artículo 34.-

Con el fin de procurar la seguridad del paciente, al momento de dejar la habitación, nuestro personal dispondrá de una silla de ruedas para traslado hasta el auto o puerta de la clínica. Si el paciente no lo desea, deberá firmar el documento que expresa su voluntad.

## Título VII. - Comité Ética asistencial

### Artículo 35.-

Clínica Bupa Reñaca dispone de un comité de ética asistencial, el cual sesiona una vez al mes y según convocatoria de la Dirección médica se constituye para analizar los casos por los cuales sea convocado. No obstante, sus pronunciamientos no tienen un carácter vinculante.

El comité ético tiene una composición multidisciplinaria, que proporciona asesoría para cautelar la sana práctica médica al interior de la institución.

Si el paciente, su representante o bien los profesionales del área médica, podrá solicitar un pronunciamiento al comité, los motivos de convocatoria son los siguientes;

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Otras situaciones, que, a juicio del solicitante, ameriten ser revisadas por el Comité.

Para esto debe elevar una solicitud a la Dirección médica, aportando los antecedentes necesarios para su análisis.

El pronunciamiento del Comité tendrá solamente carácter de recomendación y sus integrantes no tendrán responsabilidad civil o penal derivada de ello.

## Título VIII.- Acompañamiento y Visita de Pacientes

### Artículo 36.-

Los familiares y acompañantes deberán respetar los horarios y condiciones de visita establecidos para los diferentes servicios y unidades de la clínica:

- Habitaciones Médico Quirúrgico, Maternidad: Horarios 11:00 a 18:00 horas. Para favorecer el descanso de nuestros pacientes se recomienda máximo 2 personas simultáneamente.
- Unidad de Pediatría General: El niño debe estar siempre acompañado por un adulto responsable durante las 24 horas, habitualmente uno de los padres o persona representativa para el menor de edad
- Unidad de Paciente Critico Adulto (UCI-UTI): 13:00 a 17:00 horas. Para favorecer el descanso de nuestros pacientes se recomienda máximo 1 persona.
- Unidad de Paciente Critico Pediátrico (UCI-UTI): 15:00 a 18:00 horas, se promueve el acompañamiento familiar, pudiendo permanecer los padres todo el día, y uno de ellos durante la noche, siempre y cuando la condición del paciente lo permita.
- Unidad de Neonatología: 09:00 a 19:00 horas – 21:00 a 23:00 horas, se promueve el acompañamiento familiar, pudiendo permanecer uno de los padres todo el día, y uno de ellos durante la noche, siempre y cuando la condición del paciente lo permita.

### Artículo 37.-

Los niños, niñas y adolescentes (NNA) hospitalizados o sometidos a prestaciones ambulatorias, podrán estar en todo momento acompañados de su padre, madre, de quien lo tenga a su cuidado, o persona significativa, salvo que, a juicio de la Clínica, de ello derive un peligro para el propio NNA u otros pacientes, se obstaculice el normal desarrollo de las acciones administrativas y/o de salud o el resguardo de los bienes institucionales de la Clínica.

Asimismo, las mujeres en trabajo de parto, parto y puerperio podrán estar en compañía de la persona que ella determine, con la única excepción de que, a juicio de la Clínica, de ello se derive un peligro para el niño o niña, o para la mujer, se obstaculice el normal desarrollo de las acciones administrativas y/o de salud o el resguardo de los bienes institucionales de la Clínica.

Tanto los NNA como las mujeres gestantes deberán consignar de manera verbal y escrita el consentimiento (o asentimiento en el caso de que sea adolescente) para ser acompañado, pudiendo retractarse y/o solicitar cambio de acompañante o no ser acompañado, debido al peligro que derive o al malestar o estrés que este pueda originar en el NNA o mujer gestante.

## Artículo 38.-

Con el objetivo de mantener la seguridad y calidad de atención a nuestros pacientes Clínica Bupa Reñaca ha definido las siguientes recomendaciones para las visitas y/o acompañantes de nuestros pacientes en beneficio de la atención y cuidado de estos;

- La solicitud de información relacionada con el estado de salud del paciente debe ser realizada a la enfermera (o) o matrón (a) de la unidad, quien se comunicará con el médico tratante. Esta información deberá entregarse solamente a personas autorizadas por el paciente o representante para recibirla.
- Todas las visitas deben comprometerse a cumplir las medidas del lavado de manos y otras medidas especiales de acuerdo con el diagnóstico del paciente.
- Evite visitar a pacientes si está cursando un cuadro infeccioso, principalmente respiratorio.
- En caso de habitación individual: Para favorecer la tranquilidad y un buen descanso recomendamos recibir como máximo de dos visitas de manera simultánea, por lo que se sugiere que se coordinen entre la familia y los amigos del paciente.
- En caso de habitación compartida: sólo se permite el ingreso de una visita por paciente.
- Se sugiere no asistir al establecimiento con niños menores de 15 años, sin embargo, en el caso que asistan, por su seguridad, deberán permanecer en el interior de la habitación, no estando permitido que corran por los pasillos ni escaleras. Los padres serán los responsables de vigilar el cumplimiento de estas medidas de protección.
- No está autorizado el ingreso de alimentos a la habitación por parte de las visitas.
- Las visitas deberán salir de la habitación cuando se realice un procedimiento médico o de enfermería que lo requiera. Sin embargo, los acompañantes podrán quedarse si el paciente así lo desea
- El uso de los baños en las habitaciones es de uso exclusivo para pacientes. Para visitas contamos con baños públicos dentro del recinto.
- Para la compañía de pacientes, en Clínica Bupa Reñaca se facilitarán las condiciones para que en habitaciones individuales pueda hacer uso de sillón reclinable de acompañante y en habitaciones dobles se cuenta con silla para el acompañante.

- Para su comodidad y la de nuestros pacientes, agradecemos mantener silencio en habitaciones y pasillos de los pisos de Hospitalización.
- Para su espera contamos con áreas en el sector de cafetería en el 6º piso y al costado de la Unidad de Paciente Crítico y Pabellones en el 5º piso.
- Las salas de espera de cada servicio son áreas exclusivas de permanencia transitoria, no estando autorizado pernoctar en ellas ni ocuparlas para alimentación.

### Artículo 39.-

Todo paciente, así como también sus familiares y visitantes, deberán mantener siempre una conducta adecuada y un trato respetuoso con el personal clínico y cualquier otra persona que allí se encuentre.

### Artículo 40.-

El personal clínico dará información a los familiares cuando el paciente tenga restricciones de visitas, producto de las condiciones clínicas o de tratamiento. Igualmente, las visitas deberán retirarse de la habitación en caso de ser solicitado por el personal clínico, para realizar algún procedimiento u otra atención, Sin embargo, los acompañantes podrán quedarse si el paciente así lo desea

En períodos de circulación de virus u otro tipo de infecciones en la comunidad y durante las épocas de invierno, pandemia o alerta sanitaria, Clínica Bupa Reñaca podrá disponer medidas adicionales de restricción al sistema de visitas para protección de los pacientes.

### Artículo 41.-

El respeto a la privacidad y pudor es un derecho de nuestros pacientes, por este motivo, la toma de fotografías, grabaciones y/o filmaciones ya sea con fines de investigación o publicitarios, sólo pueden realizarse si el paciente o su representante legal, otorgan su autorización escrita para ello.

## Título IX.- Confidencialidad de la Información

### Artículo 42.-

La Ley 20.584 (2012), que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, reconoce expresamente la reserva de la información contenida en la ficha o registro clínico. Lo anterior supone el resguardo de la información y prohibición al libre acceso, por parte de personas no relacionadas con la

atención del paciente. La información respecto a la condición y atención del paciente solo se entrega al mismo paciente y/o familiar responsable o representante legal.

En Clínica Bupa Reñaca, según lo dispuesto por la Dirección médica, es la unidad de registros clínicos quien realiza la custodia de la información y regula las consultas del personal clínico o entidades autorizadas.

### Artículo 43.-

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 20.584, la información contenida en la ficha, copia de esta o parte de ella, podrá ser entregada total o parcialmente, a solicitud expresa de:

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

No podrá entregarse información a otras personas aun cuando sean familiares directos, sin que cuenten con autorización expresa del paciente mediante poder notarial.

En caso de requerir información contenida en la Ficha Clínica, debe completar el formulario de solicitud destinado para este fin y presentar la documentación necesaria vigente que acredite la autorización para realizar este procedimiento. Este trámite se solicita en Dirección Médica ubicada en el 9º piso de Clínica Bupa Reñaca, de Lunes a Viernes de 08:30 a 17:00 horas

Clínica Bupa Reñaca entregará la ficha clínica sólo a terceros que acrediten la autorización del paciente mediante poder notarial simple o en caso de representantes o herederos que acrediten tal condición.

### Artículo 44.-

Para resguardar por la reserva de información del paciente hospitalizado, el personal de informaciones o de contact center no está autorizado para entregar información telefónica ni presencial sobre el estado de salud de un paciente.

En los casos de pacientes menores de edad los resultados de exámenes y procedimientos serán entregados a los padres o representante legal.

Los resultados de exámenes y procedimientos ambulatorios pueden ser retirados por el paciente en forma personal o por terceros, debidamente autorizados con un poder simple otorgado por el paciente

### Artículo 45.-

En la clínica no está permitido grabar, filmar o tomar fotografías a pacientes y/o funcionarios, a excepción de casos justificados y expresamente autorizado por escrito por el paciente o familiar responsable.

## Titulo X.- Información, Sugerencia y Reclamos

### Artículo 46.-

Los pacientes, familiares, o representante legal, pueden presentar reclamos, sugerencias y felicitaciones por la atención recibida. La clínica cuenta para esto con un procedimiento interno de gestión de reclamos en conformidad a las normas del D.S N°35/2012.

Las siguientes son las vías dispuestas por Clínica Bupa Reñaca para comentarios, sugerencias y reclamos:

- Formulario de reclamos: Disponibles en los buzones que se encuentran distribuidos en las áreas principales de la clínica.
- Código QR que se encuentra disponible en algunas áreas de la Clínica
- Página web: [www.clinicareñaca.cl](http://www.clinicareñaca.cl) en el enlace [contáctenos](#)
- Unidad de Atención al Cliente ubicada en el 6º piso de Clínica Reñaca.

Una vez que el paciente o su representante, según corresponda, complete el Formulario de Reclamo, éste será recepcionado por la Unidad de Servicio al Cliente quien notificará al reclamante para informar su recepción y los plazos de respuesta.

### Artículo 47.-

Los reclamos asociados al cumplimiento de los derechos de los pacientes en virtud de la Ley N° 20.584, se efectuarán según lo señalado del artículo precedente, debiendo contener la siguiente información:

- Fecha del reclamo.
- Unidad o dependencia donde se efectúa el reclamo.

- Nombre, RUT y domicilio del reclamante, apoderado, representante legal o persona que lo tenga bajo su cuidado.
- Nombre y RUT del paciente.
- Tipo de solicitud.
- Autorización para ser notificado por correo electrónico o llamado.
- Breve relato que detalla la situación.
- Petición concreta si las hubiere.
- El paciente recibirá un correo con la recepción de su solicitud o requerimiento indicando el folio correspondiente. En caso de ser reclamo físico, el paciente se quedará con una colilla que indica el número de folio del reclamo.

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 Bupa Reñaca.

En caso de 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 caso de que la respuesta le parezca insatisfactoria.

## Titulo X.- Información del Estado de Cuenta y su Pago

### Artículo 48.-

Para informarse acerca del Arancel Institucional de Prestaciones y honorarios de Clínica Bupa Reñaca 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.

El Arancel Institucional de Prestaciones y Honorarios de Clínica Bupa Reñaca, este arancel se encuentra a disposición de los interesados en el sitio web [www.clinicarenaca.cl](http://www.clinicarenaca.cl),

### Artículo 49.-

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 Bupa Reñaca podrá rechazar el pago mediante cheque bancario sin necesidad de expresar causa. En el

caso que, durante un procedimiento sea necesario realizar prestaciones adicionales, estas serán incluidas en el cobro al final del procedimiento.

## Artículo 50.-

Es responsabilidad del paciente o apoderado, informarse de su plan de salud y de la activación y trámites de coberturas preferentes, catastróficas, beneficios o demás aspectos relacionados con las prestaciones otorgadas. Igualmente, nuestros ejecutivos de atención y GES-CAEC, están disponibles para entregar orientación al respecto.

De acuerdo con la norma técnica de Fonasa, durante los períodos de horario inhábil pueden aplicar recargos de hasta un 50% en los precios de las prestaciones.

Los tramos de horario inhábil son:

- Lunes a viernes de 20:00 a 07:59 horas.
- Sábado desde las 14:00 horas.
- Domingo y festivos las 24 horas.

## Artículo 51.-

El Servicio de urgencia de Clínica Bupa Reñaca, no condiciona la atención a un pago o entrega de garantía cuando se requiere atención por riesgo vital o de secuela funcional grave, situación que es determinada por el médico residente de urgencia, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de urgencia y riesgo vital N°19.650.

Esta condición será certificada y firmada por el médico de urgencia y gestionada por la clínica ante el regulador ministerial de Ley de urgencia.

## Artículo 52.-

Clínica Bupa Reñaca dispone de un departamento de Cuentas Pacientes que se encuentra ubicado en el sexto piso, y su misión es atender y ayudar en todo lo referido a la cuenta de atención de paciente. Horario de atención lunes a jueves de 8:30 a 17:00 horas.

## Artículo 53.-

Durante la hospitalización se podrá solicitar un detalle de la cuenta cuando se considere pertinente. Después del alta, Clínica Bupa Reñaca emitirá el detalle de las prestaciones otorgadas, pudiendo hacer cierres parciales de la cuenta durante la hospitalización cuando los montos de esta lo requieran, lo que será evaluado caso a caso.

## Artículo 54.-

Si la Isapre tiene convenio con la clínica, le enviaremos directamente la cuenta para que el paciente reciba la bonificación correspondiente a su plan. Una vez bonificada, nos

comunicaremos con el paciente o apoderado, vía telefónica o correo electrónico, para que acuda a regularizar el monto no bonificado o copago. A partir de ese momento tendrá 5 días hábiles para efectuar el pago.

### Artículo 55.-

Para garantizar el pago de cualquier suma de dinero que un paciente adeude o llegare a adeudar a Clínica Bupa Reñaca 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.

## Título XII.- Vías de evacuación

### Artículo 56.-

Clínica Bupa Reñaca cuenta con un plan de emergencia y evacuación, diseñado para dar seguridad ante emergencias, tales como: incendios, sismos, inundaciones u otros.

Este plan considera las actividades tendientes a resguardar la integridad física de todos los pacientes, visitas y trabajadores, que se encuentren al interior de sus dependencias, como también de reestablecer a la brevedad el normal funcionamiento y prestación de servicios.

Para activación del plan de emergencia y evacuación están definidos los responsables “Líderes de evacuación”, quienes darán las instrucciones necesarias y guiarán a todas las personas según las características del evento, hacía las zonas seguras definidas en la clínica.

Para visualizar las zonas seguras se han instalado en cada uno de los edificios de la clínica, los planos y señalizaciones de evacuación, los que guiarán a los flujos de personas hacia las zonas seguras establecidas.

## Título XIII: Disposiciones generales

### Artículo 57.-

En el presente Reglamento regirán las disposiciones de la Ley N° 20.584, y otras disposiciones complementarias que emita el Ministerio de Salud.

Este reglamento puede ser consultado desde su publicación en la página web de Clínica Bupa Reñaca, accediendo en: [www.clinicarenaca.cl](http://www.clinicarenaca.cl).

### Artículo 58.-

Clínica Bupa Reñaca se reserva el derecho de modificar el presente reglamento en cualquier momento. Las modificaciones y sus fechas de puesta en vigencia serán informadas en el sitio intranet de la Clínica Bupa Reñaca y en el sitio web [www.clinicarenaca.cl](http://www.clinicarenaca.cl)

## Artículo 59.-

Asimismo, el presente reglamento se entenderá conocido y aceptado por el personal de la clínica, pacientes, representantes, familiares y otros que bajo cualquier circunstancia ingresen a las instalaciones de Clínica Bupa Reñaca.