

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO

CENTROS MÉDICOS CLÍNICA NACE

En conformidad con lo previsto en la Ley N° 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 Decreto N° 40 del año 2012 del Ministerio de Salud que “Aprueba Reglamento sobre los Requisitos Básicos que deberán contener los Reglamentos Internos de los Prestadores Institucionales Públicos y Privados para la Atención en Salud de las Personas de la Ley 20.584”, Clínica Nace viene en dictar el siguiente reglamento interno que regulará las atenciones de salud de sus usuarios.

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1: Objetivo. El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de Clínica Nace, en su calidad de prestador de salud institucional, en relación con las acciones vinculadas a la atención en salud y establecer los derechos y deberes de los usuarios de Clínica Nace, en su vinculación con las unidades y personas que la conforman.

En lo no dispuesto en este Reglamento, regirán las disposiciones de la Ley N° 20.584 y sus disposiciones complementarias.

El presente reglamento se aplicará a todas las prestaciones que realice Clínica Nace y se entenderá conocido y aceptado por el personal de Clínica Nace y por todos los usuarios, representantes, familiares y acompañantes que accedan a las prestaciones o ingresen a sus instalaciones.

ARTÍCULO 2: Establecimientos y horarios de funcionamiento. Clínica Nace es un centro de atención ambulatoria que cuenta con los siguientes establecimientos:

- **Clínica Nace Providencia:**
Suecia 0119, piso 1, Providencia, Región Metropolitana.

Horario:

Lunes a viernes: 8:00 a 21:00 horas.

Sábados: 8:00 a 18:00 horas.

Domingos: cerrado.

(Los horarios podrían cambiar sin previo aviso).

Teléfono:

+56 442 460 244.

- **Clínica Nace Santiago:**

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1486, Santiago, Región Metropolitana.

Horario:

Lunes a viernes: 8:00 a 19:00 horas.

Sábados: 8:00 a 16:00 horas.

Domingos: cerrado.

(Los horarios podrían cambiar sin previo aviso).

Teléfono:

+56 442 460 244.

Además, a través del sitio web www.clinicanace.cl se pueden revisar los horarios y demás detalles de funcionamiento de cada uno de nuestros centros médicos.

ARTÍCULO 3: Prestaciones. Clínica Nace ofrece a sus pacientes diversas prestaciones de salud en el área ambulatoria:

- **Consultas médicas en una amplia gama de especialidades.** Ponemos especial énfasis en los procesos de acreditación y selección de nuestros profesionales, con el objeto de asegurar la mejor calidad de atención.
- Algunos de nuestros centros médicos pueden no contar con la disponibilidad permanente de todas las especialidades. Esta información será proporcionada oportunamente al usuario, quien deberá comprender y aceptar estas limitaciones.

- **Toma de muestras:** Realizamos toma de muestras en todos nuestros centros médicos.
- **Exámenes de imagenología y radiografías:** Disponemos de equipos avanzados para realizar exámenes de imagenología, incluyendo ecografías, mamografías y radiografías, entre otros procedimientos.
- **Apoyo diagnóstico especializado:** Contamos con equipos y procedimientos de diagnóstico en áreas como cardiología, otorrinolaringología, respiratorio, neurología, oftalmología, dermatología y urología, además de video endoscopia digestiva.
- **Atención dental integral:** Ofrecemos una atención dental completa, garantizando tratamientos terminados y una atención de calidad y segura.

Como centros médicos de atención ambulatoria, no se efectuarán prestaciones de salud a pacientes que se encuentren hospitalizados en un establecimiento asistencial público o privado (llámese hospital o clínica).

Todas las prestaciones y aranceles se encuentran publicados en el sitio web institucional www.clinicanace.cl

ARTÍCULO 4: Reserva y modificación de horas y prestaciones agendadas. Se pueden agendar horas médicas a través del Contac Center 444 460 244 o a través del sitio web www.clinicanace.cl, en donde podrá informarse de todos nuestros servicios, ubicación de los centros médicos y solicitar el servicio que requiera de ellos. También se pueden reservar horas para atención y retiro de resultados de exámenes de laboratorio e imágenes a través del sitio web www.clinicanace.cl La solicitud de horas para consultas o procedimientos ambulatorios deberá efectuarse por los medios de contacto que dispone Clínica Nace, sean telefónicos, electrónicos o presenciales, según corresponda.

Es responsabilidad del usuario dar datos veraces y un medio de contacto que permita al centro médico confirmar la hora solicitada, así como dar aviso oportuno de la imposibilidad de asistir a la hora agendada previamente, debiendo realizar anulación de la misma.

El usuario deberá llegar con la anticipación previamente indicada al momento de solicitar su hora. Por respeto al resto de los usuarios y no afectar su atención oportuna, el centro médico podrá decidir no atender a quienes lleguen con retraso y no cumplan con las reglas de puntualidad requeridas, ofreciendo alternativas de atención. En consecuencia, si usted está atrasado o cree que se atrasará

respecto de la hora de su reserva, le agradeceremos reagendar ya sea a través del sitio web de Clínica Nace o a través del Contact Center, cuya factibilidad dependerá de la disponibilidad de agenda en el horario requerido.

Si por motivo de caso fortuito o fuerza mayor, no se pudieran llevar a cabo las consultas o procedimientos agendados, el centro médico coordinará con el usuario una nueva hora médica, agendando día y hora al efecto.

Es responsabilidad del usuario revisar previamente y tener a mano toda información médica personal que sea atingente a los servicios que desea solicitar, así como también su situación previsional, de seguros o similar.

Clínica Nace acepta bonos de atención de Fonasa. No olvide consultar por convenios especiales, tales como exámenes a costo cero, pago con tarjetas de crédito en cuotas sin intereses, convenios con tarjetas comerciales.

Asimismo, usted puede acceder a los costos arancelados de las prestaciones que se otorgan y las modalidades de pago, así como las tarifas de insumos a través de la "Carpeta de aranceles" ubicada en todas las recepciones de cada uno de nuestros centros médicos y en nuestra página web.

En caso de que se requiera modificación de la prestación inicialmente agendada, usted será informado oportunamente y si consiente, debe proceder a los trámites administrativos y de pago que correspondan.

ARTÍCULO 5: Docencia. La docencia es una actividad de vital importancia en el área de la salud. Es posible que en uno o más servicios de apoyo de nuestros centros médicos contemos con alumnos en práctica. Si este fuera el caso, se encontrarán debidamente identificados. Usted será informado a su ingreso de esta práctica, ocasión en la que podrá expresar libremente si accede a colaborar en esta actividad.

TÍTULO II: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

ARTÍCULO 6: Derechos de los usuarios. Los usuarios de Clínica Nace tienen los derechos y deberes contemplados en la Ley N° 20.584, que Regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a su Atención de Salud, y los establecidos en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 7: Obligaciones de los colaboradores. Los colaboradores de Clínica Nace observarán en su gestión el cumplimiento de los derechos de las personas en su atención de salud, previstos en el Título II de la Ley 20.584, el que incluye su forma de identificación y función, ya sea asistencial y/o docente.

Asimismo, los pacientes del Centro Médico, sus familiares y acompañantes, deberán observar durante todo el proceso de la atención de salud y en toda circunstancia, un trato respetuoso y digno hacia todos los integrantes del equipo de salud, técnicos y administrativos que conforman el Centro Médico, y a los demás usuarios de ésta. También deberán cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, debiendo conservar la higiene y aseo del lugar.

Clínica Nace respeta y protege la vida privada, honra y confidencialidad de las personas durante su atención de salud. No obstante, durante la atención de salud podrían obtenerse imágenes para difusión médica, científica o docente, así como para fines periodísticos o publicitarios, en cuyo caso se informará al paciente y/o representante legal y se le requerirá su autorización previa por escrito.

Con el objeto de resguardar la confidencialidad, privacidad y pudor de los usuarios del Clínica Nace y del personal de salud y administrativo, queda estrictamente prohibido a los usuarios, sus representantes, familiares y acompañantes, grabar, fotografiar y registrar por cualquier medio las instalaciones, a las personas que se encuentren desempeñando sus funciones, a otros usuarios, a sus acompañantes, así como tampoco registrar conversaciones e interacciones con el personal del centro.

En los centros médicos existirán instancias de información al usuario sobre las atenciones de salud, la forma de acceder y su valor, las condiciones previsionales requeridas, antecedentes que debe acompañar y los trámites que debe efectuar para obtener dicha atención.

El Centro Médico tiene a disposición de los usuarios la información actualizada sobre el arancel de sus prestaciones. Por su parte, el usuario tiene el deber de informarse respecto de él, así como de los convenios contratados y de su cobertura previsional.

Los usuarios declaran estar en conocimiento que dentro de sus deberes se encuentra el pago de las prestaciones pecuniarias, mediante bono y/o pago directo en efectivo, ocasionadas con motivo de la atención en salud que reciba por parte del Centro Médico.

El Centro Médico velará en la medida de lo posible por la privacidad de los usuarios en sus atenciones de salud. No obstante, en las áreas comunes tales como recepción, puestos de atención al público, salas de espera, 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.

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 8: Privacidad del paciente. Clínica Nace cuenta con boxes para atenciones individuales y salas de procedimientos que cumplen con todas las condiciones físicas que permiten resguardar la vida privada y la honra de la persona durante su atención de salud.

Está particularmente prohibida la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera que sea su fin o uso.

En todo caso, para la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos, científicos o publicitarios se requerirá autorización escrita del paciente o de su representante legal.

Artículo 9: Información clínica. La información clínica es reservada y propiedad de los pacientes, por lo que la misma sólo será entregada al paciente o su representante legal. No podrá entregarse información a otras personas, aunque sean familiares directos, sin consentimiento expreso del paciente o su representante legal.

La Ficha Clínica Electrónica es el instrumento de registro médico legal único institucional, que es utilizado por todos los profesionales médicos. Los profesionales acceden a ella por medio de clave y contraseña específico. En ella se registra toda la información clínica relativa al caso incluyendo diagnósticos, órdenes clínicas, prescripción y licencia.

Las fotografías tomadas como parte del seguimiento de una condición clínica serán parte de su ficha clínica y requieren autorización escrita del paciente.

Los informes de exámenes y procedimientos solamente se entregarán a quien porte los documentos establecidos para ello en cada área.

Artículo 10: Acceso a la ficha clínica. Podrán presentar la solicitud de copia de la ficha clínica las personas autorizadas por la ley, calidad que deberá ser acreditada por medios legales. Conforme a la normativa vigente, sólo es procedente la entrega de copia de Registros Clínicos, cuando ésta es solicitada por:

- a) Al titular de la ficha clínica, a su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
- b) Terceros debidamente autorizados por el titular, mediante poder notarial otorgado para tales efectos.
- c) A los tribunales de justicia cuando la información de la ficha se relacione con las causas que estén conociendo.
- d) Los fiscales del Ministerio Público y a los abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tengan a su cargo.
- e) Al Instituto de Salud Pública y al Ministerio de Salud, en el ejercicio de sus facultades.

f) A la Superintendencia de Salud, para dar cumplimiento a las facultades fiscalizadoras y sancionatorias que las leyes le otorgan respecto de los prestadores de salud.

g) Al prestador individual y a los profesionales de la salud que participen directamente en la atención de salud del paciente, para proporcionarles los datos que sean esenciales para garantizar la continuidad de su cuidado.

En el caso, que la petición sea cursada por el tutor o curador deberá acompañar a la petición el documento que así lo certifique y compruebe.

La solicitud deberá cursarse mediante el Formulario diseñado para este efecto, bastando la firma simple del solicitante cuando éste sea uno de los mencionados en los puntos a) y b) siempre y cuando comparezca personalmente el peticionario y el funcionario que recibe la petición confirme su identidad con la cédula nacional.

Para el caso que el peticionario autorizado no concurra personalmente al establecimiento, deberá la solicitud venir firmada "Ante Notario Público".

El centro médico tiene un plazo de 5 días hábiles administrativos para efectuar la entrega de la copia de la ficha clínica.

ARTÍCULO 11: Consentimiento informado. Los pacientes tienen derecho a que el médico 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, los procedimientos y las posibles complicaciones o riesgos de estos, así como toda situación que el paciente o el médico tratante consideren relevantes.

Esta información se proveerá en forma oportuna y comprensible para el paciente que la recibe, considerando su edad, condición personal, capacidad de comprensión y su estado emocional. Por regla general, la información deberá entregarse en forma verbal y en términos claros, de acuerdo a la capacidad de comprensión del paciente, su edad y el entendimiento que demuestre de las materias técnicas involucradas.

En caso de caso de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, para la aplicación de procedimientos que conlleven un riesgo relevante y conocido para la salud del afectado, la información deberá constar por escrito en debiendo el paciente firmar el documento “Consentimiento Informado” que constata que el profesional tratante le informó los alcances del examen o procedimiento, sus riesgos, beneficios y todo aquello que permita una adecuada decisión por parte del paciente.

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

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.

Con la información proporcionada por el médico tratante, el paciente podrá otorgar o denegar su consentimiento en forma verbal o escrita, según corresponda, respecto a someterse o recibir cualquier procedimiento o tratamiento propuesto vinculado a su atención de salud.

En caso de pacientes que presenten patologías mentales se articularán apoyos para la toma de decisiones, en las formas establecidas en la ley, para así respetar su voluntad y preferencias, pudiendo ejercer su consentimiento de forma libre e informado, respecto de los tratamientos o alternativas terapéuticas que les sean planteadas.

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.

ARTÍCULO 12: Derechos de los pacientes con enfermedad terminal o grave. Clínica Nace, aunque no cuenta con servicios de hospitalización ni urgencias se compromete a garantizar que las

personas con enfermedades graves o terminales reciban la mejor atención médica ambulatoria posible. Además de los derechos establecidos por la Ley 20.584, los pacientes en estas condiciones tendrán derecho a:

a) Atención médica especializada y orientación sobre su situación de salud: Brindaremos información oportuna, comprensible y de calidad sobre su diagnóstico y opciones de tratamiento disponibles.

b) Acceso a cuidados paliativos: Aunque no brindamos cuidados paliativos directos, orientaremos a los pacientes hacia los recursos adecuados que ofrezcan estos cuidados, conforme a sus necesidades.

c) Acompañamiento familiar: Los pacientes tienen derecho a ser acompañados por sus familiares durante las consultas médicas, dentro de lo posible, para brindarles apoyo emocional y asistencia.

d) Respeto a la autonomía del paciente: Respetamos y promovemos las decisiones autónomas de los pacientes sobre su atención y tratamiento médico, garantizando que tengan toda la información necesaria para tomar decisiones informadas.

e) Derechos adicionales: Los demás derechos reconocidos por la ley en la atención ambulatoria de salud también se aplican, y nos comprometemos a protegerlos en todo momento.

ARTÍCULO 13: Realización de exámenes y/o procedimientos. No se practicarán exámenes u otros procedimientos sin la presentación de la orden médica en original. Asimismo, el usuario deberá dar cumplimiento a la preparación previa exigida para la realización de exámenes y/o procedimientos específicos, lo que será sometido a comprobación como requisito para ser atendido.

ARTÍCULO 14: Identificación de pacientes. Clínica Nace es una red de centros médicos de atención abierta en la cual se realizan prestaciones del área ambulatoria, y por ende, no se realizan hospitalizaciones. En virtud de lo anterior, la forma de identificación de los pacientes que concurren a nuestros centros médicos es la siguiente:

Todo paciente, antes de realizarse la prestación para la cual solicitó hora, deberá acreditar su identidad en la recepción correspondiente utilizando para esto el sistema biométrico (huella electrónica). La recepcionista, además, podrá solicitarle que acredite su identidad mediante la exhibición de la respectiva Cédula de Identidad o Pasaporte, incluyendo los menores de edad. En el caso de los menores de edad, se solicitará además, la presentación de la Cédula de Identidad o Pasaporte de los padres, tutores o del adulto responsable que lo acompañan en su atención.

ARTÍCULO 15: Identificación del personal de Clínica Nace. Nuestros profesionales de la salud se encuentran debidamente identificados con su nombre y profesión. En el caso de los demás funcionarios, sus tarjetas de identificación, que se encuentran en todo momento visibles en su uniforme, incluyen la función que desempeñan en el Centro Médico.

En el caso de contar con alumnos en práctica en alguno de nuestros servicios de apoyo, ellos contarán con identificación que indica esta calidad.

ARTÍCULO 16: Procedimientos relacionados con certificaciones e informes. Los certificados, informes médicos o informes para compañías de seguros, deberán ser solicitados al momento de la consulta. Si el paciente olvidó el formulario podrá solicitar un informe posterior, para el que deberá seguir el procedimiento indicado por el centro médico. El profesional respectivo tendrá un plazo de 10 días hábiles para completar el informe solicitado fuera del horario de consulta. Para una entrega en menor plazo, deberá solicitar una nueva consulta.

En caso de solicitud de repetición de recetas oftalmológicas y medicamentos para pacientes en control por patologías crónicas, que no se trate de psicotrópicos, se podrán repetir dentro de un plazo de 6 meses desde la última consulta. Toda otra receta debe ser otorgada bajo una nueva evaluación clínica.

ARTÍCULO 17: Cumplimiento de las normas de calidad y seguridad en la atención. Clínica Nace cuenta con un equipo de calidad conformado por profesionales del área de la salud, que supervisa constantemente en sus centros médicos el cumplimiento de las normativas de calidad y seguridad dictadas por el Ministerio de Salud. Para esta supervisión, se controlan todos los indicadores solicitados por la Autoridad y se realizan visitas en terreno para su certificación.

Los usuarios de Clínica Nace tendrán 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 de salud y/o administrativas o el resguardo de los bienes institucionales del Centro Médico.

Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, la concurrencia en calidad de familiar y/o acompañante, de niños menores de siete años y de menores de edad convalecientes de una enfermedad.

Se recomienda que los menores de siete años estén acompañados por dos adultos aptos para su supervisión permanente. El Centro Médico no se hace responsable del cuidado ni entretención de los menores que permanezcan en la sala de espera.

Los menores de dieciocho años deben concurrir a la consulta y/o procedimiento acompañados por un adulto responsable, salvo las excepciones calificadas que se le indicarán cuando corresponda en cada servicio.

ARTÍCULO 19: Del comportamiento de los pacientes. Durante su permanencia en el centro médico, todos los pacientes y/o acompañantes deberán mantener una conducta acorde a un recinto de salud y deberán abstenerse de acciones que puedan generar molestia en otros pacientes (música o conversación en alto volumen, obstaculización de lugares de acceso, etc.). Se recomienda poner en silencio los celulares antes del ingreso a las salas de atención.

La institución se reserva el derecho a restringir el acceso a sus dependencias a personas que hayan incurrido en actos violentos, en alguno de los centros de atención de la Red Clínica Nace.

ARTÍCULO 20: Procedimiento de alta forzosa y voluntaria. Dado que Clínica Nace es un centro médico ambulatorio que no realiza hospitalizaciones ni tiene a su cargo un ciclo completo de atención, los procedimientos de alta voluntaria y alta forzosa se aplicarán en los casos en los que sea necesario dejar constancia de la decisión del paciente, especialmente cuando la situación implique una discontinuidad del tratamiento o la atención médica.

1. **Alta Voluntaria:** El alta voluntaria se produce a solicitud del paciente o de su representante legal, quien, en pleno uso de sus facultades, expresa su voluntad de no continuar con el tratamiento, desea interrumpir la atención médica o se niega a seguir las prescripciones médicas. En estos casos, el médico tratante informará al paciente o a su representante legal sobre la condición de salud actual, el pronóstico y las atenciones médicas pendientes que deberían ser consideradas.

El paciente o su representante legal debe formalizar su decisión de alta voluntaria registrándola por escrito o, en el caso de formato electrónico, mediante la firma o huella digital. El médico tratante también dejará constancia de esta decisión en la ficha clínica.

2. **Alta Forzosa:** El alta forzosa se produce cuando el paciente expresa su voluntad de no continuar con el tratamiento, desea interrumpirlo o se niega a seguir las prescripciones médicas, pero no ha solicitado formalmente el alta voluntaria. En este caso, el Director Técnico de Clínica Nace, a propuesta del médico tratante y tras consultar con el comité de ética, podrá decretar el alta forzosa, dejándo constancia de esta decisión en la ficha clínica.

ARTÍCULO 21: Sanciones. 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 Nace 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 consumiéndose en su interior, Clínica Nace

podrá solicitar, de ser necesario, el apoyo de la fuerza pública para enfrentar estas conductas y para restringir el acceso al establecimiento de quienes participen en ello y de quienes afecten su normal funcionamiento, sin perjuicio de su derecho a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

Carta de advertencia: Cuando el paciente o acompañante incurra en conductas impropias, maltrato o actos de violencia, sea en contra de quienes trabajen en el centro de salud, de otros pacientes y, en general, de cualquier persona que se encuentre en el establecimiento, así como de los bienes que allí se encuentren; o haya ingresado y/o permanecido durante su estadía en el establecimiento 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 o consumiendo drogas y/o bebidas alcohólicas, se enviará una carta al paciente desde Servicio al Cliente del Centro Médico respectivo, donde se le amonestará por su actuar y se le advertirá que en caso de incurrir nuevamente en determinadas conductas se procederá al Alta Disciplinaria.

Alta Disciplinaria: El Alta Disciplinaria se producirá en las siguientes circunstancias:

i) Cuando el paciente o acompañante reitere las acciones calificables como conductas impropias, maltrato o actos de violencia, sea en contra de quienes trabajen en el centro de salud, de otros pacientes y, en general, de cualquier persona que se encuentre en el establecimiento, así como de los bienes que allí se encuentren; o haya ingresado y/o permanecido durante su estadía en el establecimiento 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 o consumiendo drogas y/o bebidas alcohólicas, o bien, si dichas acciones son calificadas como “gravísimas”, se aplicará alta disciplinaria sin necesidad de reincidencia.

ii) Cuando las acciones previamente señaladas sean calificadas como “gravísimas”, donde sin necesidad de reincidencia, se aplicará igualmente el alta disciplinaria.

Por tratarse de un centro ambulatorio, el Alta Disciplinaria se refiere a la prohibición de continuar sus atenciones ambulatorias, y podrá establecerse en dos niveles:

1- Cese de la atención con el profesional tratante actual

2- Cese de la atención en el centro médico

El envío de Carta de Advertencia o de Alta Disciplinaria será decidida por el Director Técnico del establecimiento y se dejará constancia en la Ficha Clínica. Estas serán enviadas al paciente desde el Centro Médico por medio de correo electrónico o carta certificada, a la casilla de correo electrónico o domicilio entregados por el paciente.

TITULO III: SUGERENCIAS DE SEGURIDAD INTERNA.

Con el fin de permitir la prestación de los servicios de salud que ofrecemos, nuestros centros son lugares de acceso abierto y libre circulación de público. Por tanto, se recomienda cuidar sus pertenencias personales y, en caso de que la atención requiera dejar sus pertenencias en custodia, hacerlo en el lugar y la forma indicada por el centro médico y asegurándose de llevar todas sus pertenencias al retirarse.

Clínica Nace no se hace responsable por pérdida de los objetos personales de los pacientes, por lo que se recomienda no hacer entrega de estos objetos en custodia a personal que no porte su identificación, así como ingresar a los boxes de atención o procedimientos, portando joyas u objetos de valor, en especial si se efectuará algún procedimiento que requiera dejar sus pertenencias en custodia.

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

No se permite el ingreso al recinto de animales de compañía, exceptuando aquellos animales de asistencia.

TÍTULO IV: INGRESO A ÁREAS CLÍNICAS

Agradeceremos cumplir con las indicaciones que se otorguen dentro de los boxes de atención y salas de examen y procedimientos, mantener apagados los celulares del paciente y acompañante, y facilitar la atención.

Le informamos que el profesional y personal que lo atiende también se abstendrá de hablar por teléfono durante su atención, salvo emergencias, las cuales le serán informadas en ese momento.

Por disposición del Ministerio de Salud, y para su propio bienestar y el del resto de los pacientes, acompañantes y funcionarios, se encuentra prohibido fumar en las dependencias de nuestros Centros Médicos.

Por la seguridad de nuestros pacientes, en Clínica Nace no se atienden pacientes con alergia al látex.

El uso de celular se encuentra restringido en las áreas de atención clínica.

TÍTULO V: COMITÉ DE ÉTICA.

El Comité de Ética Asistencial es un órgano colegiado de carácter consultivo e interdisciplinario, cuya labor es asesorar sobre los problemas ético-clínicos que se suscitan en relación a las prestaciones de salud otorgadas por los Centros Médicos Clínica Nace.

Clínica Nace dispone de un Comité de Ética Asistencial acorde a la normativa vigente. Tanto los profesionales salud, como los pacientes y sus familiares, podrán solicitar pronunciamiento ético-clínico del Comité de Ética Asistencial respecto de algún caso particular. Las opiniones del Comité tendrán siempre el carácter de sugerencia o recomendación y no son vinculantes.

La solicitud dirigida al Comité deberá efectuarse a través del siguiente correo electrónico: comitedeetica@clínicanace.cl, habilitado para dichos efectos.

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.

TÍTULO VI: FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

La institución cuenta con un procedimiento estandarizado para la gestión de reclamos, felicitaciones y sugerencias ingresados a la red de Clínica Nace.

Vías o canales de Ingreso: Para la recepción de felicitaciones, sugerencias y/o reclamos se han dispuesto los siguientes canales: Libro de Reclamos, los que se encuentran disponibles en Servicio al

Cliente de todos los centros médicos, página Web de Clínica Nace, Contact Center 442 460 244, Cartas a la Dirección del Centro Médico o de la Compañía.

Podrán presentar reclamos el paciente por sí mismo, su representante legal cuando el paciente estuviere imposibilitado, o la persona que tiene al paciente bajo su cuidado, situaciones todas que deberán acreditarse.

Será requisito esencial que el usuario indique claramente su dirección de correo electrónico, teléfono y dirección, con el objeto hacerle llegar la constancia de recepción del reclamo.

No se admitirán los reclamos que contengan amenazas, lenguaje soez, ofensivo, insultos o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.

Una vez generado el reclamo, éste se ingresará al Sistema de Gestión de Reclamos de la Plataforma donde sigue el procedimiento de respuesta establecido según la clasificación, derivación y modalidad de respuesta al usuario, en todos los casos. Semestralmente se realiza un análisis de los reportes de reclamos para la generación de planes de mejora.

Para conocer los nombres del representante legal y del director técnico para centro médico, por favor consulte el listado adjunto al final del reglamento.

TITULO VII : SITUACIONES DE EMERGENCIA.

En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en los boxes de atención, pasillos y áreas comunes de cada uno de nuestros centros médicos. Las zonas de seguridad se encuentran debidamente demarcadas y señalizadas.

En caso de emergencia u otra contingencia, los funcionarios del centro médico encargados de dirigir la evacuación tomarán el control de la situación, aplicarán el plan de emergencia e impartirán órdenes e instrucciones para la correcta evacuación del recinto. Los usuarios deberán acatar en todo momento dichas instrucciones.

Los mapas que establecen las vías de acceso, evacuación y zonas de seguridad se encuentran disponibles en cada uno de nuestros centros médicos.

TÍTULO VIII: DE LA VIGENCIA, INTERPRETACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO.

ARTÍCULO: Vigencia. El presente Reglamento Interno comenzará a regir desde la aprobación del Director Médico de Clínica Nace y tendrá duración indefinida mientras no sea sustituido o complementado por una nueva.

ARTÍCULO: Modificaciones. Clínica Nace se reserva el derecho de modificar el presente Reglamento en cualquier momento. Las modificaciones y sus fechas de entrada en vigencia serán informadas en el sitio web www.clinicanace.cl, lugar en donde puede ser consultada la versión actualizada del Reglamento.

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