



REGLAMENTO INTERNO PARA PACIENTES HOSPITAL CLÍNICO



I. ÍNDICE

Contenidos	Página
Índice	2
Introducción	3
Prestaciones	4
Cartera de Prestaciones	4
Costo de las Prestaciones	7
Actividad Docente	8
Horarios de Atención del Hospital Clínico	8
Procedimientos de Ingreso, Estadía y Egreso de HCMS	10
Ingreso	10
Estadía	10
Egreso	11
Procedimientos de Derivación	12
Movilización	12
Atención Médica Ambulatoria	13
Atención Durante su Hospitalización	14
Visita Médica	14
Gestión del Cuidado	14
Servicio de Alimentación	14
Entrega de Información Sobre Estado de Salud del Paciente	15
Sistema de Visitas	15
Instrucciones para el Ingreso de Visitas a Hospitalización	16
Protocolos de Calidad y Seguridad	19
Política de Calidad	19
Mecanismos de Identificación de Pacientes	19
Trato Digno	20
Consentimiento Informado	20
Identificación del Personal	21
Privacidad y Resguardo de Atención del Paciente	21
Derecho a la Asistencia Espiritual durante su Hospitalización	21
Comité de Ética Mutual de Seguridad	22
Sistema de Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias	23
Organización Frente a Emergencias	24
Aspectos Generales	24
Seguridad Interna	24
Cafetería y Casino	25
Autorización	25

II. INTRODUCCIÓN

El Hospital Clínico Mutual de Seguridad (HCMS) es el centro de la Red Mutual de mayor nivel de resolución en todo el país, orientado a la atención de salud del paciente adulto beneficiario de la Ley 16.744 de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Cuenta con profesionales de excelencia y tecnología de última generación, que permiten entregar una atención médica ambulatoria y hospitalaria durante las 24 horas todos los días del año.

El presente Reglamento Interno tiene por objetivo proporcionar a nuestros usuarios información acerca de la atención de salud, las prestaciones que ofrece el HCMS, la forma y modalidades en que ésta será otorgada, además del cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes.



III. PRESTACIONES

El HCMS dispone de los siguientes Servicios Clínicos y de Apoyo: Servicio de Urgencia, Servicio de Pabellón Quirúrgico, Unidad de Paciente Crítico Trauma y Quemados, Unidad de Intermedio, Servicio Médico Quirúrgico 3° y 4° piso, Unidad de Procedimientos Mínimamente Invasivos, Servicio de Policlínico de Especialidades Médicas, Centro Médico, Vacunatorio, Unidad de Heridas, Centro de Evaluación del Trabajador, Especialidades de Medicina del Trabajo, Servicio de Imagenología, Servicio de Laboratorio, Banco de Sangre, Instituto de Rehabilitación, Unidad de Farmacia, Unidad de Rescate y Área de Atención Psicosocial.

1. Cartera de Prestaciones

Dentro de la Cartera de Prestaciones se encuentran las siguientes:

a) Prestaciones Médicas

- Atención Médica de Urgencia
- Atención de Especialidades Médicas
 - ✓ Medicina General
 - ✓ Medicina Interna
 - ✓ Cirugía General
 - ✓ Cirugía Plástica
 - ✓ Cirugía de Tórax
 - ✓ Cirugía Vasculat
 - ✓ Neurología
 - ✓ Neurocirugía
 - ✓ Traumatología
 - ✓ Oftalmología
 - ✓ Fisiatría
 - ✓ Psiquiatría
 - ✓ Dolor Crónico
 - ✓ Maxilofacial
 - ✓ Dermatología
 - ✓ Radiología
 - ✓ Endoscopía Digestiva Alta y Baja
 - ✓ Urología
 - ✓ Interconsultas Externas
- Procedimientos de Cirugía Mayor
- Procedimientos de Cirugía Menor
- Atención Médica de Hospitalización

b) Prestaciones Profesionales

- Atención de Enfermería Integral
 - ✓ Gestión del Cuidado en Pacientes Hospitalizados y Ambulatorios
 - ✓ Aplicación de técnicas específicas derivadas de las atenciones Médicas
 - ✓ Vacunatorio

- Atención Kinesiológica Integral
 - ✓ Evaluación Kinesiología: Motora, Articular, Postural, Neurológica y Funcional
 - ✓ Radiación Infrarroja, Horno, Compresas Húmedas
 - ✓ Turbión, Tanque con Remolino
 - ✓ Laserterapia
 - ✓ Onda Corta, Microondas
 - ✓ Ultrasonido
 - ✓ Analgesia Transcutánea
 - ✓ Estimulación Eléctrica
 - ✓ Tracción Cervical y/o Lumbar
 - ✓ Atención Kinesiológica Integral
 - ✓ Entrenamiento Protésico Extremidades
 - ✓ Masoterapia
 - ✓ Reeducción Motriz
 - ✓ Técnicas de Facilitación, Técnicas de Inhibición
 - ✓ Bicicleta Ergométrica

- Consulta Fonoaudiología
- Consulta Servicio Social
- Atención Terapia Ocupacional
- Evaluación Nutricional del Paciente Hospitalizado
- Consulta de Psicología

c) Prestaciones Unidades de Apoyo

- Imagenología
 - ✓ Radiología Convencional
 - ✓ Servicio de Scanner
 - ✓ Servicio Resonancia Magnética Nuclear
 - ✓ Servicio de Ecotomografía

- Laboratorio Clínico
 - ✓ Unidad Toma de Muestra
 - ✓ Análisis Bioquímico
 - ✓ Análisis Microbiológico
 - ✓ Análisis Hematológico
 - ✓ Hormonas
 - ✓ Serologías
 - ✓ Exámenes Inmunológicos
 - ✓ Drogas de Abuso

- Banco de Sangre
 - ✓ Atención de Donantes
 - ✓ Unidad Transfusional
 - ✓ Centro de Sangre

- Rescate y Traslado de Pacientes

- Farmacia
 - ✓ Preparación Dosis Unitaria
 - ✓ Dispensación de Medicamentos e Insumos

- Prestaciones Centro de Evaluación del Trabajo
 - ✓ Evaluación de Salud Integral
 - ✓ Evaluación Ocupacional de Pre Exposición Específica
 - ✓ Evaluación Pre Ocupacional y Ocupacional
 - ✓ Programa de Vigilancia de la Salud
 - ✓ Psicología Ocupacional

- Prestaciones de Medicina del Trabajo
 - ❖ Prestaciones Ley
 - ✓ Programa de Vigilancia Epidemiológica para Trabajadores
 - ✓ Capacitación a trabajadores
 - ✓ Estudio de patologías de trabajadores de probable origen laboral
 - ✓ Realización de Examen Ocupacional

- ❖ Otras Prestaciones a Empresas Adherentes
- ✓ Desarrollo del programa ERIC (Equipo de Respuesta Inmediata frente a un Incidente Crítico), para los trabajadores de las empresas adherentes que han sido testigos de accidente con resultado de muerte.
- ✓ Apoyo psicológico grupal a trabajadores de empresas que hayan vivido una situación de siniestro con grave riesgo psicológico.

- ❖ Prestaciones no Ley
- ✓ Realización de exámenes pre ocupacionales según riesgo para trabajadores de empresas adherentes y no adherentes, a petición de las empresas.
- ✓ Realización de exámenes psicológicos y/o psicosenométricos para trabajadores de empresas adherentes y no adherentes, a petición de las empresas.
- ✓ Realización de exámenes para pesquisar uso de sustancias adictivas en trabajadores de empresas adherentes y no adherentes, a petición de las empresas.

2. Costo de las Prestaciones

Para los pacientes beneficiarios de la ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales todas las prestaciones de salud están cubiertas, por lo que no tienen costo para ellos. Sin embargo, si luego del proceso de calificación de cobertura de la ley se determina que las lesiones o motivo de éstas no se encuentran cubiertas por la Ley 16.744, las prestaciones otorgadas deberán ser canceladas según su sistema previsional o en forma particular.

El Hospital Clínico Mutual de Seguridad cuenta con un listado actualizado de los valores de las prestaciones, insumos y fármacos, el que se encuentra accesible a los pacientes que requieran consultarlo al momento de solicitar su atención. Para estos efectos debe dirigirse a la Unidad Admisión de Urgencia o al Centro Médico ubicado en el 3er piso de la Torre A.

3. Actividad Docente

El Hospital Clínico, es un centro asistencial docente que cuenta con una Unidad de Campo Clínico que ha implementado la estandarización de procedimientos y actividades que pueden desarrollar los estudiantes según carrera y nivel de formación (especificaciones técnicas), con el fin de prevenir eventuales perjuicios o daños a los pacientes. Dentro de los requisitos que esta unidad ha definido como parte del marco regulatorio asistencial-docente están el velar por proteger la seguridad de los pacientes, proteger los derechos de los pacientes y la prioridad de la actividad asistencial por sobre cualquier actividad docente; además del conocimiento de la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y la definición de un Programa de Supervisión de Estudiantes en Práctica Clínica. Todo lo anterior cuenta con el respaldo de los convenios asistencial docente establecidos con las diferentes casas de estudio.

4. Horario de Atención del Hospital Clínico

Nuestro Hospital ofrece atención continuada las 24 hrs del día, para los servicios de Urgencia, Pabellón Quirúrgico y Hospitalización.

Los servicios clínicos y de apoyo que ofrecen atención ambulatoria programada podrán atenderlo de lunes a viernes desde las 8:30 y hasta las 17:30 hrs.

El sistema de agendamiento de horas para exámenes de Imagenología y Consultas Médicas particulares puede realizarse en forma presencial o a través del Call Center (226775200).

Los pacientes en Convenio que se atiendan en Centro Médico, pueden solicitar su hora de manera presencial o a través del Call Center llamando al 226775200.

Para comunicarse con nuestro Hospital usted podrá llamar a los siguientes números, donde atenderán sus consultas:

Mesa Central

Atención 24 horas 226775000

Informaciones

Lunes a Viernes 226775544 Atención 09:00 a 18:00 horas

Informaciones Urgencia

Lunes a Viernes 226775958 Atención 09:00 a 21:00 horas

Sábados 226775958 Atención 09:00 a 14:00 horas



IV. PROCEDIMIENTO DE INGRESO, ESTADÍA Y EGRESO EN HCMS

1. Ingreso

Podrá acceder a las prestaciones del Hospital Clínico, tanto el paciente ley (beneficiario de la Ley 16.744 de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales), como el paciente en convenio y particulares.

En el primer caso, debe solicitar su atención en Admisión de Urgencia presentando el documento de declaración individual de accidente de trabajo (DIAT) o el de denuncia individual de enfermedad profesional (DIEP); estos documentos pueden ser entregados al ingreso o posterior a éste, de acuerdo a la condición de salud del paciente al momento del ingreso.

En el segundo caso podrá acceder a nuestros servicios a través de convenios establecidos, solicitando su atención en Admisión de Urgencia o directamente a través del Centro Médico, de acuerdo a su sistema previsional.

Para acceder a las prestaciones de Medicina Preventiva en nuestro Centro de Evaluación del Trabajador (CET), debe existir previamente una solicitud de la empresa que lo envía y haber solicitado una hora a la respectiva Unidad.

2. Estadía

Durante su estadía en nuestro Hospital el paciente recibirá las prestaciones médicas, ambulatorias o de hospitalización necesaria para su recuperación, será evaluado periódicamente por médicos especialistas que conforman su equipo tratante, podrá tener acceso a certificados que acrediten su estado de salud y a la emisión de la licencia médica o reposo laboral, si corresponde.

Es responsabilidad del paciente cumplir con las indicaciones médicas para efectos de su mejora y alta oportuna.

Las habitaciones de hospitalización del HCMS son individuales en UCI Trauma y UCI Quemados, y dobles en Servicio de Intermedio y Servicio Médico Quirúrgico 3° y 4° piso. En el caso que sea indicada su hospitalización se le entregará los elementos necesarios para hacer más comfortable su estadía. Podrá tener acceso a televisión por cable, red WI-FI, ambiente climatizado, baño, closet con llave y caja de seguridad.

Mientras se encuentre al interior de las dependencias del Hospital usted deberá mantener un comportamiento adecuado y respetuoso:

- Ayudando a mantener un ambiente grato y tranquilo.
- Evitando generar ruidos molestos o que interfieran con el descanso o recuperación de otros pacientes.
- Utilizando correctamente las instalaciones y evitando correr por los pasillos y escaleras.
- Manteniendo limpias las áreas de circulación.

Es importante informarle que de acuerdo a la normativa vigente los Hospitales son lugares libres de humo, por lo que existe estricta prohibición de fumar.

3. Egreso

El término de las prestaciones de salud estará determinado por la evolución del cuadro clínico o por elementos administrativos propios del proceso de validación de la cobertura de la Ley 16.744.

Al término de las prestaciones de salud ambulatorias y de hospitalización se le entregará una Epicrisis Médica, que corresponde a un informe acerca de su diagnóstico y de las indicaciones médicas para su alta o traslado.

Frente a cualquier complicación de su cuadro clínico, el paciente dado de alta podrá volver a consultar al Servicio de Urgencia, donde será evaluado por un médico que decidirá su reingreso si corresponde, en caso de ser beneficiario de la Ley 16.744 y podrá acceder al servicio de traslado de pacientes, si es indicado por su médico tratante y si su condición clínica lo justifica.

Si el paciente se niega a seguir el tratamiento indicado o impide deliberadamente su curación, es posible que genere alguna de las siguientes situaciones, según sea el caso:

- Pacientes beneficiarios de la Ley 16.744: aplicación del artículo 33 de esta ley, suspensión del pago de subsidio.
- Pacientes pensionados por la Ley 16.744: aplicación del artículo 42 de esta ley, suspensión del pago de su pensión.
- Pacientes en convenio: aplicación de alta disciplinaria, previa consulta al Comité de Ética.

Para todos los casos, el paciente será notificado por el médico tratante de esta decisión y será tramitada su alta.

También el paciente que no desea ser tratado, podrá solicitar su alta voluntaria.

4. Procedimiento de Derivación

Nuestro Hospital dispone de una red de derivación establecida para recibir aquellas prestaciones cubiertas por la Ley 16.744 y que no se encuentran dentro de nuestra cartera de prestaciones.

El responsable de decidir la derivación del paciente es el médico tratante o equipo médico tratante, quien definirá el centro de atención de salud al que será derivado el paciente, de acuerdo a sus condiciones clínicas.

Toda derivación se realiza garantizando la continuidad y seguridad de la atención del paciente.

5. Movilización

El traslado de pacientes sólo es válido para el paciente y no para su acompañante. Por otra parte, y como se trata de una indicación de carácter médico, el paciente deberá tener presente que este servicio puede dejar de ser otorgado.

6. Atención Médica Ambulatoria

Durante su tratamiento el paciente, será evaluado con la periodicidad definida por el médico tratante y/o especialista de acuerdo a las indicaciones. También el paciente podrá consultar en forma espontánea si su condición de salud lo requiera.

Se le proporcionará las prestaciones médicas y económicas que aseguren su oportunidad y continuidad en la atención.



V. ATENCIÓN DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN

1. Visita Médica

Durante su hospitalización recibirá atención médica de su tratante o del equipo a cargo de su atención, quienes lo evaluarán durante la visita médica que se efectúa diariamente en los días hábiles. En días no hábiles, el Hospital dispone de un sistema de turnos de médicos residentes quienes podrán atenderlo en caso que así lo requiera.

2. Gestión del Cuidado

Contamos con profesionales de enfermería quienes tienen a cargo la gestión del cuidado en nuestros servicios de hospitalización, y que lo atenderán en conjunto con el personal técnico que tienen a cargo.

Estos equipos lo visitarán frecuentemente con el fin de proporcionar los cuidados necesarios para su recuperación y atender sus requerimientos. Usted podrá solicitar su asistencia durante las 24 horas en caso necesario, para lo cual contamos con sistema de llamado en todas las habitaciones. El responsable de su atención será el enfermero/a de turno, a cargo del equipo, según rotativa.

3. Servicio de Alimentación

Este servicio se planificará de acuerdo a sus requerimientos.

Nuestras nutricionistas lo visitarán diariamente para ofrecer alternativas de menú adecuándolo a la prescripción realizada por su médico. Los horarios de entrega del servicio son:

Desayuno	08:00 horas
Almuerzo	12:00 horas
Once	16:00 horas
Cena	19:00 horas

Dado lo anterior y por motivos de control de ingesta, no está permitido el consumo de alimentos o bebidas no incluidas en el menú proporcionado por el Hospital. Por la misma razón se les solicita a los familiares no consumir los alimentos entregados al paciente.

4. Entrega de Información Sobre Estado de Salud del Paciente

El responsable de la entrega de información al paciente sobre su condición de salud será el médico tratante y/o profesionales vinculados a su atención.

La información contenida en la ficha clínica, es confidencial y podrá ser entregada a terceros con la previa aprobación escrita del paciente, mediante un poder simple notarial.

En el momento del alta hospitalaria o posterior a la realización de procedimientos invasivos, el médico tratante emitirá un documento denominado Epicrisis, el que será entregado al paciente. Este documento contiene información relevante sobre su diagnóstico, cuidados al alta, próximos controles ambulatorios y tratamiento farmacológico (listado de los medicamentos con instrucciones específicas sobre dosis, horario, vía de administración y período que deben administrarse).

El médico tratante indicará reposo laboral si la condición del paciente lo requiere, entregando el documento respectivo.

5. Sistema de Visitas

El paciente podrá ser acompañado por sus familiares, representante legal y/o cuidador durante su proceso de atención, solamente en los lugares permitidos y siempre que los acompañantes no interfieran con la seguridad del proceso de atención.

Se deberá evitar la entrada de visitas, que estén cursando con algún cuadro infeccioso.

El horario de visitas a nuestros pacientes hospitalizados es el siguiente:

Servicio	Días	Horario
Servicio Médico Quirúrgico 3° y 4° piso	Lunes a domingo	11:00 a 13:30 horas 15:00 a 19:00 horas
Unidades de Paciente Crítico (UCI Trauma - UCI Quemados)	Lunes a domingo	14:00 a 18:00 horas
Servicio de Intermedio	Lunes a domingo	14:00 a 18:00 horas



6. Instrucciones para el Ingreso de Visitas a Sectores de Hospitalización

a) Anuncie su Llegada:

Diríjase a la Estación de Enfermería del Sector o Unidad en que se encuentre el paciente y avise su llegada, con el propósito de evitar interrumpir el descanso, la visita médica o la realización de algún procedimiento.

b) Higiene de Manos:

Toda persona que visite un paciente, debe higienizarse las manos al ingresar a la habitación o unidad, usando el lavamanos de las unidades o habitación de los pacientes. En su defecto, podrá utilizar los dispensadores de alcohol gel dispuestos en cada habitación.

En la Unidad de Paciente Crítico y Servicio de Recuperación, el personal de enfermería lo guiará, para cumplir con esta indicación.

c) Equipamiento Hospitalario:

El equipamiento hospitalario no debe ser manipulado por personas ajenas al equipo de salud.

d) Ingreso de Alimentos o Bebidas:

Las visitas no deben ingresar alimentos ni bebidas a la habitación del paciente.

e) Información del Estado de Salud del Paciente:

Sólo si el paciente lo autoriza, se entregará información de su estado a sus familiares. Si usted necesita conversar con el Médico Tratante del paciente, informe el requerimiento a la secretaria del Servicio o Unidad, quien informará de esta situación al Médico Jefe de Servicio o Unidad. En horario no hábil esta solicitud debe ser canalizada a través del equipo de enfermería que atiende al paciente.

f) Interrupción de Visitas:

Solicitamos su comprensión y colaboración si algún miembro del equipo de salud le solicita a sus familiares o acompañantes que abandonen temporal o definitivamente la habitación, para realizar algún procedimiento o para dar cumplimiento a las indicaciones médicas.

g) Protección a la Vida Privada:

Queda prohibido a los pacientes, sus familiares o cualquier persona, captar, interceptar, grabar, reproducir conversaciones, filmar o fotografiar imágenes en las dependencias del HCMS sin la autorización expresa y por escrito de Mutual, como asimismo su reproducción en cualquier medio, sin dicho consentimiento expreso. La inobservancia a esta prohibición autorizará a Mutual para poner los antecedentes a disposición de la entidad que corresponda, a fin de hacer efectiva las responsabilidades penales y civiles respectivas y cuando fueren procedentes.

h) Uso de Estacionamiento:

La Unidad de Servicio al Cliente en horario de 9:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes ubicada en el primer piso del Hospital, procederá a hacer entrega de un ticket diario de pago liberado a una vista por paciente hospitalizado, previa verificación de información de éste. Todas las personas que no cumplan con los requisitos de verificación de información anteriormente señalado, deberán cancelar el costo de su estacionamiento.

En horario inhábil debe dirigirse al módulo informaciones de Admisión Urgencia para estos efectos.

i) Otros:

Los niños menores de 14 años podrán ingresar acompañados de un adulto previa autorización médica y/o de enfermería, siempre que no estén cursando un cuadro infeccioso respiratorio.

Se permite un máximo de dos visitas simultáneas por cada paciente hospitalizado, excepto en los servicios de UCI Trauma y UCI Quemados, donde sólo se permite una visita a la vez.

Si es necesario, las visitas podrán esperar en la sala de estar de cada piso que se encuentra destinada para tal efecto, de tal manera de evitar congestión al interior de las habitaciones de los pacientes.

Es importante mantener el silencio y la limpieza en las dependencias comunes para no alterar el reposo y descanso de los demás pacientes.

En el Servicio de Recuperación de Pabellón, se informará al familiar más directo o representante legal del paciente, vía telefónica o presencial, el término de su cirugía y tiempo de estadía en esta unidad. Posteriormente se dará a conocer la habitación en la cual quedará hospitalizado y en donde podrá visitarlo.

Se entenderá como infracción grave al Reglamento del Hospital, toda conducta que desarrolle el paciente que atente a las órdenes médicas, instrucciones o directrices de Mutual para la recuperación y mejoría del paciente, como por ejemplo: no seguir las prescripciones médicas, salir de la habitación o del recinto Hospitalario sin autorización médica que lo avale.

VI. PROTOCOLOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD

1. Política de Calidad

Mutual de Seguridad ha declarado una Política de Calidad que fija las directrices de acción para el Hospital Clínico y conforme a ella disponemos de una Unidad de Calidad establecida cuyo foco principal es la seguridad de nuestros pacientes en relación al proceso de Atención de Salud, y que trabaja en forma permanente para contar con procesos seguros y controlados y dar cumplimiento a la normativa de Calidad aprobada por el Ministerio de Salud.

2. Mecanismos de Identificación de Pacientes

La identificación correcta de los pacientes contribuye directamente a evitar eventos adversos relacionados con la atención, especialmente para aquellos pacientes con alteración de conciencia o alto grado de dependencia, pues son susceptibles a una identificación errónea. Por este motivo dentro del Hospital Clínico existe la obligatoriedad en el momento del ingreso de comprobar la identidad del paciente mediante la documentación legalmente vigente e instalar un brazalete con dicha identificación, el que deberá portar durante todo el proceso de hospitalización.

3. Trato Digno

Durante la atención del paciente se deberá utilizar un lenguaje adecuado y claro, cuidando que las personas que presenten alguna discapacidad, puedan recibir la información necesaria y comprensible, con el apoyo de un familiar, representante o cuidador.

En todo momento deben adoptarse actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad; y porque las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre.

4. Consentimiento Informado

Los pacientes tienen derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud en forma libre, voluntaria, expresa e informada, para lo cual será necesario que el profesional tratante entregue información adecuada, suficiente y comprensible.

Generalmente la otorgación o denegación del consentimiento se efectuará en forma verbal, constando por escrito en el caso de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos que conlleven un riesgo relevante y conocido para la salud del paciente. En estos casos, tanto la información misma, como el hecho de su entrega, la aceptación o el rechazo deberán constar por escrito en la ficha clínica; y quien lo solicitará será su médico tratante o equipo médico tratante.

Además todo paciente que sea intervenido quirúrgicamente, deberá en forma voluntaria consentir la toma de muestra de sangre para estudio de VIH, ante un eventual accidente cortopunzante por parte de algún miembro del equipo quirúrgico.

Mediante la firma del paciente o familiar responsable y/o representante legal, se presume que la persona ha recibido la información pertinente para la manifestación de su consentimiento.

5. Identificación del Personal

Conforme a la Ley 20.584, el personal que participa del proceso de atención de salud está obligado a portar la identificación Institucional, en la que aparece su fotografía, nombre y cargo que desempeña. La credencial se deberá portar en todo momento y en un lugar visible para el paciente.

6. Privacidad y Resguardo de Atención del Paciente

El paciente o representante legal debe dar autorización por escrito para que se le fotografíe o filme para fines de divulgación periodística, fines de investigación y/o publicidad.

Regulación de la Ficha Clínica: La información contenida en la ficha, copia de la misma o parte de ella, será entregada, total o parcialmente por esta Institución al paciente, representante legal o en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos según el código civil, o a un tercero mediante poder simple otorgado ante notario; además se podrá proveer del contenido de la ficha clínica a los tribunales de justicia, a los fiscales del Ministerio Público y a los abogados, previa autorización del juez competente.

7. Derecho a la Asistencia Espiritual Durante su Hospitalización

Todo paciente tiene derecho a que se le autorice compañía por parte de un representante espiritual o religioso durante su estadía en las unidades de hospitalización, cuidando siempre que éstas no interfieran con el proceso de atención de salud ni la recuperación propia, como de los demás pacientes. Dicha asistencia será coordinada por el área Psicosocial de Mutua de Seguridad.

Nuestro Hospital además cuenta con un Oratorio ubicado en el Edificio B piso 0.

8. Comité de Ética Mutual de Seguridad

El Hospital Clínico tiene acceso a los Comités de Ética Central, los que sesionan en Mutual Santiago:

- **Comité de Ética Asistencial**

Grupo multidisciplinario autónomo e independiente que se ocupa de las consultas, estudios, normas, consejos y decisiones frente a los dilemas éticos que surgen en la práctica de la atención médica en todos los Centros de Atención de la Red Mutual.

A este Comité pueden acceder a través del e-mail comite_etica@mutual.cl:

- Profesionales y Técnicos de la Salud de la Red Mutual de Seguridad
- Jefaturas de Red Mutual de Seguridad
- Directivos de Red Mutual de Seguridad
- Pacientes y/o familiares

En caso de requerirlo, todos los pacientes, familiares o sus representantes legales podrán acceder al Comité de Ética Asistencial, a través del Médico Tratante, Jefe de Servicio o Equipo tratante.

- **Comité de Ética Científico**

Grupo multidisciplinario autónomo e independiente, que se encarga de evaluar, sancionar e informar acerca de las investigaciones científicas biomédicas, psicosociales y ensayos clínicos que se realicen en la Institución o en cualquier otra entidad, en la que profesionales participen en su calidad de miembros de Mutual; con el fin de resguardar los derechos de las personas en el marco de la investigación biomédica, garantizando el cumplimiento de normas nacionales y recomendaciones internacionales en la materia.

A este Comité pueden acceder a través de la plataforma web www.cecmutual.cl. Completando todos los campos de la plataforma (se sugiere usar navegador web Google Chrome o Mozilla Firefox):

- Todos los Profesionales y Técnicos de Mutual de Seguridad
- Jefaturas de Mutual de Seguridad
- Directivos de Mutual de Seguridad
- Pacientes, trabajadores y/o familiares

9. Sistema de Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias

El Hospital Clínico cuenta con una Unidad de Servicio al Cliente, cuyo propósito es otorgar un servicio enfocado en lograr la satisfacción del cliente externo, entregando información, orientación y ayuda en forma responsable, oportuna y amable a los pacientes, sus familiares y empresas adherentes, respondiendo a las necesidades de cada uno de ellos.

Dentro de sus funciones se encuentran atender las consultas y reclamos presentados por los pacientes y empresas adherentes, entregando una respuesta y ofreciendo una solución a sus requerimientos.

Para facilitar el proceso de comunicaciones, el HCMS dispone en los lugares de mayor afluencia de público, de Libros de Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias, los cuales se encuentran visibles y accesibles para nuestros pacientes, en cada uno de estos puntos, además puede comunicarse con nosotros a través de llamado telefónico, correo electrónico y página web www.mutual.cl.

Todas las comunicaciones relacionadas con insatisfacciones serán contestadas por escrito en un plazo de 10 días hábiles, contados desde el siguiente día hábil de recibido el reclamo pudiendo usted apelar a la Superintendencia de Salud y/o Superintendencia de Seguridad Social según corresponda, si no queda conforme con la solución planteada por nuestra Institución.

10. Organización Frente a Emergencias

Nuestro Hospital dispone de un Plan de Emergencia actualizado y se encuentra organizado para enfrentar distintos tipos de emergencias, contamos con vías de evacuación señalizadas y dos zonas de seguridad ubicadas una en el frontis del Hospital y la otra a un costado del gimnasio en el patio posterior.

Frente a la ocurrencia de algún evento se le pedirá a usted que mantenga la calma y espere las instrucciones del jefe del área donde se encuentra, quien está habilitado para decidir la evacuación del lugar.

Todo el personal del HCMS conoce el Plan de Emergencia y ha recibido capacitación de las áreas técnicas periódicamente.

VII. ASPECTOS GENERALES

Para facilitar el proceso de atención y la realización de procedimientos, en las áreas clínicas se encuentra prohibido el uso de celulares tanto del paciente como de sus acompañantes.

Agradeceremos cuidar las instalaciones, mobiliario y equipamiento dispuesto por Mutual de Seguridad para hacer más comfortable su atención.

1. Seguridad Interna

El Hospital Clínico es un lugar de acceso abierto y de libre circulación para el público, motivo por el cual y ante la indicación de hospitalización, informamos:

- Los servicios de Urgencia, Médico Quirúrgico e Intermedio cuentan con cajas de seguridad en cada habitación para estos efectos.
- Al ingreso a estas unidades, se le hará un check list para revisión de las pertenencias que usted trae, dejando un registro el que deberá firmar en presencia de personal clínico. El mismo proceso se repite al alta.
- A su vez Mutual registra en el mismo documento los implementos que le provee para su estadía, los cuales deberá entregar al momento de su alta (control remoto, toallas, bata, etc.).

Durante su hospitalización, sugerimos:

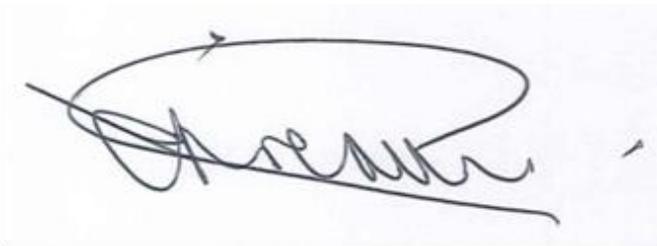
- No aceptar instrucciones ni entregar objetos en custodia a personal que no porte su identificación.
- No ingresar joyas u otros objetos de valor. Si esto es inevitable, asegúrese de revisar y llevar sus pertenencias.
- Mantenga siempre bajo su resguardo la llave de la caja de seguridad que se le asigna. Si por algún motivo, no puede portarla (traslado a Pabellón, exámenes u otros) deberá entregarla a la Jefatura de turno de la unidad en la cual se encuentra hospitalizado.

Como medida de protección y seguridad para nuestros pacientes contamos con cámaras y circuitos de grabación en las áreas de libre circulación. Las áreas de circulación restringida cuentan con acceso controlado (puertas magnéticas) a las cuales se accede únicamente utilizando las tarjetas de identificación del personal. Por lo anterior, solicitamos utilizar los citófonos de llamada para anunciar su llegada en los accesos a estas zonas y evitar forzar las puertas.

2. Cafetería y Casino

La Institución cuenta con un casino de alimentación y una cafetería para el consumo de alimentos o bebestibles para las visitas y pacientes que no se encuentren hospitalizados. La cafetería se encuentra en el Hall Central del 1er piso.

VIII. Autorización

<p>Cesar Cárcamo Q. Médico Director Hospital Clínico</p> <p>03/07/2017</p>

<p>FIRMA</p>



Agregamos Valor, Protegiendo a las Personas