

# REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE SALUD LEY N° 20.584



**CLINICA  
OFTALMOLOGICA  
PROVIDENCIA**



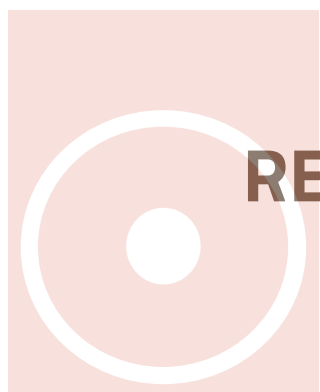
Accreditación certificada por  
SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD



CLINICA  
OFTALMOLOGICA  
PROVIDENCIA

## REGLAMENTO INTERNO

Edición: 1  
Fecha Emisión: Marzo 2015  
Página 2 de 23  
Vigencia: Indefinida



# REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE SALUD LEY N° 20.584

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA PROVIDENCIA

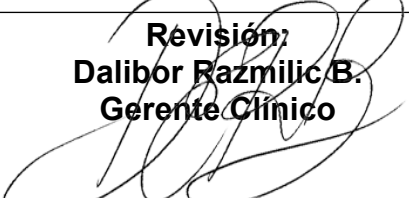
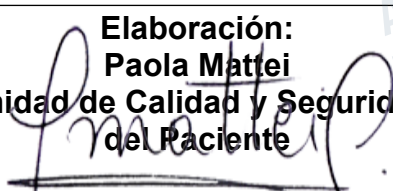
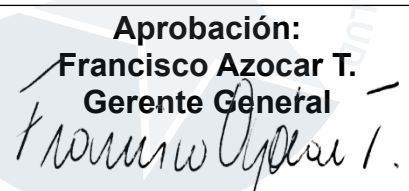


Acreditación certificada por  
SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD



**REGLAMENTO INTERNO CLÍNICA OFTALMOLÓGICA PROVIDENCIA**

|  |                |
|--|----------------|
| <b>CONTENIDO</b>   | <b>pag. 2</b>  |
| 1) INTRODUCCIÓN  | <b>pag. 4</b>  |
| 1.1) Acerca de Clínica Oftalmológica Providencia                       | <b>pag. 5</b>  |
| 1.2) Misión y políticas de Clínica Oftalmológica Providencia           | <b>pag. 6</b>  |
| 1.3) Acerca del presente reglamento                                    | <b>pag. 8</b>  |
| 2) GENERALIDADES: Del Reglamento Interno                               | <b>pag. 8</b>  |
| 3) DEFINICIONES  | <b>pag. 9</b>  |
| 4) ATENCIONES DE SALUD Y COMO ACCEDER A ELLAS                          | <b>pag. 11</b> |
| 5) ARANCELES DE PRESTACIONES Y PROCEDIMIENTO DE COBRO                  | <b>pag. 12</b> |
| 6) DEBERES DEL PACIENTE  | <b>pag. 13</b> |
| 7) CONDICIONES DURANTE SU ESTANCIA                                     | <b>pag. 13</b> |
| 8) SOBRE ACTIVIDADES DOCENTES E INVESTIGACIÓN                          | <b>pag. 14</b> |
| 9) SOBRE LA RELACIÓN CON EL PERSONAL DE LA CLÍNICA                     | <b>pag. 15</b> |
| 10) SOBRE LA SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN                                  | <b>pag. 16</b> |
| 11) SOBRE COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA                    | <b>pag. 16</b> |
| 12) SOBRE RESPETO A LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE                          | <b>pag. 16</b> |
| 13) SOBRE EL RESPETO A LA CONFIDENCIALIDAD Y ENTREGA DE LA INFORMACIÓN | <b>pag. 17</b> |
| 14) SOBRE LA DERIVACIÓN DE PACIENTES A OTRA INSTITUCIÓN                | <b>pag. 19</b> |
| 15) SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS                                  | <b>pag. 19</b> |
| 16) PROCEDIMIENTOS Y VÍAS DE EVACUACIÓN                                | <b>pag. 19</b> |
| 17) DISPOSICIONES VARIAS   | <b>pag. 20</b> |
| 18) ANEXOS   | <b>pag. 20</b> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p><b>Revisión:</b><br/><b>Dalibor Razmilic B.</b><br/><b>Gerente Clínico</b></p>  | <p><b>Elaboración:</b><br/><b>Paola Mattei</b><br/><b>Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente</b></p>  | <p><b>Aprobación:</b><br/><b>Francisco Azocar T.</b><br/><b>Gerente General</b></p>  |
| <p><b>Fecha: 03/03/2015</b></p>  | <p><b>Fecha: 03/03/2015</b></p>  | <p><b>Fecha: 03/03/2015</b></p>   |



## 1) INTRODUCCIÓN

**CLÍNICA OFTALMOLÓGICA PROVIDENCIA** es un prestador institucional privado de salud de atención abierta, de alta complejidad.

En tal circunstancia, y de conformidad a lo establecido en el artículo 33 de 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 sus reglamentos y demás normas complementarias, nuestra Institución establece el presente Reglamento Interno, con el fin de proporcionar a los usuarios, pacientes, familiares y terceros; toda la información y disposiciones relativas a los procedimientos asociados al funcionamiento interno del establecimiento, tanto para el área administrativa, clínica-asistencial, docente-asistencial.

El presente Reglamento también proporciona a los usuarios conocimientos sobre los procesos relacionados con el ingreso, estadía y egresos de los Pacientes.

Por el solo hecho que las personas y usuarios soliciten atención a la Clínica, cualquiera sea la naturaleza de este requerimiento, se presume que han tomado conocimiento del presente Reglamento y sus disposiciones.

SR. FRANCISCO AZOCAR TAPIA

Gerente General

Clínica Oftalmológica Providencia

DR. EUSEBIO GARCÍA RICCOMINI

Director Médico

Clínica Oftalmológica Providencia

SANTIAGO, 03 de marzo de 2015.



## ACERCA DE CLÍNICA OFTALMOLÓGICA PROVIDENCIA

**Clínica Oftalmológica Providencia**, fundada en 1992 por su actual Director Médico, Dr. Eusebio García Riccomini, es una de las instituciones privadas más antiguas en el sector de la salud visual. Cuenta con un directorio central formado por los socios Sres. Francisco Azocar y Eusebio García, los cuales designan los cargos de la administración superior o Comité de Gerencia, junto a ellos definen las políticas, las controlan y evalúan su desarrollo, al igual que las estrategias, inversiones y políticas en salud visual presente y futura; actualmente su dirección es Nueva de Lyon 96, Providencia.

Creada como una Clínica de exclusividad en la atención oftalmológica, cuenta actualmente con todas las subespecialidades de la oftalmología, con su propio centro de procedimientos diagnósticos (Sercop), unidades de pabellones y preparación de pacientes de la más alta tecnología, cumpliendo con los más elevados estándares de calidad y seguridad requeridos para otorgar una atención de excelencia a pacientes adultos y niños. Todo esto se complementa con una planta de médicos oftalmólogos altamente capacitados, de amplia trayectoria y continuo perfeccionamiento, se unen a ellos profesionales tecnólogos médicos en oftalmología y optometría calificados para la ejecución de la totalidad de los procedimientos de apoyo diagnóstico en la especialidad, y personal de apoyo en las áreas de técnicos de nivel superior en enfermería, ópticos-contactólogos, personal administrativo y auxiliares de servicio, todo lo cual nos permite brindar un servicio integral, seguro y con calidad acreditada.

La organización interna, está establecida por un organigrama horizontal el cual establece claramente los distintos niveles jerárquicos dentro de la institución y con ello permite una administración descentralizada que, con una adecuada coordinación, favorece el trabajo en equipos multidisciplinarios y el desarrollo integral de toda la institución.

El cuerpo médico y de profesionales, debidamente acreditado, cumple con la exigencia de desempeñar un trabajo con compromiso prioritario en la adecuada atención de los pacientes en la Clínica. Tanto el ejercicio profesional como las actividades de formación, académicas e investigación deben encuadrarse dentro del marco ético y legal vigente, conociendo y respetando las normativas internas.



**Clínica Oftalmológica Providencia** se ha erguido como centro de formación docente para médicos oftalmólogos de países como Brasil, Argentina, Perú, Ecuador y muchos otros. Además de ser centro de formación de la carrera de Tecnología Médica en Oftalmología de universidades nacionales tanto públicas como privadas, en el ámbito de la investigación y la práctica de altas tecnologías.

En **Clínica Oftalmológica Providencia** su salud visual está en las mejores manos, con la mejor tecnología y a un precio justo, con inversiones en equipamientos superiores a todos los otros centros similares.

### 1.1) MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y POLÍTICAS DE CLÍNICA OFTALMOLOGICA PROVIDENCIA

#### MISION

Clínica Oftalmológica Providencia, tiene como misión brindar una atención integral a sus pacientes, lo cual se sustenta en el permanente desarrollo de los recursos humanos y tecnológicos, lo que nos permite dar una atención humana y de alta tecnología. Contamos con la máxima tecnología en polo anterior y posterior del ojo y con los mejores y más modernos láseres y niveles de excelencia en el diagnóstico y tratamiento de los problemas oculares.

#### VISION

Innovar continua y sistemáticamente las técnicas de tratamiento de las enfermedades oculares con una constante evolución del equipo médico tecnológico. Esto nos permite trabajar con los más altos estándares de calidad en la atención de nuestros pacientes.

#### VALORES

**Compromiso:** Cumplir con todas las obligaciones contraídas con nuestros pacientes, personal y proveedores.

**Calidad:** Cumplir con las expectativas del cliente y adaptarse en lo posible a sus presupuestos, dado el alto valor de la tecnología actual.

**Honestidad:** Realizar cada una de las actividades con transparencia, veracidad y humanidad.



## **POLÍTICAS DE CALIDAD.**

### **Política**

Clínica Oftalmológica Providencia presta servicios integrales en el área de la salud visual ambulatoria en forma segura, pertinente y personalizada, con un equipo humano idóneo y comprometido con la atención de nuestros pacientes y/o acompañantes, con sentido ético, moral y especial respeto por la dignidad humana, y sus derechos como pacientes, buscando permanentemente la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Recurrimos a nuestros recursos de infraestructura física, tecnologías de última generación y el conocimiento integral de las enfermedades a la vista, para proporcionar las condiciones óptimas para la atención de salud visual integral, todo lo cual se traduce en los altos grados de satisfacción de nuestros pacientes, siendo nuestra Clínica la mejor opción del mercado para la atención oftalmológica.

Prodigamos una atención efectiva y eficiente, y mediante la aplicación de procesos de mejoramiento continuo de la calidad e innovación, avanzamos en la prevención de eventos adversos y evaluación de resultados clínicos.

### **Compromiso**

El compromiso de Clínica Oftalmológica Providencia, es garantizar una atención segura y de calidad a sus pacientes y/o acompañantes, considerando sus derechos y necesidades, a través de un proceso de mejoramiento continuo, ofreciendo servicios de salud y docencia, con un alto nivel técnico-científico y competencias del personal.

Estamos comprometidos con el cuidado y preservación del medio ambiente; como también mantener relaciones armónicas con otros centros asistenciales dedicados a la salud visual y con el cabal cumplimiento de las normativas legales y reglamentarias vigentes.

Además nos comprometemos a entregar a nuestros funcionarios las condiciones seguras para el desempeño de sus tareas y funciones, además el oportuno crecimiento y desarrollo profesional, para entregar altos estándares de calidad a la atención diaria tanto ambulatoria como quirúrgica.





## Anhelo

Anhelamos cumplir con nuestras políticas y compromisos, aumentando la satisfacción de nuestros pacientes y/o acompañantes, a través de la aplicación eficaz del sistema de Gestión de Calidad que hemos establecido como eje estratégico de desarrollo en nuestra Clínica.

### 1.2) ACERCA DEL PRESENTE REGLAMENTO

El presente reglamento se ha dictado de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes de las Personas en relación con su atención de salud, y sus disposiciones y estipulaciones con lo dispuesto en el Decreto N° 40 de fecha 23 de julio de 2012, publicado en el Diario Oficial de 26 de noviembre de 2012, que aprobó el Reglamento sobre Requisitos Básicos que deben contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales.

### 2) GENERALIDADES Del Reglamento Interno

Propósito: la intención de este reglamento es regular todos aquellos aspectos vinculados con la atención de salud en Clínica Oftalmológica Providencia y en particular, los requisitos, derechos, deberes y obligaciones de quienes accedan a dicha atención o se relacionen con ella, como pacientes o usuarios.

Ámbito de Aplicación: las normas que se establecen en el presente reglamento deberán ser observadas y respetadas, por todos los pacientes, sus representantes, cuidadores, acompañantes y/o terceros.

El artículo 33 inciso segundo de la Ley N° 20.584, dispone que "tanto las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte de un prestador institucional, como sus familiares, representantes o quienes los visiten, tendrán el deber de respetar el reglamento interno de dicho establecimiento".

El incumplimiento o inobservancia de las normas y disposiciones será causal de alta disciplinaria en los casos expresamente previstos en la ley y en el presente reglamento, como asimismo en caso de cualquier conducta, hecho o situación contraria al reglamento y que ponga en riesgo la seguridad, salud o integridad del propio paciente, otras personas, personal de salud o administrativo del establecimiento.





### 3) DEFINICIONES

- 1) Administrativos: personas encargadas de realizar algún tipo de actividad en apoyo al área asistencial, tales como son cobranzas, contabilidad, administración y otras en pro de la integración institucional.
- 2) Asistente comercial: es la persona designada a realizar un apoyo directo a la gerencia comercial en las actividades de captación de clientes, realización de convenios y otros referidos al área comercial asistencial.
- 3) Asistente marketing: es la persona designada a realizar un apoyo directo a la gerencia comercial en las actividades de desarrollo de marketing interno y externo, resaltando los valores COP.
- 4) Asistentes médicos-administrativos: personal encargados de la atención tanto directa como indirecta (teléfono, mail u otros) de nuestros pacientes o familiares, en referencia a las agendas médicas, o exámenes pre consulta médica.
- 5) Clínica o COP: alude a Clínica Oftalmológica Providencia
- 6) Comité: organización multiprofesional, permanente o no, para tratar temas específicos de su área de conocimiento, la que puede ser consultiva, resolutoria o normativa. COP cuenta actualmente con los siguientes comités: De Gerencia; De Ética; De Adquisiciones; De Calidad y De Farmacia.
- 7) Directorio: es el órgano que ejerce la administración superior de la clínica y lo conforman los dueños y socios fundadores.
- 8) Director médico: es el director técnico de la Clínica y, como tal, la autoridad máxima de la organización de salud.
- 9) Equipo de salud: comprende a cada individuo que forma parte del equipo de personas encargado de realizar algún tipo de atención o prestación de salud, Lo anterior incluye a profesionales y no profesionales, tanto de la salud como de otras áreas, que tengan participación en el quehacer de la salud.



- 10) Ficha clínica: es el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud visual de las personas, que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente. En nuestra institución, esta ficha o registro clínico es computarizado.
- 11) Gerente clínico: es la persona designada para dirigir y coordinar las actividades administrativas asistenciales de la Clínica.
- 12) Gerente comercial: es la persona designada para dirigir las actividades comerciales y de marketing interno y externo de la institución.
- 13) Gerente de administración y finanzas: es la persona designada para dirigir y coordinar las actividades financieras y administrativas de la Clínica.
- 14) Gerente general: es la persona designada para dirigir las actividades administrativas de la Clínica y es además su representante legal.
- 15) Investigación científica biomédica: por política interna nuestra Clínica solamente desarrolla investigaciones de carácter de análisis de datos o imágenes de los procedimientos, no utilizando ningún tipo de antecedente demográfico del paciente y menos imágenes personales del mismo.
- 16) Jefe de operaciones: es la persona encargada de resguardar el correcto funcionamiento de la Clínica desde un punto de vista preventivo y correctivo.
- 17) Jefe de pabellón: tiene la responsabilidad sobre la organización y funcionamiento de éste (Unidad de Pabellón y Preparación de Pacientes), cumpliendo los estándares y políticas establecidas.
- 18) Medico externo acreditado: es el médico no staff que pretende atender a sus pacientes en Clínica Oftalmológica Providencia para lo cual debe estar acreditado, obtener además la autorización de la dirección médica o gerencia clínica para realizar cirugías y procedimientos propios de su especialidad.
- 19) Medico staff: comprende al médico acreditado que presta servicios en la Clínica, que participa del cuidado de los pacientes en la institución y que tiene deberes y derechos definidos en la reglamentación interna de la Clínica.



- 20) Orientadora Quirúrgica: tiene la responsabilidad sobre la organización y funcionamiento de la Unidad de Orientación Quirúrgica que engloba admisión, presupuesto y orientación quirúrgica.
- 21) Prestador institucional: aquel que organiza en establecimientos asistenciales medios personales, materiales e inmateriales, dotados de una individualidad determinada y ordenados bajo una dirección, destinados al otorgamiento de prestaciones de salud, cualquiera sea su naturaleza y nivel de complejidad.
- 22) Supervisora clínica: tiene la responsabilidad sobre la organización y funcionamiento de las áreas consultas médicas y de procedimientos, cumpliendo los estándares y políticas establecidas.
- 23) Tecnólogo medico en oftalmología y optometría: profesional universitario acreditado, que participa en la ejecución de los procedimientos diagnósticos de la especialidad.
- 24) Técnico nivel superior en enfermería: personal del área técnica, involucrados en los procesos de atención en las áreas quirúrgicas de la Clínica, tanto en anestesia, arsenalería y apoyo en la preparación de pacientes.
- 25) Unidad de aseo y ornato: área destinada a mantener altos estándares en cuanto a limpieza, ornato y hermosamiento de la Clínica.
- 26) Unidad de calidad y seguridad del paciente: entidad que resguarda y fiscaliza todas las actividades inherentes a los procesos de acreditación institucional, mejoras en los procesos asistenciales y en el perfeccionamiento continuo, de tal forma de mantener altos niveles de calidad y seguridad en la atención de las personas.

#### 4) ATENCIONES DE SALUD Y COMO ACCEDER A ELLAS

Este reglamento se encontrara disponible en todas las recepciones de la Clínica, gerencia general, así como también en la página web [www.cop.cl](http://www.cop.cl)

El horario de atención de las consultas médicas y de procedimientos será de lunes a jueves desde las 9:00- 19:00 hrs., viernes 9:00- 17:30 hrs., y sábados desde las 9:30- 13:00 hrs.



Para agendar horas de consultas médicas o exámenes, lo puede hacer a través de nuestro call center 25995700 o a través de nuestra página web. Las horas para cirugía se realizan a través de nuestro Unidad de Orientación Quirúrgica, quienes se contactan directamente con el paciente o familiar.

Para solicitar un presupuesto quirúrgico, usted debe traer la siguiente documentación:

- 1) Orden quirúrgica firmada por médico tratante
- 2) Cedula de Identidad o pasaporte en caso de extranjeros

Todo paciente que solicite atención ambulatoria en Clínica Oftalmológica Providencia debe presentar la siguiente documentación:

- 1) Cedula de identidad o pasaporte en caso de extranjeros
- 2) Orden medica si corresponde (procedimientos)

Clínica Oftalmológica Providencia se reserva el derecho de rechazar, sin incurrir en discriminación, la atención de un paciente si no cumple con los requisitos aquí establecidos, siempre que su condición no sea de riesgo vital.

#### 5) **ARANCELES DE PRESTACIONES Y PROCEDIMIENTO DE COBRO**

Cada paciente tiene la responsabilidad de conocer su plan de Isapre y las coberturas que tiene para la atención que solicite en nuestra institución. Clínica Oftalmológica Providencia posee convenios con Fonasa y algunas Isapres.

Previo a la atención, el paciente debe conocer los valores de las prestaciones. Para eso, Clínica Oftalmológica Providencia otorga un listado de precios impreso de valores particulares y valores Fonasa de todas las prestaciones que se realizan en la institución, tanto ambulatoria como quirúrgica,



el cual se encuentra en las áreas de recepción de la Clínica.

Nuestra institución cuenta con el Departamento de Cobranza el cual atiende desde las 9:00 a las 19:00 horas de lunes a viernes. Este departamento podrá entregar toda la información que los pacientes necesiten en relación a su estado de cuenta, plazos para pago de prestaciones, cargos por intereses u otros conceptos.

## 6) DEBERES DEL PACIENTE

Según las disposiciones legales, todo paciente tiene los siguientes deberes para con nuestra institución:

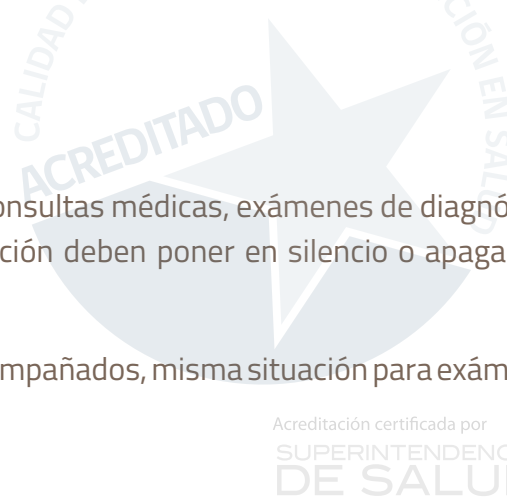
- 1) Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- 2) Conocer y cumplir el presente reglamento interno.
- 3) Cuidar las instalaciones y equipamiento de la institución.
- 4) Tratar respetuosamente a todos los integrantes de nuestra Clínica.

Clínica Oftalmológica Providencia se encuentra facultada por la ley para solicitar refuerzos de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento cuando sienta que el funcionamiento normal de sus actividades asistenciales, pueda ser alterado por conductas impropias de pacientes, familiares o terceras personas.

## 7) CONDICIONES DURANTE SU ESTANCIA

Los pacientes, familiares, usuarios u otros que acuden a consultas médicas, exámenes de diagnóstico y a procesos quirúrgicos o terapéuticos, durante su atención deben poner en silencio o apagar sus celulares.

Los pacientes que acuden a cirugía siempre deben venir acompañados, misma situación para exámenes que requieran evaluación con dilatación pupilar.





En el ingreso al área de preparación de pacientes (Pabellón), debe declarar los elementos de uso personal como lentes ópticos, de contacto, prótesis, audífonos u otros. El personal técnico de enfermería le hará entrega al paciente las llaves de un casillero donde podrá guardar sus pertenencias. Será de responsabilidad del paciente mantener la llave, Clínica Oftalmológica Providencia no se responsabiliza por las pérdidas.

Todo el personal de la institución debe estar identificado (credencial con nombre completo, cargo que ocupa y nombre de la institución), así como también los alumnos que asisten a la institución deben portar identificación que permita reconocerlos como tales.

A todo paciente que sea sometido a un procedimiento quirúrgico o terapéutico, se le identificará a través de una pulsera en la cual estará el nombre, Rut, médico tratante, tipo de cirugía y ojo a operar, esta pulsera identificadora no debe ser retirada hasta que finalice su estadía en la Clínica.

Antes de retirarse de la Clínica, el acompañante deberá recibir las indicaciones médicas por escrito y firmar un libro ad-hoc donde se documente su entrega; estas indicaciones son informadas al paciente dentro del área de preparación de pacientes (Pabellón).

Las salas de espera de las recepciones son solo transitorias, está prohibido pernoctar en ellas así como ingerir alimentos u otra actividad que produzca una alteración en el buen convivir dentro de una institución de salud.

## 8) **SOBRE ACTIVIDADES DOCENTES E INVESTIGACIÓN**

Clínica Oftalmológica Providencia es una institución que recibe alumnos de la carrera de tecnología médica con mención en oftalmología y optometría, y mantiene convenio con Universidades reconocidas por el estado, sean del ámbito público como privadas.



Para evitar riesgos o eventos adversos producidos por las acciones y/o atenciones realizadas por los alumnos, estos serán supervisados de acuerdo a su nivel de formación por los profesionales de la Clínica, según protocolos internos debidamente definidos.

Es deber del paciente manifestar en cualquier momento de su atención si rechaza la participación de alumnos al personal de la Clínica para que se adopten las medidas necesarias. De no ser así, se entenderá que acepta dicha atención.

Clínica Oftalmológica Providencia y sus profesionales realizan actividades de investigación. Dichas investigaciones son evaluadas por el Comité de Ética, y deberán ser aprobadas por la Gerencia Clínica.

Toda investigación que implique acceder a la ficha clínica del paciente, obtener datos directamente de él, deberá ser autorizada por el paciente a través de un consentimiento informado escrito que deberá ser firmado por este. El consentimiento deberá informar sobre los objetivos y alcances de la investigación.

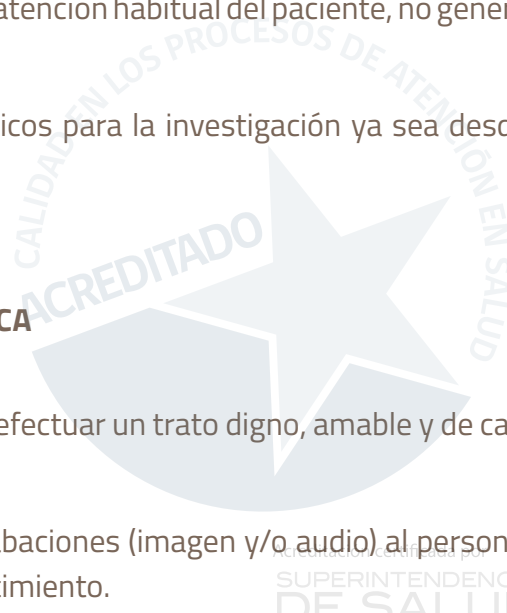
Las actividades de investigación que no formen parte de la atención habitual del paciente, no generaran gastos adicionales a este.

El paciente tiene derecho a rechazar el uso de datos clínicos para la investigación ya sea desde un comienzo o una vez en el proceso de investigación.

## 9) **SOBRE LA RELACIÓN CON EL PERSONAL DE LA CLÍNICA**

Clínica Oftalmológica Providencia tiene el compromiso de efectuar un trato digno, amable y de calidad a todos sus pacientes, familiares u acompañantes.

Los pacientes o sus acompañantes no podrán realizar grabaciones (imagen y/o audio) al personal de la clínica, dependencias o a otros pacientes sin su consentimiento.







## 10) SOBRE LA SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN

Clínica Oftalmológica Providencia dispone de diversas medidas para mantener la seguridad en los procesos de atención y la prevención de eventos adversos, cuya aplicación y cumplimiento es de carácter obligatoria. Estas medidas están definidas tanto por la Clínica como por la Superintendencia de Salud.

La Clínica notificara a sus pacientes o representantes cualquier evento adverso que haya ocurrido durante su atención que implique algún grado de daño para el paciente. Adicionalmente Clínica Oftalmológica Providencia cuenta con un sistema interno de vigilancia y notificación de eventos adversos, el cual tiene como objetivo realizar mejoras constantes a nuestro actual modelo de atención.

## 11) SOBRE COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA

Clínica Oftalmológica Providencia dispone de un comité de Ética para temas de carácter asistencial, compuesto por un equipo multidisciplinario, cuya función principal es asesorar a quienes se ven enfrentados en problemas éticos o de difícil solución, tales como la toma de decisiones derivadas del pronóstico de un paciente, de los objetivos del tratamiento, del uso de la tecnología, de los deseos del paciente, familiar o tutor legal y de los recursos disponibles.

Al Comité pueden acceder todos los profesionales o personal de la clínica así como todos los pacientes o representantes de los mismos. La forma de acceder al Comité de Ética es a través de una carta a Dirección Médica exponiendo el caso. Las decisiones del Comité de Ética tienen carácter asesor y no vinculante.

## 12) SOBRE RESPETO A LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE

El paciente tiene autonomía en relación a aceptar o rechazar cualquier procedimiento quirúrgico, terapéutico, exámenes y tratamiento indicados por el médico, sin expresión de causa. En caso que el médico tratante esté en desacuerdo con la decisión del paciente, podrá declarar su voluntad de no continuar como médico responsable del paciente. En tal caso, Clínica Oftalmológica Providencia podrá informar al paciente sobre otros médicos que puedan continuar con su atención.



Sin perjuicio de lo anterior, si a juicio del médico tratante las decisiones del paciente o su representante constituyen un riesgo grave para su salud visual, el profesional deberá poner en conocimiento de la situación al Comité de Ética. El Comité analizará el caso y comunicara su decisión al paciente, al médico tratante y a la Dirección Médica.

Si Dirección Médica concluye que la decisión del paciente constituye un riesgo para su salud visual y el paciente mantiene su decisión, entonces se le solicitará el alta voluntaria. En última instancia, a propuesta del profesional tratante y/o Dirección Médica, y tras una nueva consulta al Comité de Ética, podrá decretarse su alta forzosa.

Todo procedimiento quirúrgico, terapéutico o examen que posean riesgos relevantes para el paciente, éste deberá manifestar por escrito a través de un consentimiento informado que acepta o rechaza la ejecución de los mismos.

Clínica Oftalmológica Providencia dispone además de fichas técnicas las cuales contienen información adicional y complementaria a los procedimientos, las cuales al ser recibidas por el paciente deberá firmar su recepción en un libro ad-hoc.

### 13) SOBRE EL RESPETO A LA CONFIDENCIALIDAD Y ENTREGA DE LA INFORMACIÓN

Clínica Oftalmológica Providencia velara por el respeto a la confidencialidad y al resguardo de la información perteneciente a la ficha clínica del paciente.

Cuando un procedimiento implique fotografías o filmaciones (del rostro del paciente), o éstas se realicen en un contexto de investigación, ello será advertido en los consentimientos informados respectivos.

Las fotografías, filmaciones o grabaciones que tengan fines publicitarios, se realizara solamente previa autorización escrita del paciente o de su representante legal.



Clínica Oftalmológica Providencia únicamente otorgará información de la ficha del paciente, bajo las siguientes circunstancias:

- 1) Al paciente o su representante legal
- 2) A terceros debidamente autorizados por el paciente, a través de un poder notarial
- 3) A los tribunales de justicia, si la información contenida en la ficha clínica tiene relación con las causas que estuviesen investigando.
- 4) A Fiscales del Ministerio Público y abogados, bajo la autorización del juez.
- 5) A las aseguradoras, para el cobro de las prestaciones realizadas y/o el otorgamiento de beneficios de salud.
- 6) A la Superintendencia de Salud, en casos autorizados
- 7) El Ministerio de Salud, Servicios de Salud, hospitales dependientes u otras entidades cuando se trate de datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud

Como norma general, en todas las ocasiones que se puedan exponer antecedentes personales sensibles del paciente como son: hábitos (uso de drogas, alcohol, tabaquismo), antecedentes de la esfera sexual o reproductiva, y del ámbito psicológico o mental; se solicitará a los acompañantes del paciente que se retiren momentáneamente para que el dialogo se realice privadamente y con la debida discreción.

Clínica Oftalmológica Providencia, a través del médico u otro profesional tratante, entregará la información acerca del estado de salud del paciente, tratamiento, pronóstico y riesgos cada vez que el paciente lo requiera.

Cuando la condición del paciente no permita recibir la información de forma adecuada, porque tenga dificultad de entendimiento o alteración de la conciencia, se entregará a su representante legal o en su defecto a la persona bajo cuyo cuidado se encuentre.



#### 14) SOBRE LA DERIVACIÓN DE PACIENTES A OTRA INSTITUCIÓN

La necesidad de derivar y trasladar pacientes fuera de la Clínica Oftalmológica Providencia se presenta en varias situaciones, y con variados objetivos y distintos requerimientos.

La Red de derivación de pacientes que requieren de una atención de más complejidad, dependerá del sistema previsional que posea, si son Fonasa al sistema público; si es sistema Isapre se derivara a la red establecida por su plan de salud; si son de del sistema de Fuerzas Armadas y Carabineros, se derivara a sus instituciones respectivas; Pacientes sin sistema previsional (privados), se derivaran al establecimiento que ellos indiquen.

La derivación se realizara a través del área protegida con la que cuenta la institución (servicios de Unidad Coronaria Móvil).

#### 15) SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Todo paciente, familiar o acompañante del paciente puede manifestar su opinión respecto a la atención a través de un reclamo, sugerencia, felicitación, solicitud, consulta o denuncia a través de los buzones habilitados en las recepciones de la institución.

El reclamo debe hacerse a través de un formulario, el cual debe registrar el nombre y apellido, Rut, e-mail, dirección, la fecha y una descripción del reclamo.

#### 16) PROCEDIMIENTOS Y VÍAS DE EVACUACIÓN

Clínica Oftalmológica Providencia dispone de procedimientos y vías de evacuación establecidos en casos de emergencia, ubicados en la mayoría de las salas de espera.

Frente a la activación de una clave de emergencia o evacuación, los pacientes y acompañantes deben permanecer en su lugar y esperar instrucciones del personal y no actuar por iniciativa propia.

Al evacuar, los pacientes deben cumplir con las siguientes indicaciones:

No correr ni formar aglomeraciones en los pasillos.



No regresar al área afectada a menos que el personal de la clínica se lo indique.

En caso de incendio, gatear tratando de cubrir su boca y nariz con un paño húmedo. Antes de abrir una puerta, palpar su temperatura, si está caliente debe buscar otra vía de evacuación.

### 17) DISPOSICIONES VARIAS

El presente reglamento será evaluado en su confección anualmente por la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente y la Gerencia Clínica, siempre pensando por un lado, en entregar la información más completa a los pacientes en su estancia dentro de la Clínica, como también en irse adecuando a las realidades futuras de la institución y del país.

### 18) ANEXOS

#### 18.1 Afiche con los Derechos y Deberes de los Pacientes

Se encuentran ubicados en ambas áreas de recepción de espera dentro de la Clínica.

**Exige tus derechos**

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

**y cumple tus deberes**

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

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

Acreditación certificada por  
SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD



## 18.1 SITUACIONES DE EMERGENCIA

El sistema de comunicación que se ha determinado como principal para informar sobre situaciones de emergencia es el telefónico a través del Número **8011**, **se informará lo siguiente:**

- 1.- Color del código
- 2.- Lugar del siniestro
- 3.- Persona que da el aviso

Ejemplo: Código rojo, en pabellón, Habla Juan Pablo

### Códigos:

**Incendio**

: Rojo



Amago de incendio (humo)

: Gris



Inundación

: Celeste



Asalto y robo

: Naranja



Artefacto explosivo

: Negro



Explosión

: Café





En caso de que el sistema principal falle o requiera de complemento para una oportuna y adecuada acción frente a una emergencia se dispondrá de un sistema de comunicación alternativo basado en radios portátiles, Ubicadas en recepción A, recepción B, pabellón, of. 201 y of. 207, las cuales están con la misma frecuencia especialmente en la of. 207, donde habitualmente se encuentra el encargado de la emergencia institucional.

### Guía para Evacuación

- No pierda el control, evite el pánico y la confusión.
- Usted será informado del orden, vía y medios para evacuar la Clínica.
- Obedezca las instrucciones de Jefes, Especialistas o Encargados de áreas.
- La evacuación debe hacerse en forma rápida y ordenada.
- No provoque pánico ni tumulto, recuerde que puede haber pacientes imposibilitados de trasladarse por sí mismos.
- Diríjase al área de seguridad o sitio que se le indique.
- No forme grupos en las entradas, evite demostraciones públicas.
- Apoye a pacientes y trabajadores que lo necesiten
- Utilice escaleras.
- No vuelva a su lugar de trabajo hasta cuando se lo comuniquen.







**DESIGNACIÓN DE FUNCIONES EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA**

| <b>Cargo en la Emergencia</b>                                 | <b>Cargo por Contrato</b>                 | <b>Reemplazo</b>                                  |
|---|---|---|
| Responsable Institucional del Plan de prevención de incendios | Jefe de Operaciones                       | Gerente de Adm. y Finanzas, y Supervisora Clínica |
| Responsable Institucional del Plan de Evacuación              | Jefe de Operaciones                       | Gerente de Adm. y Finanzas, y Supervisora Clínica |
| Encargado de Alarma y Comunicación                            | Jefe de Operaciones                       | Gerente de Adm. y Finanzas, y Supervisora Clínica |
| Encargado de Manejo de Suministros                            | Jefe de Operaciones                       | Gerente de Adm. y Finanzas                        |
| Encargado de Extintor y Red Húmeda                            | Jefe de Operaciones                       | Gerente de Adm. y Finanzas                        |
| Encargado de Evacuación                                       | Jefe de Operaciones                       | Gerente de Adm. y Finanzas, y Supervisora Clínica |
| Líder de Evacuación recepción A                               | Asistente Medico-Administrativo Anexo 711 | Asistente Medico-Administrativo Anexo 710         |
| Líder de Evacuación Recepción B                               | Asistente Medico-Administrativo Anexo 715 | Asistente Medico-Administrativo Anexo 714         |
| Líder de Evacuación Sala de Exámenes                          | Tecnólogo Medico 1                        | Tecnólogo Medico 2                                |
| Líder de Evacuación Pabellón                                  | Jefe de Pabellón                          | Auxiliar Administrativo                           |
| Líder de Evacuación Of. 207                                   | Jefe de Operaciones                       | Administrativo Contable                           |
| Líder de Evacuación Of. 201                                   | Gerente de Administración y Finanzas      | Asistente de Marketing                            |
| <b>Números para Emergencia</b>                                |   |   |
| Ambulancia  |   | <b>131</b>  |
| Bomberos  |   | <b>132</b>  |
| Carabineros   |   | <b>133</b>  |
| PDI   |   | <b>134</b>  |
| Urgencia Mutual se Seguridad                                  |   | <b>227879000</b>                                  |



|                                   |                              |
|-----------------------------------|------------------------------|
| Compañía Eléctrica Chilectra      | <b>226971500 emergencias</b> |
| Compañía Sanitaria: Aguas Andinas | <b>227312482</b>             |
| Unidad Coronaria Móvil            | <b>223914444 código 405</b>  |

**Descripción General de la Unidad Asistencial**

**Ubicación:**

**N° de Extintores: 10**











**Tableros Eléctricos: 1**

**Tipo de Pacientes: Ambulatorios**

**Salidas de Emergencia: 2.**

**Zonas de Seguridad: Frontis Clínica, Calle Andrés de Fuenzalida y esquina Av. Costanera Andrés Bello.**

**Hospitales para Derivación: Clínica Indisa u Hospital Público más cercano**

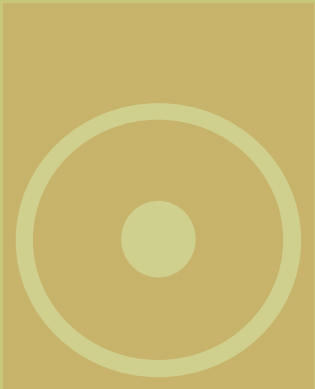
|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <br><b>VIA DE EVACUACION</b>     | <br><b>TABLERO ELECTRICO</b> | <br><b>SALIDA</b>     | <br><b>VIA DE EVACUACION</b> |
| <br><b>EXTINTOR</b>              | <br><b>VIA DE EVACUACION</b> | <br><b>RED HUMEDA</b> | <br><b>Red Seca Salida</b>   |
| <br><b>RED HUMEDA Y RED SECA</b> | <br><b>PROHIBIDO FUMAR</b>   |   |   |



CLINICA  
OFTALMOLOGICA  
PROVIDENCIA



Acreditación certificada por  
SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD



CLINICA  
OFTALMOLOGICA  
PROVIDENCIA



Acreditación certificada por  
SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

Nueva de Lyon 96 · Providencia · Santiago · +56 2 25995700 · [www.cop.cl](http://www.cop.cl)