



REGLAMENTO INTERNO

MEDICIEN PARA LAS ATENCIONES DE SALUD (LEY 20.584)

Septiembre 2019

Contenido

1 INTRODUCCION	4
2 PRESTACIONES DE SALUD:	4
2.1 Prestaciones de salud disponibles en Vespucio 100	4
2.2 Prestaciones de salud disponibles en salud mental.....	4
2.3 Prestaciones de salud disponibles en laboratorio	5
2.4 El detalle de las prestaciones se describe en el “Libro de Prestaciones ambulatorias y Aranceles 2019”, disponible en cada unidad de nuestro centro médico de forma física o digital. 5	
3 Convenio y sistemas de seguros de salud:	5
4 Horarios de atención:.....	5
4.1 Centro médico Vespucio 100 (consultas médicas, kinesiología, imagenología y procedimientos):	5
4.2 Centro odontológico Vespucio 100:.....	5
4.3 Centro de salud mental:.....	6
4.4 Toma de Muestras en Vespucio 100:.....	6
4.5 Horario de otras unidades de toma de muestra de Laboratorio: Ver anexo N°1	6
5 Normas de funcionamiento general:	6
5.1 Agendamiento de horas:.....	6
5.2 Atrasos.....	6
5.3 Atención administrativa de recepción.	6
5.3.1 Vespucio 100: Al ingreso de cada servicio se dispone de un tótem electrónico para organizar las atenciones. Se solicita obtener el número de atención al momento de la presentación de cada paciente.	6
5.3.2 Centro de salud mental: La atención administrativa es por orden de llegada, directa en mesón de recepción.	7
5.3.3 Otras unidades de toma de muestras de laboratorio clínico (externas a Vespucio 100): Por orden de llegada con dispensador de tickets.	7
5.4 Solicitud de certificados, informes y otros documentos de interés para pacientes:.....	7
5.4.1 Para solicitar certificados o informes médicos, paciente debe agendar y pagar su hora según corresponda.....	7
5.4.2 Solicitud de copia de ficha o registro clínico:.....	7
5.4.3 Solicitud de formularios de seguros complementarios de salud:.....	7

5.5 Atenciones con requerimientos especiales:	7
5.5.1 Atención a menores de edad:	7
5.5.2 Personas con necesidades especiales y/o movilidad reducida:.....	7
5.6 Identificación del personal:	7
5.7 Calidad y seguridad de la atención:	8
5.8 Comité de ética:	8
5.9 Respeto y cuidado:	8
5.10 Grabaciones y reproducciones:.....	8
5.11 Recinto libre de tabaco:	8
5.12 Situaciones de emergencia:	8
5.13 Actividad Docente e investigación:	8
6 Reclamos, felicitaciones y sugerencias:	8
7 Consentimiento informado, prestaciones en las que procede:	9
8 Procedimiento de alta disciplinaria, forzosa y voluntaria:	9
8.1 Alta Voluntaria:	9
8.2 Alta Forzosa:	10
8.3 Alta Disciplinaria:.....	10
9 Funcionamiento modalidad de atención de salud GES.....	10
10 Directrices orientadas a la atención de público en general.....	10
Anexo N°1 Horarios de otras tomas de muestras:.....	10
Anexo N°2.....	15

1 INTRODUCCION

Nuestra misión es entregar a nuestros pacientes y sus familias una atención ambulatoria de salud integrada, cercana, segura y de calidad, resguardando la dignidad de las personas y privacidad de la información, garantizando un funcionamiento atendido a la ética profesional.

Para el logro de esta exigente misión, requerimos de un reglamento interno que guíe las actuaciones de los profesionales y colaboradores que componemos la organización, dando cumplimiento a la Ley 20.584, derechos y deberes, entregando la debida información a nuestros pacientes y sus familias para cumplir de forma satisfactoria sus expectativas.

Nuestro reglamento interno regirá para todos los centros de salud ambulatoria que nos constituye como organización, éstos son: Centro Médico ambulatorio Vespucio 100, Centro ambulatorio de Salud Mental, Laboratorio Clínico y Unidades de toma de muestras.

Esperamos contar con el permanente aporte de nuestros pacientes y sus familias para que esta reglamentación se actualice con la opinión de todos.

2 PRESTACIONES DE SALUD:

Medicien otorga diversas prestaciones de salud para modalidad GES o libre elección en cada unidad de salud o centro médico.

2.1 Prestaciones de salud disponibles en Vespucio 100

- Consultas médicas ambulatorias generales y de especialidades, incluyendo atención adulto e infantil.
- Consultas ambulatorio de profesionales no médicos (enfermería, nutrición, psicología, fonoaudiología)
- Atención odontológica integral en todas las especialidades, incluyendo radiología intra y extraoral.
- Atención kinesiológica integral.
- Exámenes de Laboratorio Clínico.
- Exámenes de imagenología: radiografías, scanner, ecografías, mamografías, resonancias y densitometrías.
- Procedimientos ambulatorios de especialidades en cardiología, otorrinolaringología, respiratorio, neurología, oftalmología, dermatología, endoscopía digestiva alta.

2.2 Prestaciones de salud disponibles en salud mental

- Consulta ambulatoria de psicología.
- Consulta ambulatoria de psiquiatría general.
- Consulta ambulatoria de medicina general o familia.
- Test neuropsicológico.

- Clínica ambulatoria EMDR (Desensibilización y Reprocesamiento por movimiento ocular- Eye Movement Desensitization and Reprocessing).
- Terapia de pareja
- Seguimiento de enfermería

2.3 Prestaciones de salud disponibles en laboratorio

- Exámenes de laboratorio de microbiología
- Exámenes de laboratorio de bioquímica
- Exámenes de laboratorio de hematología
- Exámenes a domicilio.

2.4 El detalle de las prestaciones se describe en el “Libro de Prestaciones ambulatorias y Aranceles 2019”, disponible en cada unidad de nuestro centro médico de forma física o digital.

3 Convenio y sistemas de seguros de salud:

Nuestra Institución cuenta con distintos tipos de convenios y aranceles establecidos para cada unidad de salud, por cada prestación, y según el financiador y cobertura de salud que tenga pactado cada usuario con su asegurador o institución de salud.

Para prestaciones convenidas con Isapre y Fonasa, Medicien cuenta con venta de bono electrónico (IMED), cuya disponibilidad depende de las prestaciones convenidas entre ambas partes, no siendo responsabilidad de Medicien si el asegurador no tiene convenio en algunas prestaciones. En este último caso, dichas prestaciones se venderán con boleta, y que posteriormente el paciente podrá reembolsar en su asegurador si su cobertura lo permitiese.

En caso de pacientes GES, Medicien no emite bonos IMED, por tanto, el paciente debe traer éstos desde su ISAPRE y presentarlos el día de su atención.

Las urgencias dentales con cobertura GES deben ser pagadas por el paciente de acuerdo con el arancel convenido y luego reembolsar en la Isapre con la boleta de la atención.

4 Horarios de atención:

4.1 Centro médico Vespucio 100 (consultas médicas, kinesiología, imagenología y procedimientos):

- Lunes a viernes 8:00 a 20:00hrs
- Sábados 8:30 a 13:00hrs

4.2 Centro odontológico Vespucio 100:

- Lunes a viernes: 9 a 13 – 15 a 19.30
- Sábados: 9:00 a 13:00 hrs
- Urgencias odontológicas de lunes a sábado: 9:00-12:00 y 15:00-18:00hrs.

4.3 Centro de salud mental:

- Lunes a viernes: 8:00 a 20:30hrs.

4.4 Toma de Muestras en Vespucio 100:

- Lunes a viernes:
Horario administrativo 7:30 a 17:00 hrs
Horario toma de muestra 7:30 a 16:00 hrs.
- Sábados:
- Horario administrativo 8:00 a 13:00 hrs
- Horario toma de muestra 8:00 a 12:00 hrs.

4.5 Horario de otras unidades de toma de muestra de Laboratorio: Ver anexo N°1

5 Normas de funcionamiento general:

5.1 Agendamiento de horas:

- Agendamiento vía call center (2 2482 0000).
- Agendamiento web: Consultas profesionales V100, centro odontológico y kinesiología V100 (www.medicien.cl).
- Agendamiento exclusivamente presencial: Pabellón cirugía menor ambulatoria y exámenes con medio de contraste y otros de mayor complejidad.
- Prestaciones que no requieren agendamiento (atención por orden de llegada): exámenes de laboratorio en toma de muestras, radiografías, electrocardiogramas.
- Agendamiento telefónico para prestaciones de laboratorio a domicilio (2 2235 6063).

En el momento de agendar su hora se le darán las indicaciones según corresponda.

En caso de requerir contactarnos con usted, serán utilizados los datos que usted nos ha informado, de modo que le solicitamos mantenerlos actualizados.

5.2 Atrasos

- El paciente se debe presentar al menos con 15 minutos de antelación al mesón de recepción para trámites administrativos indispensables.
- Luego de 10 minutos de retraso, la hora deberá ser reagendada.
- Esta medida tiene por objeto garantizar una atención segura y de calidad.

5.3 Atención administrativa de recepción.

5.3.1 Vespucio 100: Al ingreso de cada servicio se dispone de un tótem electrónico para organizar las atenciones. Se solicita obtener el número de atención al momento de la presentación de cada paciente.

En caso de no estar en funcionamiento el tótem, nuestro personal administrativo se hará cargo de organizar la atención.

5.3.2 Centro de salud mental: La atención administrativa es por orden de llegada, directa en mesón de recepción.

5.3.3 **Otras unidades de toma de muestras de laboratorio clínico (externas a Vespucio 100):** Por orden de llegada con dispensador de tickets.

Todas nuestras unidades y servicios cuentan con acceso preferente para personas mayores de 60 años y/o que acrediten discapacidad (registro COMPIN).

5.4 Solicitud de certificados, informes y otros documentos de interés para pacientes:

5.4.1 Para solicitar certificados o informes médicos, paciente debe agendar y pagar su hora según corresponda.

5.4.2 Solicitud de copia de ficha o registro clínico:

Según normativa vigente, el paciente o su representante legal debe realizar solicitud por escrito presentando, previo a la entrega de los registros, su carnet de identidad y en caso de tercero autorizado, un poder notarial.

En el caso de menores de edad, la copia de la ficha clínica debe ser solicitada por los padres o representante legal del paciente acreditando con la documentación correspondiente tal condición (certificado de nacimiento o de tutor legal).

5.4.3 Solicitud de formularios de seguros complementarios de salud:

Es responsabilidad del paciente, solicitar durante su horario de atención, el llenado del formulario.

5.5 Atenciones con requerimientos especiales:

5.5.1 Atención a menores de edad:

Todo paciente menor de edad debe asistir acompañado de un adulto responsable a su hora agendada.

5.5.2 Personas con necesidades especiales y/o movilidad reducida:

En caso de que el paciente u acompañante tenga alguna necesidad especial (camilla, silla de ruedas, etc.), nuestro centro médico cuenta con los recursos necesarios para facilitar el acceso a la atención. Si existiese alguna necesidad mayor, recomendamos comunicarse con nosotros con antelación a la cita para evaluar la mejor forma de resolverlo.

5.6 Identificación del personal:

Todos nuestros colaboradores o funcionarios (técnicos, administrativos, profesionales) se encuentran debidamente identificados con su nombre y cargo.

5.7 Calidad y seguridad de la atención:

Nuestra institución está comprometida con otorgar una atención de calidad y segura a todos nuestros pacientes, para ello contamos con un equipo de calidad que está constantemente supervisando y controlando indicadores requeridos por la autoridad correspondiente.

5.8 Comité de ética:

Medicien cuenta con un comité de ética asistencial. Para acceder a este debe contactarse con la dirección técnica del establecimiento.

5.9 Respeto y cuidado:

Así como nuestros profesionales y funcionarios se encuentran comprometidos con mantener un ambiente de respeto frente a nuestros pacientes, se espera y agradece el buen trato y conducta hacia nuestro personal, el cuidado de nuestras instalaciones, mantener celulares apagados durante la atención clínica y el permanecer en la sala de espera hasta ser llamado para la atención.

5.10 Grabaciones y reproducciones:

Está estrictamente prohibido a los pacientes, sus familiares o cualquier persona, captar, interceptar, grabar y/o reproducir conversaciones, filmar o fotografiar en nuestras dependencias. El no cumplimiento a esta prohibición nos autorizará para poner los antecedentes a disposición de la entidad que corresponda a fin de hacer efectiva las responsabilidades penales y civiles respectivamente.

5.11 Recinto libre de tabaco:

Por disposición del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la Ley N° 20.660 está estrictamente prohibido a toda persona fumar en los recintos de MEDICIEN.

5.12 Situaciones de emergencia:

Todas nuestras instalaciones cuentan con un plan de emergencias y líderes de evacuación en cada unidad, quienes indicarán como proceder de forma segura según sea el caso.

5.13 Actividad Docente e investigación:

En nuestros centros no se realiza docencia, ni investigación.

6 Reclamos, felicitaciones y sugerencias:

Medicien cuenta con distintos canales de comunicación para que los pacientes puedan realizar sus sugerencias, felicitaciones y/o reclamos. Estos son:

- Libros de felicitaciones, sugerencias y reclamos disponibles en cada unidad de atención a público.
- correo electrónico contacto@medicien.cl.
- página web www.medicien.cl.

De acuerdo con la Ley N.º 20.584 el plazo máximo de respuesta por parte de nuestra Institución, una vez recibido el reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a su recepción.

7 Consentimiento informado, prestaciones en las que procede:

Cada vez que un paciente deba someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a atención de salud, se le explicará verbalmente en qué consiste el procedimiento y sus riesgos.

En caso de procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos, antes de la realización de éste, el paciente deberá firmar un documento que constata que el profesional tratante informó los alcances del examen o procedimiento, sus riesgos, beneficios y todo aquello que permita una adecuada decisión por parte del paciente.

Los siguientes procedimientos requieren de consentimiento informado:

- - Endoscopia
- - R.N.M. con medio de contraste
- - Scanner con medio de contraste
- - Biopsia CORE
- - Crioterapia
- - Tratamiento por IPL
- - Procedimientos en Pabellón cirugía menor (extirpación e inserción de DIU, extirpación de quistes, lunares, procedimientos odontológicos)
- - Fibroscopia nasal
- - Electromiografía

8 Procedimiento de alta disciplinaria, forzosa y voluntaria:

8.1 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 ser tratado, desea interrumpir el tratamiento o se niegue a cumplir las prescripciones médicas.

En estos casos, el médico tratante, le informará al paciente - o a su representante legal - sobre su condición de salud actual y pronóstico, dando énfasis a las atenciones de salud pendientes que el paciente deberá considerar.

El paciente - o su representante legal - debe formalizar su "alta voluntaria" registrando su decisión con su firma o a través del registro de su huella digital cuando se trate de formato electrónico. El médico tratante registrará también esta decisión en la ficha clínica.

8.2 Alta Forzosa:

El Alta Forzosa se produce cuando el paciente expresa su voluntad de no ser tratado, desea interrumpir el tratamiento o se niega cumplir las prescripciones médicas o cualquier forma de incumplimiento de las indicaciones (lo que incluye inasistencias reiteradas) pero no solicita formalmente la alta voluntaria.

En estos casos, el Director Técnico del establecimiento de salud, a propuesta del profesional tratante y previa consulta al comité de ética, podrá decretar el alta forzosa, lo que se dejará por escrito en la Ficha Clínica.

8.3 Alta Disciplinaria:

El Alta Disciplinaria se producirá cuando el paciente incurra en maltrato o conductas impropias, 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. Tanto el alta forzosa como disciplinaria pueden ser causales de:

- Cese de la atención con el profesional tratante actual
- Cese de la atención en el centro médico

9 Funcionamiento modalidad de atención de salud GES

MEDICIEN cuenta con convenio de atención GES con Isapre Colmena para los problemas de salud descritos en el **anexo N°2**.

Los trámites administrativos necesarios para la atención GES deben ser realizados en sucursal Isapre Colmena.

Para pacientes que ya se encuentran en control por GES en MEDICIEN, contamos con el correo contacto.ges@medicien.cl

10 Directrices orientadas a la atención de público en general

10.1 Directrices para Regalos, Obsequios, beneficios económicos o de otra naturaleza

Los colaboradores de Medicien no deben aceptar de terceras partes obsequios, aportes, invitaciones u otros beneficios económicos o de otra naturaleza que puedan influenciar las decisiones de negocios que toman en representación de la compañía. Está prohibido solicitar, recibir, y/o aceptar como tampoco proporcionar, regalar o entregar ningún tipo de ventaja, recompensa, retribución u obsequio, en dinero o en especie de/a personas ajenas a Medicien, con quienes exista relación por razón del cargo o función. Pueden

aceptarse únicamente los considerados bajo el concepto de cortesía producto de la relación laboral. Frente a cualquier duda, se debe consultar al Supervisor Directo o Gerente del área.

10.2 Directrices cuando hay interacción con funcionarios públicos o representantes de entidades publicas

- Medicien incentiva y exige a sus trabajadores el respeto irrestricto a los organismos de la Administración Pública Nacional e Internacional, condenando cualquier gestión que no se enmarque en los procesos formales lícitos, en la obtención de los permisos y autorizaciones que sean necesarias para el desarrollo de sus actividades.
- Medicien delegará en el personal líder de las áreas, en conjunto con otro colaborador del mismo rango, la atención de los personeros de la Administración Pública Nacional e Internacional, para efectos de, por ejemplo: fiscalizaciones, visitas de inspección a las instalaciones y/o reuniones con organismos de la Administración Pública.

Medicien prohíbe las siguientes prácticas:

- Intentar inducir a un funcionario público, nacional o extranjero, a realizar un acto ilegal o no ético, o para que omita o deje de hacer un acto que es propio de su función.
- Ofrecer, dar y/o aceptar algo de valor a/de funcionarios públicos nacionales o extranjeros, por cualquier medio, con el fin de obtener negocios o beneficios para la empresa.
- Pagar a un proveedor o tercero cuando se tenga razones para sospechar, que todo o parte del pago puede ser canalizado a un funcionario público nacional o extranjero a fin de obtener un beneficio para sí o para la empresa.
- Hacer cualquier cosa para inducir, ayudar o permitir que otro viole estas reglas.

10.3 Directrices cuando hay interacción con visitantes médicos o proveedores de medicamentos e insumos médicos

Medicien regula el ingreso a sus dependencias de visitantes médicos o proveedores de medicamentos e insumos médicos, para lo cual considera lo siguiente:

El ingreso a las dependencias de Medicien de visitantes médicos o proveedores de medicamentos e insumos médicos con el objeto de promocionar o de entregar a los

profesionales de la salud la información proveniente del desarrollo de nuevos medicamentos deberá ser autorizada por el Director Médico de cada Centro de Atención.

En caso de que el ingreso sea autorizado, se debe considerar que:

- Las muestras deben estar marcadas como tales, con la finalidad de que no puedan ser revendidas o utilizadas de un modo inadecuado.
- Se excluye la entrega de muestras médicas a estudiantes y profesionales de la salud que no estén habilitados para prescribir.
- No podrán entregar regalos, incluidos los artículos de promoción o servicios con valor monetario otorgado a título gratuito a un profesional de la salud. Únicamente podrán entregarse materiales con marcas de la Empresa, siempre y cuando ellos sean necesarios para el desarrollo de las actividades y se entreguen en poca cantidad, como por ejemplo: lápices, blocks, calendarios y otros materiales de papelería o de escritorio.
- No podrá ofrecerse o entregarse artículos de utilidad médica a los profesionales de la salud.
- No se deben realizar ni ofrecer, a los profesionales de la salud, pagos en dinero o equivalentes. Tampoco deben realizarse u ofrecerse, a los profesionales mencionados, regalos que vayan en su beneficio personal.

Anexo N°1: Horarios de otras tomas de muestras.

- Agustinas
 - ✓ Lunes a viernes:
Horario administrativo 7:30 a 16:00 hrs
Horario toma de muestra 7:30 a 12:30 hrs.
 - ✓ Sábados:
Horario administrativo 8:00 a 13:00 hrs
Horario toma de muestra 8:00 a 12:00 hrs.

- Guardia vieja
 - ✓ Lunes a viernes:
Horario administrativo 7:30 a 16:00 hrs
Horario toma de muestra 7:30 a 13:00 y 14:00 a 15:30
 - ✓ Sábados:
Horario administrativo 8:00 a 13:00 hrs
Horario toma de muestra 8:00 a 12:00 hrs.

- Fórum:
 - ✓ Lunes a viernes:
Horario administrativo 7:30 a 16:00 hrs
Horario toma de muestra 7:30 a 13:00 y 14:00 a 16:00 hrs.
 - ✓ Sábados:
Horario administrativo 8:00 a 13:00 hrs
Horario toma de muestra 8:00 a 12:00 hrs.

- Irarrázaval:
 - ✓ Lunes a viernes:
Horario administrativo 7:30 a 16:00 hrs
Horario toma de muestra 7:30 a 13:00 y 13:00 a 15:30 hrs.
 - ✓ Sábados:
Horario administrativo 8:00 a 13:00 hrs
Horario toma de muestra 8:00 a 12:00 hrs.

- Lo Beltrán
 - ✓ Lunes a viernes:
Horario administrativo 7:30 a 16:00 hrs
Horario toma de muestra 7:30 a 12:30 hrs.
 - ✓ Sábados:
Horario administrativo 8:00 a 13:00 hrs
Horario toma de muestra 8:00 a 12:00 hrs.
- San Francisco
 - ✓ Lunes a viernes:
Horario administrativo 7:30 a 16:00 hrs
Horario toma de muestra 7:30 a 12:30 hrs.
 - ✓ Sábados:
 - ✓ Horario administrativo 8:00 a 13:00 hrs
 - ✓ Horario toma de muestra 8:00 a 12:00 hrs.

Anexo N°2: Problemas de salud en convenio para atención GES con Isapre Colmena.

CM Vespuccio 100

PS 06: Diabetes Mellitus Tipo 1

PS 07: Diabetes Mellitus Tipo 2

PS 19: Infección Respiratoria Aguda Menores de 5 años

PS 20: Neumonía

PS 21: Hipertensión Arterial

PS 29: Vicios de Refracción

PS 35: Hiperplasia Prostática Benigna

PS 38: Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)

PS 41: Artrosis de Cadera y/o de rodilla leve

PS 52: Artritis reumatoidea

PS 56: Hipoacusia Bilateral Mayores de 65 años

PS 60: Epilepsia en personas mayores de 15 años

PS 61: Asma en personas mayores de 15 años

PS 62: Enfermedad de Parkinson

PS 76: Hipotiroidismo en personas de 15 años o más

PS 80: Tratamiento de erradicación del Helicobacter Pylori

CM Salud Mental

PS 15: Esquizofrenia primer episodio

PS 34: Depresión en personas mayores de 15 años

PS 75: Trastorno Afectivo Bipolar

Odontología

PS 23: Salud Oral integral en niños 6 años

PS 46: Urgencia odontológica ambulatoria

PS 47: Salud Oral integral en adulto 60 años

PS 66: Salud Oral integral de la embarazada