Clínica del Carmen

REGLAMENTO INTERNO

(en cumplimiento de la Ley 20.584)

CLÍNICA DEL CARMEN

Cristián Berrios del Canto
Director Gerente

Sebastián Sepúlveda Cartier
Director Médico

Julio 2026

Clínica del Carmen

ÍNDICE

Introducción……..	3
Antecedentes generales.....	4
Misión, Visión y Valores que nos inspiran……..	6
Tipo de prestaciones que otorga…….....	7
Servicio de apoyo diagnóstico…….....	7
Recursos humanos……..……...	8
Convenio asistencial - docente…….……....	8
Ingreso pacientes hospitalizados…….……....	9
Deberes de los pacientes y Usuarios en general…….	11
Procedimiento de egreso hospitalario…….……....	14
Procedimientos generales…….	15
Horario de funcionamiento y visitas…….……....	16
Otras Normas Generales de Obligatorio Cumplimiento……..	17
Algunos Procedimientos Relativos al Cuidado del paciente……	20
Identificación de los pacientes ……..……	20
Identificación del personal asistencial…….……....	21
Comité de ética asistencial…….……....	22
Presentación de reclamos, sugerencias y felicitaciones.....	22-24
Evacuación de Emergencia y Sistemas de Mitigación y Detección.....	25-27
Anexo: Carta de Deberes y Derechos del paciente…..……..	28-29

INTRODUCCIÓN

El presente documento se redacta dando cumplimiento a lo previsto en el Decreto N°40 del MINSAL, del 26 de Noviembre de 2012, que “APRUEBA EL REGLAMENTO SOBRE REQUISITOS BÁSICOS QUE DEBERÁN CONTENER LOS REGLAMENTOS INTERNOS DE LOS PRESTADORES INSTITUCIONALES PÚBLICOS Y PRIVADOS PARA LA ATENCIÓN EN SALUD DE LAS PERSONAS DE LA LEY Nº 20.584”, y está dirigido principalmente a los pacientes, apoderados, familiares y/o acompañantes, que utilizan, visitan o frecuentan las instalaciones de Clínica del Carmen.

El Reglamento contempla los contenidos básicos indicados por la Autoridad de Salud, con el fin de proporcionar información acerca de las normas de ingreso, estadía, visitas y egresos, así como los procedimientos asociados al funcionamiento interno de esta clínica.

En todo aquello que no esté contenido en el presente Reglamento, regirán las normas de la Ley N° 20.584 (Ley que regula los “Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación con Acciones vinculadas a su Atención en Salud”, conocida también como “Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes”), y sus disposiciones complementarias, como toda otra preceptiva sanitaria o interna aplicable al caso.

El presente Reglamento se aplicará tanto para las atenciones abiertas (ambulatorias), como para las cerradas (hospitalizadas), que se proporcionen al interior de las dependencias de la citada instalación de salud.

ANTECEDENTES GENERALES

Clínica del Carmen, es un Centro de Salud Mental, sin fines de lucro, perteneciente a la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios. Nace en Santiago, el año 1930 y está dedicado a tratar, acoger y acompañar a pacientes mayores de 18 años que padecen de trastornos de Salud Mental.

Contamos con el servicio de hospitalización especializado en compensar y estabilizar diferentes patologías de origen psiquiátrico en unidades adaptadas según la condición y tratamiento que requieran los pacientes. Además, disponemos de Atención Ambulatoria en las especialidades de Psiquiatría y Psicología en nuestro centro.

Clínica del Carmen cuenta con capacidad para 186 usuarios , con cinco unidades para la internación de pacientes psiquiátricos que brinda el servicio de hospitalización a pacientes mayores de 18 años (mujeres y hombres), con el régimen de internación de corta y larga estadía, previo diagnóstico médico para el tratamiento de patologías tales como: Depresión, Trastorno bipolar, Esquizofrenia, Adicciones (proceso de desintoxicación,) Estrés, Trastorno de Ansiedad, Trastorno del espectro Autista (descompensado).

Una vez que el paciente ingresa, contará con atención Psiquiátrica y Psicológica además de Enfermería, técnicos de enfermería y otros profesionales, que estarán velando por el cumplimiento de cada tratamiento, como también cuidadores (sí lo requiere) que acompañarán a los usuarios en las actividades diarias del centro.

Durante el proceso de internación, nuestros usuarios disponen de amplios jardines, patios, áreas deportivas, piscina (para temporada estival) y zonas de descanso. Además, contamos con salas adaptadas para la rehabilitación y realización de actividades recreacionales y talleres terapéuticos.

Para la tranquilidad del usuario y la de su familia, monitoreamos el recinto con más de 120 cámaras de seguridad 24/7 y contamos con un sistema de control de acceso en todas las puertas que comunican la clínica con el área administrativa y hacia el exterior de las dependencias.

NUESTRA MISIÓN

Somos una organización que tiene como centro a la persona afectada psíquicamente, que se preocupa por acompañar, acoger y otorgarle una atención integral, bajo los valores de la Orden Hospitalaria San Juan de Dios.

NUESTRA VISIÓN

Constituirnos como un referente clínico/psiquiátrico en la rehabilitación de adultos afectados psíquicamente.

VALORES QUE NOS INSPIRAN

- ✓ Calidad
- ✓ Espiritualidad
- ✓ Respeto
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Hospitalidad

TIPOS DE PRESTACIONES QUE OTORGA

- Hospitalización de Psiquiatría.
- Consulta ambulatoria de Psiquiatría
- Consulta medicina interna
- Atenciones de Psicología.
- Atención de Enfermería
- Atenciones de Terapia Ocupacional.
- Atenciones de Fonoaudiología.
- Atenciones de Kinesiología.
- Atención de Nutrición y Dietética.
- Atención de Trabajo Social.

SERVICIO DE APOYO DIAGNÓSTICO

La Clínica cuenta con un prestador externo debidamente certificado para la provisión de servicios de Laboratorio Clínico, asegurando la continuidad y oportunidad de las prestaciones requeridas por nuestros usuarios.

✓ Laboratorio Clínico: A cargo del convenio con Laboratorio Clínico Blanco.

RECURSOS HUMANOS

- Médicos
- Enfermeras(os)
- Kinesiólogo
- Terapeutas ocupacionales
- Fonoaudiólogo
- Nutricionistas

- Psicólogos (as)
- Técnicos paramédicos
- Técnicos de enfermería nivel superior (TENS)
- Auxiliares de servicio

- Equipo Administrativo

CONVENIOS ASISTENCIALES-DOCENTES

Nuestra Institución se ha definido como un Centro Asistencial-Docente. Para ello mantiene convenios con Instituciones de Educación Superior, reconocidas por el Estado de Chile (Universidades que imparten carreras vinculadas al Área de la Salud).
El paciente o su representante legal serán informados de ello al ingreso, y podrán decidir libremente si acceden a colaborar en esta actividad, a través de un consentimiento firmado.

La actividad Asistencial-Docente es supervisada por los profesionales de la Clínica, y se ejecutará siempre respetando los Derechos de los Pacientes, y anteponiendo siempre la atención clínica por sobre la docente.

INGRESO DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

INGRESO:

Previo al ingreso, independiente de la entidad que lo derive, el paciente o su representante, deberán remitir o presentar un documento, emitido por un médico, que determine la necesidad de hospitalización. Posteriormente, el Director Técnico Médico de la Clínica evaluará la pertinencia del ingreso.

Al momento del ingreso, tanto el paciente como el apoderado, debe tener conocimiento del tipo de hospitalización con el cual quedará registrado en nuestro centro, además, en algunos casos, se podrá indicar cuidador exclusivo para el paciente de acuerdo a la condición clínica el que deberá ser cancelado directamente por el apoderado.

Los tipos de internación son:

Internación Voluntaria:

El paciente debe presentar una Orden de Hospitalización extendida por un médico y a través de su consentimiento accede al proceso de hospitalización, exceptuando si es interdicto, siendo su tutor, el responsable.

Internación Administrativa:

Corresponde a toda persona que se encuentra en una situación de crisis, cuya conducta pone en riesgo su integridad y la de los demás y que no es posible contar con su consentimiento. Para ello, se solicita una orden médica, orden judicial o Resolución de Autoridad Sanitaria para proceder a la hospitalización y se indicará cuidador exclusivo.

Al momento del ingreso, el paciente o su representante deberán presentarse en el área de Admisión con los siguientes documentos:

-Cédula de identidad.

-Interconsulta, epicrisis u otro documento que determine la necesidad de hospitalización.

Además, tendrá que:

- Respaldar financieramente su estadía, mediante el pago de una garantía.
- Firmar los consentimientos informados establecidos por la Institución.
- Identificar a la persona responsable del paciente, durante el periodo de su hospitalización (apoderado o representante). Esta persona se obliga a mantener comunicación permanente con el equipo de salud, y a proporcionar siempre todos aquellos insumos que no estén cubiertos en la hospitalización.
- Firmar y recibir las normas de la Clínica, establecidas en este Reglamento Interno.

En caso que el paciente sea derivado, será el prestador en convenio quien derive la documentación para la solicitud de ingreso.

ESTADÍA:

Durante la permanencia en la Clínica, el paciente, su representante y su familia deberán cumplir fielmente con la normativa estipulada en este documento.
Por otro lado, Clínica del Carmen entregará las prestaciones y servicios que puede otorgar, sobre la base de lo previsto en su respectiva Autorización Sanitaria, y de acuerdo a la condición clínica del paciente. En caso que éste requiera de atenciones de mayor complejidad a las otorgadas por la Clínica, podrá ser derivado a otra institución hospitalaria de mayor complejidad.

TRÁMITE SALIDA DE PACIENTES:

La solicitud de salidas de pacientes es un proceso regulado, debe tener fines terapéuticos, ser apropiado y seguro, solo podrá efectuarse en hospitalizaciones voluntarias, deberá contar con la autorización del médico tratante y contar con apoderado o familiar responsable. El permiso de salida, será gestionado de acuerdo a protocolo interno.

DEBERES DE LOS PACIENTES Y USUARIOS EN GENERAL

Sin perjuicio de los Deberes de los Pacientes, que la Ley 20.584 establece para las Atenciones de Salud – los que se dan por expresamente reproducidos – Clínica del Carmen, establece las siguientes obligaciones que los pacientes deben cumplir, como también sus representantes, apoderados y acompañantes:

1. Se prohíbe toda acción u omisión que importe discriminación, y que afecte a cualquier persona del equipo de salud, y funcionarios de la Institución.

2. Se prohíbe a los pacientes, sus familiares y/o visitas cualquier comportamiento que contravenga al orden público, la moral y las buenas costumbres. Se prohíbe, asimismo, las actividades sexuales de cualquier tipo, consumo de drogas ilícitas, alcohol, y cualquier actividad que atente contra la dignidad e integridad física y psicológica de otros pacientes, y del personal de Clínica del Carmen.
Al mismo tiempo, se prohíbe a los usuarios, familiares, visitas y/o acompañantes el ingreso y porte de armas, explosivos, sustancias peligrosas e inflamables, alcohol, y drogas ilegales.

3. Todas las personas que ingresen a la Clínica, deberán cuidar las instalaciones y equipamiento, que el prestador mantiene a disposición para los fines de atención, respondiendo de los perjuicios ocasionados, según las reglas generales.

4. El Art. 35 de la Ley 20.584 dispone que las personas deberán tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean estos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten.

El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho a la autoridad del establecimiento para requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal

desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan. También podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurra en maltrato o en actos de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud.

Se registrará en la ficha clínica del paciente, cualquier acto de agresión, ya sea física o verbal.

5. En el marco de lo señalado anteriormente, la Institución podrá condicionar la atención de un paciente, cuando conste que éste o sus acompañantes han incumplido los deberes señalados en la Ley N° 20.584, y en el presente Reglamento Interno. Asimismo, el equipo tratante podrá disponer:

- Restricción de ingreso de los familiares o acompañantes a las dependencias o, bien, su expulsión con auxilio de la fuerza pública.
- El alta disciplinaria del paciente cuando este incurra en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes, usuarios y personas que se encuentren al interior de la Clínica, siempre que con ello no se ponga en riesgo su vida o su salud.

6. Colaborar con la mantención del orden y la limpieza del entorno hospitalario, cooperando también con la conservación de las habitaciones y espacios comunes.

7. Respetar los horarios establecidos y el número de visitas permitidas.

8. El paciente deberá abstenerse de ingresar con objetos de valor a la Clínica (dinero y joyas). Asimismo, en casos excepcionales, y con la autorización respectiva, se podrán ingresar pertenencias personales, para fines terapéuticos los que quedarán debidamente registrados en ficha y autorizados por medico tratante.
El paciente deberá hacerse responsable de las referidas pertenencias, ante eventuales pérdidas o daños que éstos pudieren experimentar, eximiendo a la Institución de cualquier responsabilidad ulterior.

9. En situaciones de emergencia o cuando sea necesario e indispensable, para el tratamiento médico, el personal clínico podrá revisar o acceder a las pertenencias personales de los pacientes y a las habitaciones, de manera justa y responsable, dando aviso previo al paciente o a su apoderado.

10. Los familiares, acompañantes y/o visitas de los usuarios deberán de abstenerse de concurrir a las dependencias de la Clínica, en caso de presentar síntomas de enfermedades contagiosas que pongan en riesgo la salud y/o seguridad de los pacientes.

11. Se prohíbe el intercambio de pertenencias entre pacientes, tales como ropa, artículos personales u otros objetos. Asimismo, queda estrictamente prohibida la venta o transacción de insumos o artículos similares, como cigarrillos, encendedores, entre otros.

12. Se deberán respetar en todo momento los horarios establecidos para las distintas rutinas y actividades, tales como alimentación, ingreso y salida de las unidades, uso de la televisión y horarios de llamadas, entre otros.

13. Se permitirá fumar únicamente en las áreas expresamente habilitadas para ello. Queda estrictamente prohibido fumar al interior de las unidades y en las habitaciones de los pacientes.

14. Se prohíbe a los pacientes ingresar a unidades distintas a aquella asignada para su hospitalización, así como acceder a áreas de la clínica que no cuenten con autorización correspondiente.

15. El ingreso de familiares y visitas se permitirá únicamente en los sectores autorizados y destinados para tal fin. Queda estrictamente prohibido el acceso a las habitaciones de los pacientes.

PROCEDIMIENTO DE EGRESO HOSPITALARIO

Alta habitual: Es el Término de la etapa de atención hospitalaria. Es indicada por el médico tratante o por quien él designe para tal efecto, permitiendo al paciente continuar su recuperación en otra Institución o en forma ambulatoria.

Al momento del alta, el paciente deberá recibir un informe escrito, que resuma los hitos más relevantes de su hospitalización e indicaciones al alta. Este documento deberá contar con el nombre y firma de un médico de la Institución (Epicrisis), y deberá ser recepcionado con firma, por parte del mismo paciente o su apoderado.

Alta voluntaria y Forzosa: El Art. 18 de la Ley 20.584 la contempla, al señalar que el paciente que exprese su voluntad de no ser tratado, quisiera interrumpir el tratamiento o se negare a cumplir las indicaciones médicas, podrá solicitar el alta voluntaria. Para tales efectos, se deberá dejar constancia en la ficha clínica del paciente. La excepción a dicha solicitud está dada en la hospitalización administrativa o en caso que el solicitante presente incapacidad de entendimiento o su alta implique un riesgo para la salud pública o riesgo vital para el paciente.

Asimismo, en estos casos, la Dirección del correspondiente establecimiento de salud, a propuesta del profesional tratante y previa consulta al comité de bioética, podrá decretar el alta forzosa, entendiendo esta última como la situación en que el paciente expresa su voluntad de no ser tratado, de interrumpir su tratamiento o se negare a cumplir las prescripciones médicas, sin solicitar su alta voluntaria.

Alta disciplinaria: La normativa de la referida Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes indica que la Institución podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurra en maltrato o en actos de violencia – como también en caso de incurrir en conductas graves, expresamente vedadas por este Reglamento o por la normativa sanitaria aplicable - siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud.

PROCEDIMIENTOS GENERALES

VISITA MÉDICA DE RUTINA:

El paciente será evaluado por su médico tratante, de acuerdo a su condición clínica y la cobertura de prestaciones con la que cuente su convenio.

GESTIÓN DEL CUIDADO:

La gestión del cuidado diario de los pacientes es responsabilidad del Enfermero(a) Clínico(a), quien estructurará en conjunto con su equipo de trabajo un Plan de Atención de Enfermería, que contempla las actividades diarias, específicas para cada paciente. El paciente o apoderado podrá solicitar información sobre el tema, mediante los teléfonos de cada unidad de hospitalización.

ALIMENTACIÓN SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL PACIENTE:

La clínica cuenta con un equipo de Nutricionistas responsables de diseñar la dieta alimenticia, de acuerdo con el diagnóstico clínico, con la condición de salud de cada paciente, su patología aguda y cualquier enfermedad crónica que padezca.

HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO:

Clínica del Carmen atiende a sus pacientes durante todos los días del año, las 24 horas del día.

MODALIDAD DE AGENDAMIENTO DE HORAS Y MEDIO DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS:

El paciente deberá nombrar un representante o apoderado, para los efectos de facilitar la comunicación con el equipo de salud tratante y, eventualmente, para otorgar los consentimientos que pudieren ser necesarios, salvo que se encontrare imposibilitado de manifestarlo en los términos previstos en el ordenamiento jurídico.

Asimismo, el paciente deberá proporcionar datos e información suficientes, que permitan tomar contacto oportuno con su representante. La identificación de este último quedará consignada en el ingreso administrativo del paciente.

La entrega de información sobre el estado de salud del paciente se realizará, por parte del médico tratante; directamente al mismo, a su representante o a la persona a cuyo cuidado se encuentre.

Para agendar hora con el médico tratante o con otro profesional del equipo de salud del paciente, deberá comunicarse directamente al teléfono de la unidad de hospitalización de su paciente para solicitar entrevista con el médico tratante u otro profesional.

De acuerdo con la evaluación médica, el médico tratante determinará los horarios de comunicación telefónica del paciente con su apoderado, así como los horarios y la frecuencia de las visitas.

OTRAS NORMAS GENERALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

1. Los pacientes de Clínica del Carmen que reciban atenciones de hospitalización y/o ambulatoria, tendrán derecho a ser visitados por sus familiares y/o personas significativas de su entorno vital, a menos que su comparecencia signifique un riesgo para su tratamiento, obstaculice el normal desarrollo de las acciones clínicas y administrativas o el resguardo de los bienes institucionales.

2. En todo momento, se deberá prestar colaboración con los funcionarios de la clínica respetando las indicaciones del equipo de salud, a fin de facilitar la recuperación del paciente, y favorecer el trabajo del equipo tratante. En razón de lo anterior, el paciente, su representante o apoderado y sus familiares, deberán cumplir, en todo momento, las indicaciones médicas y de enfermería, así como las instrucciones del equipo tratante y administrativo, incluyendo la determinación de traslado de servicio y cambio de habitación.

3. El horario de visita puede ser modificado con ocasión de las condiciones de salud del paciente o, bien, por otras situaciones relacionadas con el entorno clínico o geográfico, las cuales serán informadas oportunamente por la Instalación de Salud

4. Durante la visita siempre deberá respetar el espacio y tranquilidad de todos los pacientes hospitalizados, y personal de la instalación de salud.

5. Se prohíbe a los familiares, visitas y/o acompañantes ingresar alimentos y bebidas de cualquier clase a la clínica, sea para su ingesta personal o para proporcionárselos al paciente.
6. La edad mínima de visita es 12 años. Sin perjuicio de lo anterior, los menores de esa edad podrán ingresar bajo autorización del médico tratante en beneficio de la recuperación del paciente, y siempre bajo el cuidado y vigilancia de un adulto responsable.

10. La visita podrá ser interrumpida si las condiciones médicas del paciente así lo requieran. En este caso, se deberá abandonar la sala para facilitar la atención del personal de salud, y la visita se reanudará una vez resuelta la situación, y sólo si el médico o enfermera/o a cargo lo autorizan.

11. Por su parte, también se encuentra prohibido el ingreso de animales a la clínica. Sin perjuicio de lo anterior, en el evento que el equipo clínico tratante considere beneficioso el ingreso de alguna mascota, por presentar valor terapéutico para el paciente, se deberá solicitar autorización especial a la Dirección Técnica Médica de la Instalación.

12. Las zonas de acceso restringido al público están debidamente señalizadas, por lo que deberán ser respetadas en todo momento.

13. Con el objeto de resguardar la confidencialidad, honra y privacidad de los pacientes de Clínica del Carmen, como también del personal clínico y administrativo del mismo, en conformidad a las normativas de las leyes 19.628 y 20.584, queda estrictamente prohibido al paciente, sus representantes, familiares y acompañantes, grabar, fotografiar y registrar por cualquier medio al paciente, las instalaciones, a los funcionarios que se encuentren desempeñando sus funciones, a otros usuarios, a sus acompañantes, así como tampoco registrar conversaciones e interacciones con el personal.

14. Queda estrictamente prohibido a los pacientes de la clínica recurrir a la automedicación. Del mismo modo, queda estrictamente vedado a los familiares, acompañantes y/o visitas proporcionar medicamentos a los pacientes.

15. El paciente tiene derecho a que el prestador le proporcione información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, sea en forma visual, verbal o por escrito, respecto de los tópicos establecidos en la Ley 20.584, entre ellos, las atenciones de salud o tipos de acciones de salud que el prestador respectivo ofrece o tiene disponibles, y los mecanismos a través de los cuales se puede acceder a dichas prestaciones, así como el valor de las mismas.

ALGUNOS PROCEDIMIENTOS RELATIVOS AL CUIDADO DEL PACIENTE

PREVENCIÓN DE CAÍDAS:

Al estar hospitalizado, es importante que el paciente cumpla con las siguientes medidas de prevención de caídas:

- Al momento del ingreso, el médico solicitará la firma de un consentimiento, en caso de requerirse utilizar algún tipo de contención mecánica para disminuir el riesgo de caídas.

IDENTIFICACIÓN DE LOS PACIENTES:

Al momento del ingreso, todo paciente será identificado. Para ello, se utilizará un brazalete que será instalado por el equipo de enfermería de la respectiva unidad clínica.

Los datos incluidos en el brazalete del paciente son:

- Nombre y los dos apellidos, y
- El N° de la cédula de identidad (R.U.N.)
- Nº de expediente.

En caso de no contar con segundo apellido, se registrará la sigla SSA (sin segundo apellido).

Se solicita colaborar en la conservación de este instrumento, atendido que apoya las medidas de calidad y seguridad en las atenciones de nuestros pacientes.

IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL

Nuestros colaboradores cuentan con Credencial de Identificación, que debe ser utilizada en un lugar visible. En ella se podrá observar el nombre del funcionario, y la función que desempeña dentro de Clínica del Carmen.

Asimismo, estudiantes, docentes y personal externo, también contarán con credencial de identificación, otorgadas por sus Instituciones de origen.

El uso de la Credencial de Identificación debe ser exigida, ya que con ello se contribuye a mejorar la calidad de nuestros servicios.

COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL

Clínica del Carmen está comprometida con el respeto a la Dignidad y Derechos de los Pacientes. Por ello, es que, cumpliendo con la normativa sanitaria respectiva, cuenta con su propio comité de bioética.

Los usuarios y familiares también podrán solicitar pronunciamiento ético-clínico del Comité, respecto de algún caso particular. Para acceder se deberá completar el formulario de solicitud de análisis de caso clínico el que puede ser obtenido desde la página web de Clínica del Carmen, el que será direccionado al correo comitebioetica@clinicadelcarmen.cl

El presidente del Comité analizará el caso, y autorizará la presentación del mismo ante el referido Comité.

PRESENTACIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Todo paciente, su apoderado y familiares tienen derecho a presentar Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, con motivo de las atenciones de salud recibidas en la Clínica. Para esto, la Instalación de Salud cuenta con seis buzones habilitados para su recepción, con sus respectivos formularios.

A través de ellos, la Unidad de Calidad analiza la información contenida en la presentación, y gestiona su resolución y respuesta. El tiempo de contestación es de 15 días hábiles.

Para analizar adecuadamente los hechos que fundamentan el reclamo, y de las eventuales infracciones a la normativa de la Ley 20.584, se deberá proporcionar por el recurrente el máximo de información relacionada con su insatisfacción, ya que se hará una completa investigación de la circunstancia u omisión reclamadas.

Es muy importante que el reclamante exprese, en términos claros, cuál “es su petición concreta”.

Nuestro compromiso es enviarle una respuesta, vía correo certificado o a través de mail (según lo indique, la parte recurrente), para lo cual le solicitamos completar todos sus datos personales y agregar un domicilio.

Se deberá desprender la pestaña inferior del Formulario, que contiene un número de folio**,** ya que éste será la constancia de presentación del reclamo.

Asimismo, se podrá efectuar un reclamo a través de la página web de la Clínica, el que será redireccionado al correo calidad@clinicadelcarmen.cl para su análisis y contestación.

Clínica del Carmen

UBICACIÓN BUZONES
Recepción Clinica del Carmen
Estar Unidad San Juan
Acceso Unidad San Rafael
Estar Unidad Padre Chaparro
Ingreso Unidad San José
Ingreso Unidad Sagrada Familia

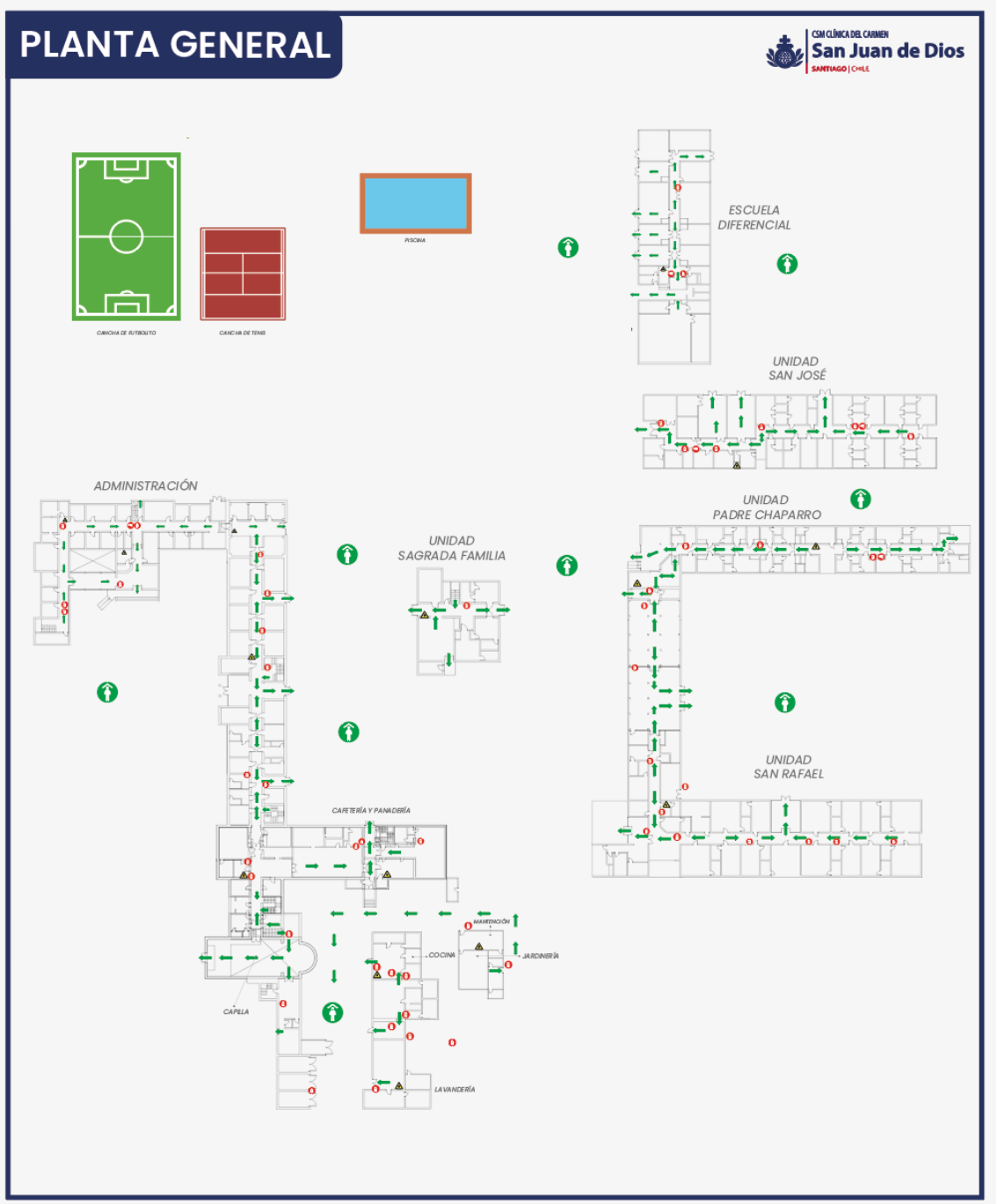
EVACUACIÓN DE EMERGENCIA Y SISTEMAS DE MITIGACIÓN / DETECCIÓN DE INCENDIOS

Cada piso, pasillo o instalación de la Clínica cuenta con señaléticas de evacuación, y salidas de emergencia claramente marcadas, las cuales le permitirán ubicar de forma rápida y fácilmente los egresos de emergencia más cercanos. Se sugiere tenerlas identificadas, a objeto de garantizar una evacuación segura y eficiente, ante una situación de crisis.

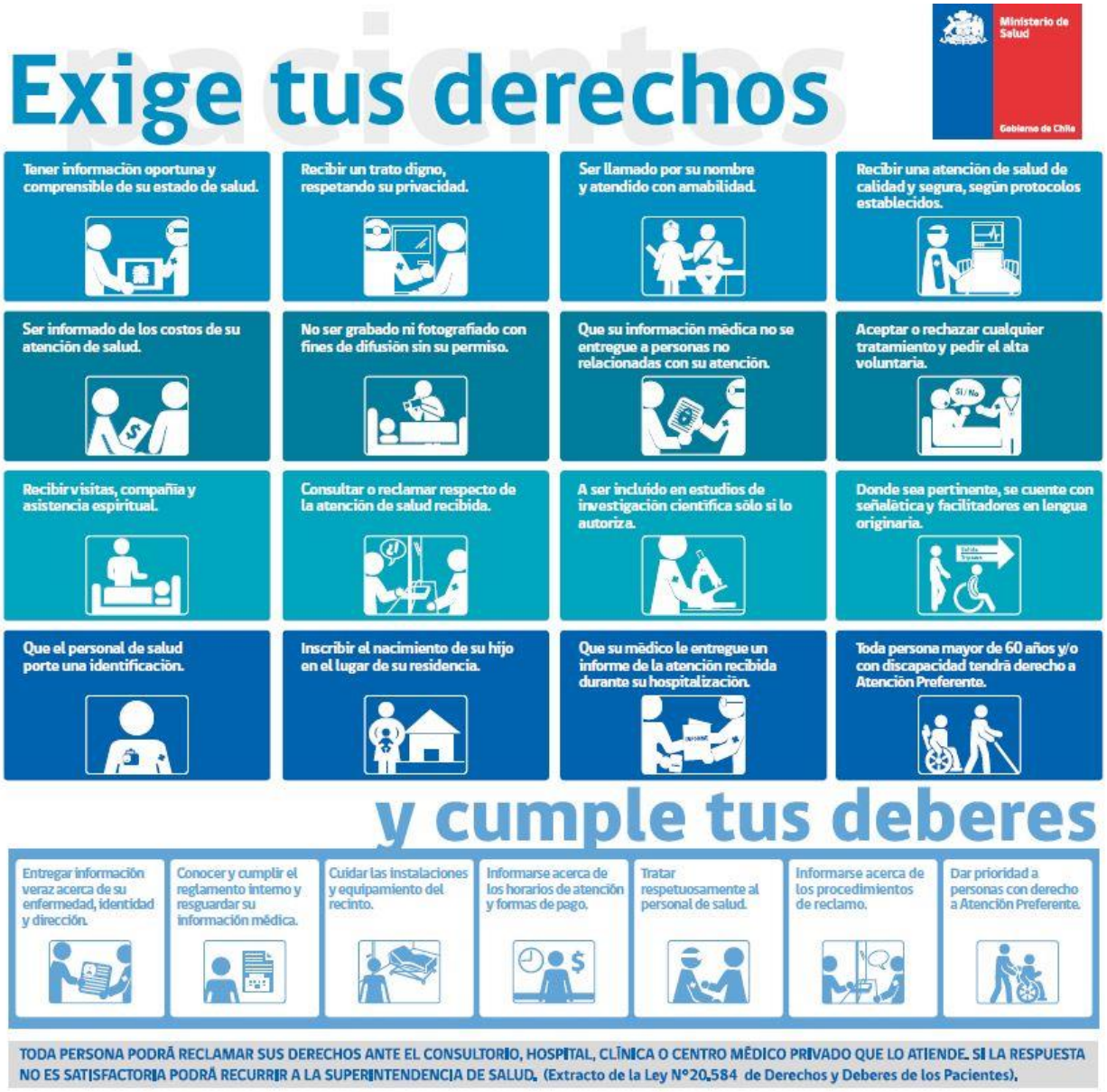
La indicación de evacuación será dada por el encargado del piso, que estará debidamente identificado con un chaleco reflector. Todas las personas que se encuentren ahí, deberán seguir sus instrucciones, con el fin de lograr una evacuación segura.

Durante un sismo se deberá permanecer en el lugar, buscando protegerse de la zona que presente ventanales, y siguiendo las instrucciones del personal. Una vez finalizado el movimiento telúrico, se deberá abandonar el edificio, siguiendo las instrucciones del personal a cargo.

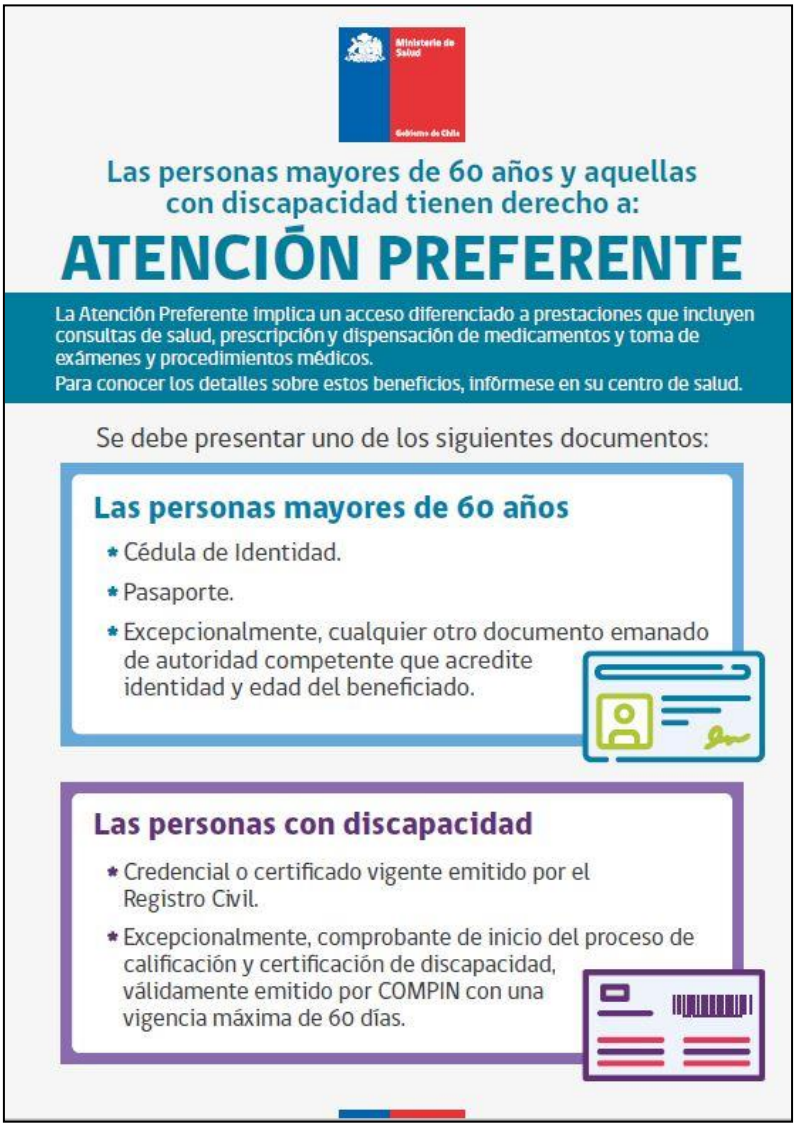
PLANO ACTUALIZADO CON ZONAS DE EVACUACIÓN DE LA CLINICA



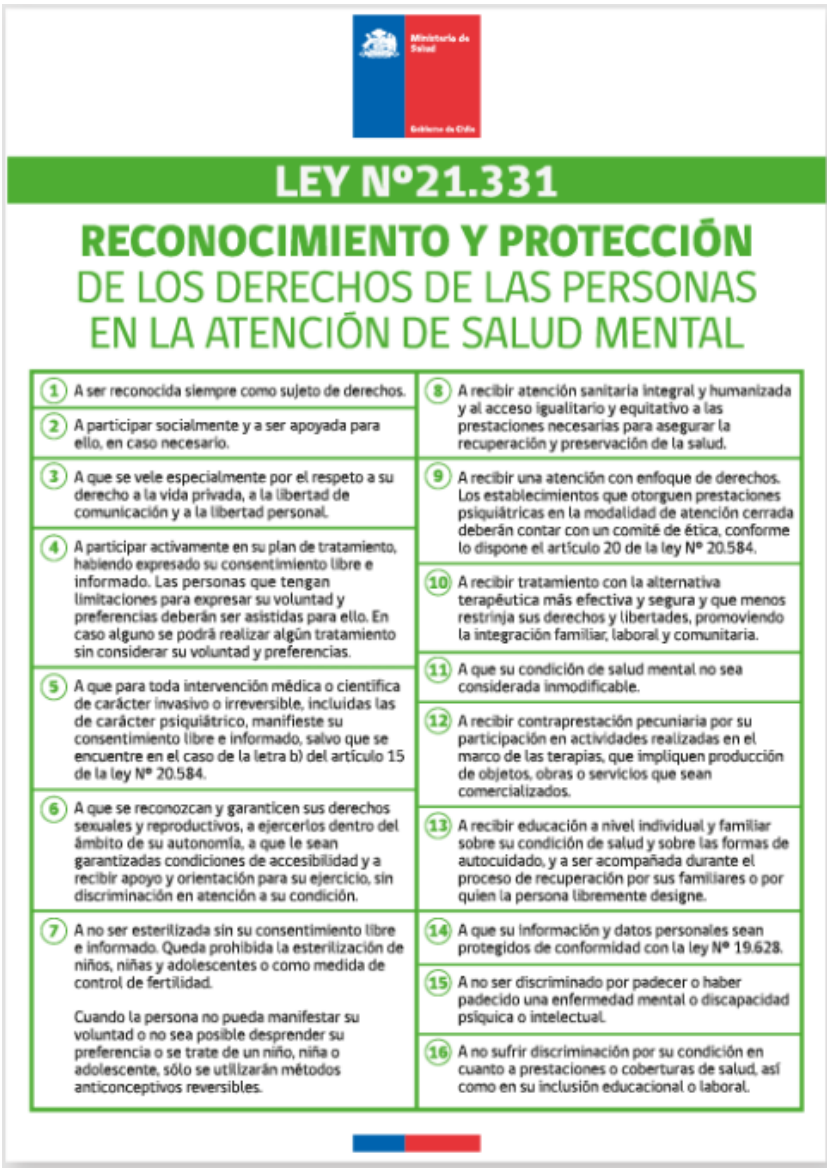
ANEXO: CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE LEY N°20.584



ANEXO: AFICHE DERECHO A LA ATENCION PREFERENTE



ANEXO: AFICHE DEL RECONOCIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN LA ATENCION DE SALUD MENTAL



Ministerio de Salud

Gobierno de Chile

LEY Nº21.331

RECONOCIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN LA ATENCIÓN DE SALUD MENTAL

1. A ser reconocida siempre como sujeto de derechos.
2. A participar socialmente y a ser apoyada para ello, en caso necesario.
3. A que se vele especialmente por el respeto a su derecho a la vida privada, a la libertad de comunicación y a la libertad personal.
4. A participar activamente en su plan de tratamiento, habiendo expresado su consentimiento libre e informado. Las personas que tengan limitaciones para expresar su voluntad y preferencias deberán ser asistidas para ello. En caso alguno se podrá realizar algún tratamiento sin considerar su voluntad y preferencias.
5. A que para toda intervención médica o científica de carácter invasivo o irreversible, incluidas las de carácter psiquiátrico, manifieste su consentimiento libre e informado, salvo que se encuentre en el caso de la letra b) del artículo 15 de la ley Nº 20.584.
6. A que se reconozcan y garanticen sus derechos sexuales y reproductivos, a ejercerlos dentro del ámbito de su autonomía, a que le sean garantizadas condiciones de accesibilidad y a recibir apoyo y orientación para su ejercicio, sin discriminación en atención a su condición.
7. A no ser esterilizada sin su consentimiento libre e informado. Queda prohibida la esterilización de niños, niñas y adolescentes o como medida de control de fertilidad.

   Cuando la persona no pueda manifestar su voluntad o no sea posible desprender su preferencia o se trate de un niño, niña o adolescente, sólo se utilizarán métodos anticonceptivos reversibles.
8. A recibir atención sanitaria integral y humanizada y al acceso igualitario y equitativo a las prestaciones necesarias para asegurar la recuperación y preservación de la salud.
9. A recibir una atención con enfoque de derechos. Los establecimientos que otorguen prestaciones psiquiátricas en la modalidad de atención cerrada deberán contar con un comité de ética, conforme lo dispone el artículo 20 de la ley Nº 20.584.
10. A recibir tratamiento con la alternativa terapéutica más efectiva y segura y que menos restrinja sus derechos y libertades, promoviendo la integración familiar, laboral y comunitaria.
11. A que su condición de salud mental no sea considerada inmodificable.
12. A recibir contraprestación pecuniaria por su participación en actividades realizadas en el marco de las terapias, que impliquen producción de objetos, obras o servicios que sean comercializados.
13. A recibir educación a nivel individual y familiar sobre su condición de salud y sobre las formas de autocuidado, y a ser acompañada durante el proceso de recuperación por sus familiares o por quien la persona libremente designe.
14. A que su información y datos personales sean protegidos de conformidad con la ley Nº 19.628.
15. A no ser discriminado por padecer o haber padecido una enfermedad mental o discapacidad psíquica o intelectual.
16. A no sufrir discriminación por su condición en cuanto a prestaciones o coberturas de salud, así como en su inclusión educacional o laboral.

ANEXO: AFICHE DE CUIDADOS PALIATIVOS UNIVERSALES Y LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS QUE PADECEN ENFERMEDADES TERMINALES O GRAVES

Clínica del Carmen, agradece a usted y su familia por confiarnos su salud y bienestar.