

REGlamento de DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

LEY 20.584

Art. 1. El presente Reglamento está diseñado en conformidad con lo prescrito con la legislación vigente, y tiene por objeto establecer el marco dentro del cual se realizará la atención por parte de MADE ESTHETIC, incluyendo para estos efectos una relación de los derechos y deberes de sus pacientes, los cuales se entienden incorporados al contrato de atención de salud que los vincula con nuestra institución. Con este fin, el presente protocolo se encontrará disponible en su portal web y en nuestras dependencias.

Art. 2. El presente Reglamento será obligatorio tanto para las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte de MADE ESTHETIC, como sus familiares, representantes, cuidadores y visitantes. El incumplimiento o inobservancia de las normas legales y disposiciones será causal de alta disciplinaria en los casos expresamente previstos en la ley y en el presente Reglamento, como asimismo cualquier conducta, hecho o situación contraria al Reglamento y que ponga en riesgo la seguridad, salud o integridad del propio paciente, otras personas o el personal de salud y administrativo del establecimiento.

Art. 3. Para iniciar su flujo de atención, todo paciente deberá efectuar su reserva de hora ambulatoria a través del sitio web de MADE ESTHETIC, aplicación de mensajería (Whatsapp), las redes sociales que disponga la clínica, o cualquier medio equivalente, el que será debidamente informado a los pacientes. Se entenderá como agendada una hora de atención cuando así lo confirme la clínica a través del medio seleccionado al efecto.

Art. 4. Siendo un requisito indispensable de MADE ESTHETIC el correcto seguimiento y registro de las prestaciones que se entregan a las personas, el paciente siempre deberá identificarse cuando requiera atención de salud, con su cédula de identidad o pasaporte. MADE ESTHETIC se reserva el derecho de rechazar, sin incurrir en discriminación, la atención de un paciente si no cumple con este requisito.

Art. 5. Tratándose de atenciones ambulatorias presenciales, el paciente deberá llegar con 15 minutos de anticipación a la hora agendada, y en casos excepcionales podrá ser ingresado con

Comentado [CF1]: ... a través del sitio web <http://www.madesthetic.com> o cualquier otro de los canales propios de MADE ESTHETIC, tales como, Whatsapp o Redes Sociales.

hasta 10 minutos de retraso. Posterior a aquello, el profesional a cargo de la atención autorizará su ingreso solo en cuanto su agenda lo permita. En caso contrario, el paciente deberá agendar su consulta nuevamente.

Art. 6. En el caso de atenciones ambulatorias por vía telemática, el paciente deberá estar conectado a la plataforma que haya sido informada previamente, con una anticipación mínima de 10 minutos. En caso de dificultades técnicas, sea del paciente o del profesional tratante, la hora deberá ser reagendada.

Art. 7. El personal de salud que intervenga en la atención de pacientes, siempre portará una identificación visible con su nombre y función.

Art. 8. El paciente deberá entregar información fidedigna acerca de sus antecedentes médicos, identidad, domicilio y datos de contacto.

Art. 9. Tratándose de pacientes mayores de 18 años, estos deberán ingresar sin acompañantes a la consulta ambulatoria, a menos que el paciente lo requiera y así lo autorice el médico tratante, el que dejará constancia de este hecho en el registro clínico. Lo anterior, es sin perjuicio de lo que las instituciones externas a MADE ESTHETIC establezcan en sus reglamentos internos para el caso de hospitalización, los que el paciente declara conocer y aceptar.

Art. 10. Si por fuerza mayor hubiera retraso o cancelación de agenda, esa situación será informada oportunamente a los pacientes por los canales de comunicación que MADE ESTHETIC disponga.

Art. 11. Es obligación de los pacientes informarse de los horarios de atención, formas de pago e indicaciones previas para la realización de exámenes y procedimientos que se realice, así como de aquellos procesos de atención que se desarrollan en una institución externa a nuestra Clínica.

Art. 12. En el caso en el que el profesional tratante se vea imposibilitado de realizar la atención previamente agendada, el paciente será contactado por vía telefónica, mensaje de texto o correo electrónico, con el objeto de reprogramar su reserva.

Art. 13. Una vez que el médico y el paciente acuerden la realización de una intervención quirúrgica, este último deberá, junto con su orden médica, requerir un presupuesto en que se contenga la valorización de las prestaciones que el procedimiento deba incluir. Esta valorización corresponderá a un producto paquetizado, esto es, un conjunto de prestaciones, insumos, medicamentos y otros, estandarizado para cada una de las intervenciones que se encuentran incluidas en la respectiva orden médica y para las cuales el paciente solicite el respectivo presupuesto.

Art. 14. En caso de requerir hospitalización, el valor informado en el presupuesto corresponderá al uso de una cama estándar, cuyas características y disponibilidad varían según el centro de salud externo en el que el paciente o su representante decidan efectuar el procedimiento, y la fecha en que la cirugía se programe. Este valor puede cambiar en caso de que el paciente o su representante decida optar a una cama de calidad superior, o el centro de salud no tenga disponibilidad del tipo de cama escogida.

Art. 15. Las biopsias podrán no estar incluidas en los presupuestos, especialmente cuando su realización sea decidida por el cirujano tratante durante la ejecución de la intervención quirúrgica. En caso de ser pertinentes según la cirugía a efectuar, el precio de las biopsias estará contenido en un presupuesto independiente.

Art. 16. Los presupuestos no incluyen reintervenciones, exámenes preoperatorios (incluyendo el que detecta el COVID-19), y nuevos exámenes no programados. Tampoco incluirán prestaciones derivadas de un cambio en la condición de salud, hallazgos, cambios en los requerimientos del paciente o cualquier otro imprevisto, todos los cuales podrán generar cobros adicionales, incluyendo, entre otros, derechos de pabellón, insumos, honorarios profesionales, anestesia, implantes y días cama.

Art. 17. Los valores informados en el presupuesto son válidos solo respecto del médico tratante que emitió la respectiva orden médica, y de la clínica externa en la que se efectuará la cirugía. Si por cualquier razón el profesional que efectuará el procedimiento quirúrgico es distinto

Comentado [CF2]: Las biopsias podrían no estar incluidas en los presupuestos en casos en que el médico tratante decida tomarlas durante la cirugía

Comentado [CF3]: Solo respecto del médico tratante y la clínica donde se realizará la cirugía

de aquel que suscribió la orden médica con la que se requirió el presupuesto, este deberá solicitarse nuevamente.

Art. 18. El presupuesto podrá no incluir el precio de los implantes que eventualmente se requieran según la cirugía de que se trate. El paciente deberá informarse del precio de los implantes, y completar su pago antes de la cirugía respectiva. Los implantes utilizados serán los requeridos por el paciente, en conformidad con lo conversado con su médico tratante, el que pondrá a su disposición su conocimiento, experiencia y criterio profesional con el objeto de recomendar el implante más adecuado para el paciente. En caso de no haber disponibilidad en el mercado de implante seleccionado, este podrá ser cambiado por otro de similares características.

Art. 19. Los valores informados en el presupuesto serán válidos hasta 30 días después de su emisión. Luego de este plazo, si el paciente solicita su agendamiento de pabellón, deberá solicitar un nuevo presupuesto, el que podrá tener valorizaciones distintas de las emitidas previamente.

Art. 20. El día y hora de pabellón solo se entenderá fijado una vez que el paciente pague un monto de dinero por concepto de agendamiento, el que será informado oportunamente al paciente. Si la cirugía no se efectúa en la fecha convenida por cualquier causa ajena a MADE ESTHETIC, esta se reserva el derecho de requerir el pago de un nuevo agendamiento, a menos que se justifique de un modo razonable la imposibilidad de someterse a la cirugía en el día y hora reservados.

Art. 21. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, el paciente o un tercero deberán suscribir un pagaré, con el objeto de cubrir el monto de una eventual reintervención de urgencia, cuya pertinencia se determine con posterioridad al acto quirúrgico programado. Este será extendido en blanco junto con un mandato para ser llenado con los montos correspondientes, en caso de que la reintervención no sea pagada oportunamente. El plazo para el pago de la o las reintervenciones será informado al paciente o a sus representantes luego de la correspondiente cirugía.

Art. 22. El documento señalado precedentemente será devuelto al paciente o su suscriptor luego de la respectiva alta médica, siempre que este no haya sido sometido a gestión de cobro en caso de no pago oportuno de la intervención. Será responsabilidad del paciente o de su representante requerir el documento. MADE ESTHETIC se reserva el derecho de destruirlo luego de

transcurrido un año desde el respectivo pago, hecho que podrá ser certificado a requerimiento de su titular.

Art. 23. Los honorarios médicos deberán ser pagados hasta 10 días hábiles, esto es, de lunes a viernes, antes de la fecha programada para la cirugía. Los honorarios clínicos se deberán pagar hasta 10 días hábiles antes de la cirugía. Cualquier incumplimiento habilitará a MADE ESTHETIC a dejar vacante el horario de cirugía agendada, quedando facultada para requerir un nuevo pago por agendamiento, en los términos señalados en el artículo 17 precedente.

Comentado [CF4]: 10 días hábiles

Comentado [CF5]: 10 días hábiles

Art. 24. Las prestaciones derivadas de un cambio en la condición de salud, hallazgos, cambios en los requerimientos de los pacientes u otros imprevistos, no se encuentran incluidas en el presupuesto, y podrán generar cobros adicionales, los que pueden incluir derechos de pabellón, insumos, honorarios, anestesia, implantes y días cama, entre otros.

Art. 25. La función de MADE ESTHETIC es otorgar prestaciones de salud. En ese contexto, las coberturas financieras de las prestaciones que entreguen las respectivas instituciones de salud previsional, Fonasa, seguros privados u otras, son responsabilidad exclusiva de estas.

Art. 26. Todo paciente tendrá derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud. Este derecho será ejercido de forma libre, voluntaria, expresa e informada, para lo cual el profesional tratante entregará información adecuada, suficiente y comprensible. En caso de intervenciones quirúrgicas, este consentimiento deberá ser entregado por escrito con anterioridad a la realización de la intervención quirúrgica.

Art. 27. El ingreso a pabellón es posterior al cumplimiento de los requisitos administrativos y clínicos. El paciente debe tener presente que, frente a situaciones excepcionales, tales como emergencias médicas múltiples o graves contingencias de equipos o insumos, se puede requerir cambios en las agendas de pabellones.

Art. 28. El ingreso a hospitalización del paciente se hará según las reglas que informe cada una de las clínicas y centros de salud externos en que se realice la cirugía acordada.

Comentado [AD6]: Esto lo norma las clínicas donde arrendamos pabellones. No se si debe estar en nuestro reglamento

Art. 29. El paciente se obligará a informar al equipo de salud de cualquier alergia medicamentosa, alteración de la coagulación, enfermedad cardiopulmonar, cirugías anteriores, existencia de prótesis, marcapasos, medicaciones actuales, o cualquier otra circunstancia que pueda ser relevante en relación con el procedimiento quirúrgico a efectuar.

Art. 30. Los medicamentos suministrados al paciente durante su hospitalización serán exclusivamente los autorizados o prescritos por el respectivo médico tratante, y administrados solamente por el personal sanitario de MADE ESTHETIC. En caso de que el paciente previamente a su ingreso esté en tratamiento farmacológico, deberá informar de esta situación a su médico tratante, para que este incorpore las indicaciones y prescripciones que sean necesarias y compatibles con el plan terapéutico indicado para la cirugía respectiva. Estas normas serán determinadas y supervisadas por el personal de la clínica o centro de salud externo, según sus propios reglamentos, durante la permanencia del paciente en sus dependencias.

Art. 31. Queda estrictamente prohibido al paciente la ingesta de medicamentos y alimentos por cuenta propia durante su hospitalización.

Art. 32. Se prohíbe a los pacientes y sus acompañantes captar, interceptar, grabar o reproducir conversaciones o comunicaciones de carácter privado; sustraer, fotografiar, fotocopiar o reproducir documentos o instrumentos de la Clínica; o captar, grabar, filmar o fotografiar imágenes o hechos producidos, realizados, ocurridos o que existidos en el interior de las dependencias de MADE ESTHETIC.

Art. 33. Cuando sea pertinente efectuar respecto del paciente la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, se requerirá de autorización escrita del paciente o de su representante legal. Estas imágenes serán utilizadas exclusivamente para fines educativos, de tratamiento, investigación y científicos, incluyendo, de manera expresa, fines publicitarios, y siempre se mantendrá reserva de la identidad del paciente y sus características identificatorias. En ningún caso el paciente recibirá compensación alguna por el uso de las imágenes en los términos referidos en el presente artículo.

Comentado [AD7]: En pabellón esto lo hace personal de las clínicas.

Art. 34. El paciente recibirá en todo momento información suficiente, oportuna, veraz y comprensible por parte del personal de salud, con relación a los servicios que MADE ESTHETIC provee, la forma de acceso a ellos, las condiciones previsionales asociadas a su atención, las obligaciones y condiciones que el paciente debe cumplir durante su proceso de atención, y las instancias y formas de efectuar comentarios, agradecimientos, reclamos y sugerencias.

Art. 35. El paciente tendrá derecho a ser informado de su estado de salud, alternativas de tratamiento y riesgos de este y el pronóstico esperado. MADE ESTHETIC dispondrá de las medidas necesarias para asegurar la debida confidencialidad de esa información.

Art. 36. El paciente tiene derecho a manifestar su voluntad de interrumpir su tratamiento. Esta solicitud se hará siempre por escrito, asumiendo las responsabilidades que aquello conlleva.

Comentado [CF8]: Creo que debería tener el deber, no el derecho de manifestarlo. En caso de que la paciente interrumpa un tratamiento, podría después negarlo y ahí no puedo decirle que si no está por escrito es culpa de ella y no de nosotros.

Art. 37. Todo paciente, así como sus acompañantes, deberá mantener siempre una conducta adecuada y un trato respetuoso hacia el personal de MADE ESTHETIC y los demás pacientes.

Art. 38. Los pacientes, así como sus acompañantes, deberán cumplir con las indicaciones relativas a áreas restringidas o prohibidas de acceso, especialmente aquellas reservadas solo para el ingreso de pacientes.

Art. 39. En caso de que el paciente o sus acompañantes no ajusten su conducta a las directrices señaladas en los dos artículos precedentes, MADE ESTHETIC se reservará el derecho de restringir el acceso a sus dependencias a los causantes de dichas conductas o maltratos, y de solicitar la intervención de la fuerza pública y ejercer las acciones legales correspondientes. En caso de que quien incurra en estas conductas sea un paciente, MADE ESTHETIC podrá, además, disponer de su alta disciplinaria, en conformidad a la ley.

Art. 40. Está completamente prohibido fumar o utilizar vapeadores o similares en las dependencias de MADE ESTHETIC.

Art. 41. La información contenida en la ficha clínica es estrictamente confidencial, y su acceso está prohibido a personas no relacionadas con la atención de salud del paciente.

Permanecerá en poder de MADE ESTHETIC por un período no menor a 15 años, momento desde el cual esta podrá ser destruida conforme a procedimiento dispuesto en la ley.

Art. 42. Para efectos de solicitar la ficha clínica, el paciente deberá completar un formulario destinado al efecto. En caso de requerirla un tercero, este deberá acreditar su condición de representante legal o heredero. Fuera de esos casos, el solicitante deberá presentar una autorización notarial del paciente.

Art. 43. Todo paciente tendrá derecho a consignar sus consultas, felicitaciones, sugerencias y reclamos que estime pertinente, los cuales deberán seguir el flujo destinado por MADE ESTHETIC e informado más adelante.

Art. 44. Todos los reclamos deberán ser presentados por escrito. Para esto, MADE ESTHETIC dispondrá de formularios de reclamos en formato papel, los que también podrán ser enviados por correo electrónico. Los reclamos solo podrán ser presentados por el paciente o por un tercero debidamente habilitado por aquel.

Art. 45. Los reclamos solo serán procesados en cuanto cumplan con las menciones mínimas contenidas en el respectivo formulario.

Art. 46. Recibido el reclamo, MADE ESTHETIC dispondrá de 15 días hábiles para entregar una respuesta por escrito. Dicha respuesta será remitida al correo electrónico informado cuando así lo solicite el reclamante.

Art. 47. El paciente siempre tendrá derecho a recurrir a la Superintendencia de Salud en caso de disconformidad con el contenido de la respuesta. La regulación de los plazos, formas de presentación, contenido y requisitos, serán determinados por ley.