

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 1 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

**REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO  
CLINICA IOPA S.A. SUCURSAL LOS LEONES**

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 2 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

## TÍTULO I

### NORMAS DE ORDEN

#### PREÁMBULO

Se pone en conocimiento de todos los usuarios de Clínica IOPA, que el presente **Reglamento Interno** se dicta en cumplimiento de lo establecido en **Decreto N°40**, que “APRUEBA 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 N° 20.584”.

**Ley 20.584** que “REGULA LOS DERECHOS Y DEBERES QUE TIENEN LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON ACCIONES VINCULADAS A SU ATENCIÓN EN SALUD”. A continuación artículos de la ley ya mencionada que hacen referencia al reglamento interno:

**Artículo 8°:** “*Toda persona tiene derecho a que el prestador institucional le proporcione información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, sea en forma visual, verbal o por escrito...*”.

**Artículo 30°:** “*...toda persona tiene derecho a efectuar las consultas y los reclamos que estime pertinentes, respecto de la atención de salud recibida...*”.

**Artículo 33°:** “*...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...*”

**Artículo 34°:** “*...la persona que solicita una atención de salud procurará informarse acerca del funcionamiento del establecimiento que la recibe para los fines de la prestación que requiere, especialmente, respecto de los horarios y modalidades de atención, así como sobre los mecanismos de financiamiento existentes... Asimismo, deberá informarse acerca de los procedimientos de consulta y reclamo establecidos...*”

	<b>Código: RI</b>
	<b>Versión: 2</b>
	<b>Fecha: Febrero 2020</b>
	<b>Página: 3 de 25</b>
	<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>	

Los objetivos del presente Reglamento Interno son los siguientes:

- a) Dar a conocer a los usuarios de Clínica IOPA todo lo concerniente a funcionamiento interno del establecimiento, derechos y deberes.
- b) Evitar que los funcionarios cometan prácticas que atenten con los derechos de los pacientes, durante el desempeño de sus funciones.
- c) Dar a conocer a los usuarios los procedimientos que se deben seguir en cada área o servicio de la Clínica.

El ámbito de acción del presente reglamento es en todo lugar de la clínica en la cual hay atención directa al público con el fin de lograr los objetivos propuestos, basándose en un control estricto de las normas internas. En este aspecto debe existir una estrecha colaboración entre los funcionarios de la institución que deben mantener respeto a dichas normas.

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 4 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

## CAPITULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 1°.-** El presente reglamento, será exhibido por la institución en lugares visibles del establecimiento (también en página web), se dará por conocido por todos los usuarios interno (funcionarios de la institución) y usuarios externos (pacientes).

**ARTÍCULO 2°.-** Todos los funcionarios del establecimiento deben portar credencial, la cual incluye foto, nombre y apellidos y función que desempeñan.

## CAPITULO II

### DEL COMITÉ DE ÉTICA

**ARTICULO 3°.-** En situaciones clínicas en que se presente un dilema de carácter ético asistencial relacionado con los pacientes, Clínica IOPA se encuentra adscrito al Comité de Ética Asistencial del Hospital Salvador, quienes actuarán como CEA de referencia para casos ético clínicos. El comité de ética asistencial (CEA) corresponde a un órgano multidisciplinario de carácter consultivo (no resolutivo), creado dentro de una institución sanitaria para analizar y asesorar sobre los dilemas éticos que se suscitan como consecuencia de la práctica clínica.

**ARTICULO 4°.-** Para acceder al comité de ética se debe detallar en un correo electrónico la situación y enviarla a [asistencial@iopa.cl](mailto:asistencial@iopa.cl), a cargo del área de calidad. Área de calidad reenviará correo a coordinadora del CEA del Hospital Salvador durante las siguientes 24 horas hábiles. Existe un plazo de 72 horas, una vez que el CEA ha recepcionado el caso para solicitar presentación del caso por parte del profesional, entrevista a involucrados u otros antecedentes pertinentes. El tiempo de respuesta del CEA dependerá de la complejidad del caso. Si es de carácter urgente se citará a reunión extraordinaria, en cambio, si no lo amerita, se presentará el caso al comité en pleno, el cual se reúne los días miércoles por medio, en horario de 9:00 a 10:00 horas.

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 5 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

### **CAPITULO III**

#### **DE LOS RECLAMOS**

**ARTICULO 5°.-** La recepción de reclamos de los usuarios se realiza por dos canales que son: página web y formularios foliados. Los formularios foliados son autocopiativos (para que el reclamante conserve una copia) y están disponibles en los siguientes lugares de afluencia de público: Servicio de Imagenología, Servicio de Pabellón, Departamento de Admisión y Recepciones de Consultas Médicas. Una vez realizado el reclamo el original debe ser depositado por el reclamante en el buzón. Existen dos buzones, uno de ellos dispuesto en Recepción Principal y el otro en Recepción del Servicio de Pabellón en el primer nivel de la clínica.

**ARTICULO 6°.-** Será el área de calidad quien solicitará a personal del área donde se genera el reclamo un informe escrito al reverso del formulario, respecto a la situación planteada, el cual debe ser remitido, al área de calidad, a más tardar 4 días hábiles después de ser recepcionado. El área de calidad elaborará una respuesta al usuario y adjuntará formulario de reclamo, ambos documentos serán enviados a Gerencia General, quien revisa el caso y acoge o rechaza peticiones del reclamante. Una vez definida la respuesta Gerente General firma respuesta. En su ausencia este procedimiento lo realiza Director Médico o quien lo subrogó.

**ARTICULO 7°.-** El plazo para emitir la respuesta a los reclamos es de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a la emisión del reclamo. Se considera fecha de notificación al usuario de la respuesta a un reclamo, el envío por carta certificada o la emisión de correo electrónico en el caso que haya sido autorizada por el reclamante, lo cual queda consignado en formulario de reclamos.

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 6 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

## CAPITULO IV

### DE LOS TRÁMITES PARA OBTENER ANTECEDENTES PERSONALES DE CADA USUARIO

**ARTICULO 8°.-** La ficha clínica es el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente. Toda la información que surja, será considerada como dato sensible: aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual (art.2°, letra g) de la ley N° 19.628).

**ARTÍCULO 9°.-** Los terceros que no estén directamente relacionados con la atención de salud de la persona no tendrán acceso a la información contenida en la respectiva ficha clínica. Ello incluye al personal de salud y administrativo, no vinculado a la atención de la persona.

**ARTICULO 10°.-** La información contenida en la ficha, copia de la misma o parte de ella, será entregada, total o parcialmente, a solicitud expresa de las personas y organismos que se indican a continuación, en los casos, forma y condiciones que se señalan:

- a) Al titular de la ficha clínica, a su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
- b) A un tercero debidamente autorizado por el titular, mediante poder simple otorgado ante notario.
- c) A los tribunales de justicia, siempre que la información contenida en la ficha clínica se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
- d) A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tengan a su cargo.
- e) Al Instituto de Salud Pública, en el ejercicio de sus facultades.
- f) La Superintendencia de Salud, Fondo Nacional de Salud (FONASA), Instituciones de Salud Previsional (Isapres), de acuerdo a la interpretación de las normas sobre acceso

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 7 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

a información clínica de beneficiarios por parte del Fonasa y las Isapres, según Oficio Ord. IF N°7754 del 12/10/2012, de la Superintendencia de Salud.

**ARTÍCULO 11°.-** Si un paciente requiere información de su ficha clínica, ya sea copia de recetas, informes médicos, copia de historial clínico o copia de exámenes realizados, se debe solicitar a través de página web o de manera presencial en formulario de observaciones, donde debe indicar si desea el retiro de la copia en la sucursal o envío por mail de lo solicitado, lo cual tiene un plazo de entrega máximo de 15 días hábiles.

**ARTÍCULO 12°.-** Si la solicitud de antecedentes personales es para envío vía correo electrónico, se deberá completar formato de poder simple institucional y adjuntar copia de cédula de identidad.

**ARTÍCULO 13°.-** En el caso de copia de ficha clínica y/o exámenes la institución se reserva el derecho, en forma previa a la entrega, del pago de los costos directos que la reproducción de la información requiera. Se cobrará un valor que variará de acuerdo al tipo de solicitud el cual se informará al realizar la solicitud durante el plazo estipulado en artículo 11°.

**ARTÍCULO 14°.-** En el caso de no recibir respuesta en el plazo estipulado se debe llamar a Call Center a teléfono **228760900** para consultar el seguimiento de su caso o a través de página web de la clínica.

## **CAPÍTULO V**

### **RESPECTO DE LAS PRESTACIONES DE SALUD Y SERVICIOS DE APOYO**

**ARTÍCULO 15°.-** Todo paciente que ingresa a Clínica IOPA tiene acceso a cuatro áreas o servicios, dependiendo de las necesidades del usuario. Los servicios clínicos o áreas son: Consultas Médicas, Servicio de Imagenología, Departamento de Admisión y Coordinación Quirúrgica y Servicio de Pabellón.

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 8 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

## CAPITULO VI

### DE LAS CONSULTAS MÉDICAS

**ARTÍCULO 16°.-** Definición de Consulta Médica: Es la atención profesional otorgada por el médico especialista en un box de atención destinado para estos efectos, que tiene como fin determinar un diagnóstico, realizar un control o tratamiento a seguir para una afección, enfermedad o problema de salud que afecta a un paciente, constituyendo la causa que motiva el acercamiento de las personas.

**ARTÍCULO 17°.-** En la consulta médica se practica:

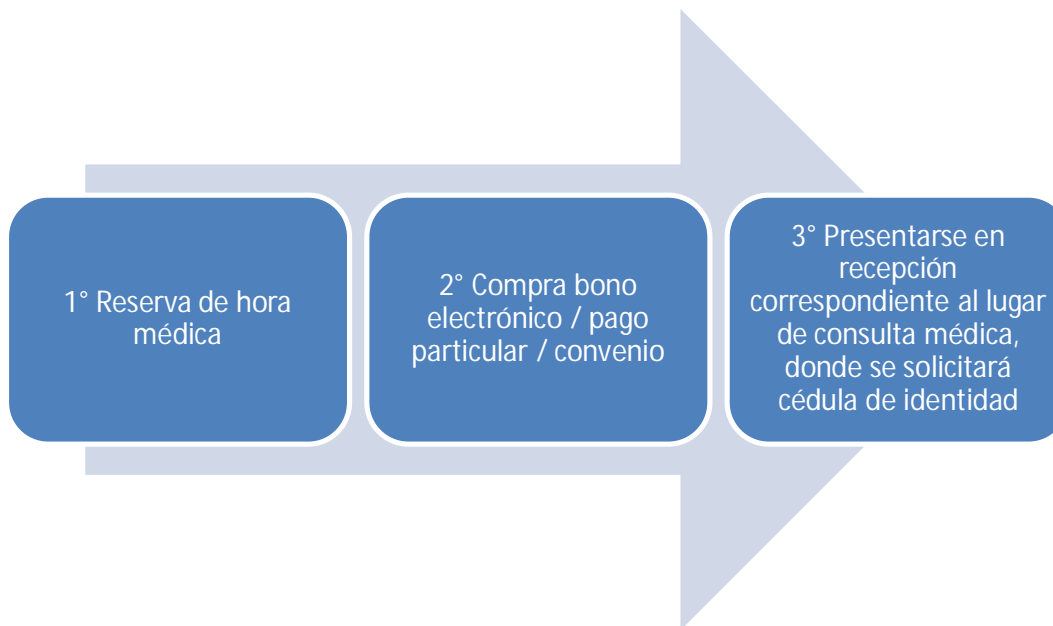
- a. Anamnesis (análisis de historial médico).
- b. Diagnóstico de un problema de salud y su estado actual.
- c. En caso necesario, solicitud de exámenes de Imagenología, Laboratorio o Procedimientos Diagnósticos o Terapéuticos.
- d. Indicaciones de tratamiento (médico y farmacológico).
- e. Educación del paciente.

Además incluye todos los protocolos que permitan dar cuenta con certeza de la situación de salud del paciente, con variaciones muchas veces de acuerdo a la Especialidad Médica. El responsable de la calidad y veracidad de la atención es el médico especialista a cargo, quien debe registrar los detalles y fechas de cada consulta efectuada, en una ficha clínica.



		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 9 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

**ARTÍCULO 18°.-** En Clínica IOPA el ingreso a Consulta Médica, obedece al siguiente procedimiento:



**ARTÍCULO 19°.-** Modalidad de agendamiento de horas en Consultas Médicas:

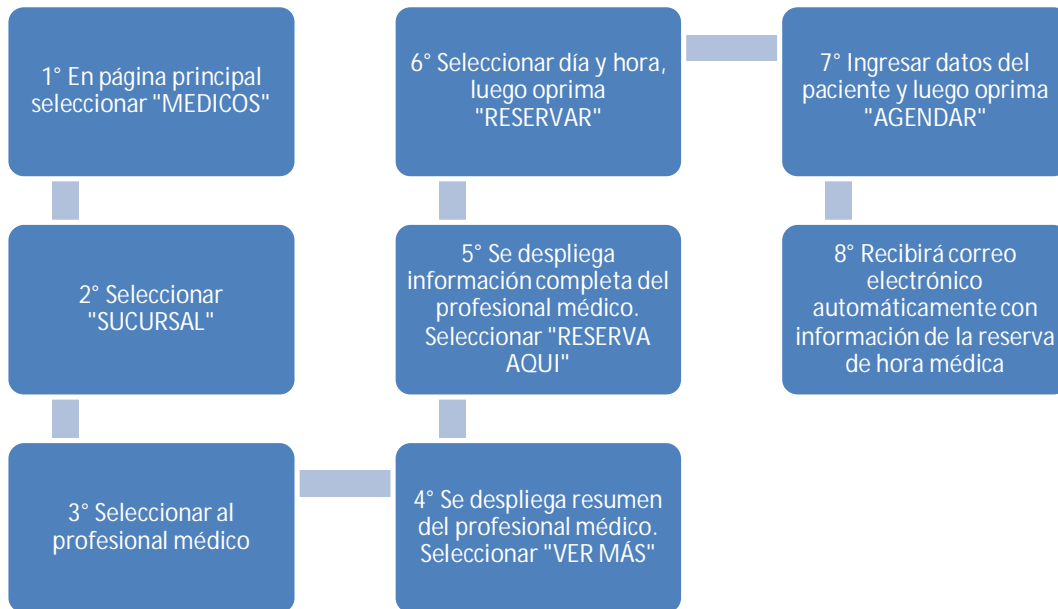
A) Para agendar hora en Consultas Médicas esta puede ser de tres formas:

**1. Llamar al Call Center al teléfono 228760900** de lunes a viernes en horario de 8:00 a 19:00 horas, excepto festivos donde se debe indicar nombre del médico con el cual desea ser evaluado el paciente o en su defecto orientación para agendar con médico según la necesidad y disponibilidad.

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 10 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

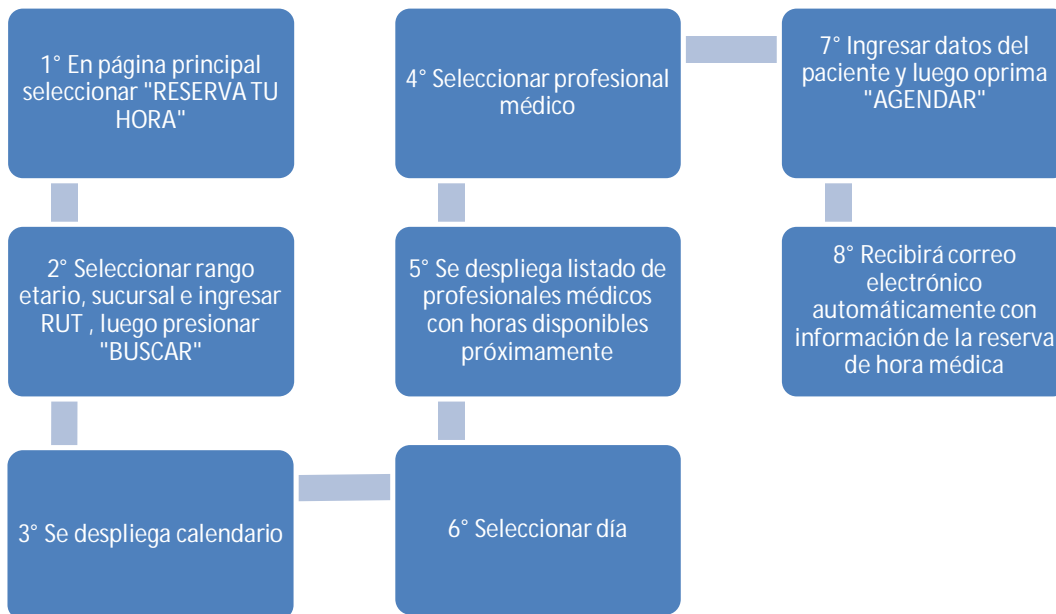
## 2. Página web:

**Opción 1:** Paciente conoce el nombre del médico con el cual desea agendar hora de consulta médica o paciente desea buscar hora con un profesional específico según la información contenida de los profesionales médicos:



	<b>Código: RI</b>
	<b>Versión: 2</b>
	<b>Fecha: Febrero 2020</b>
	<b>Página: 11 de 25</b>
	<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>	

**Opción 2:** Paciente desea agendar una hora de consulta médica lo más pronto posible, independiente del profesional médico:



**3. Presencial:** Paciente se acerca directamente a la Clínica y solicita una hora de consulta médica con médico específico o en su defecto se le orienta según su necesidad.

B) El día inmediatamente anterior a la cita programada se contacta a paciente a través de Call Center, para la información de la hora agendada. Independiente del medio por el cual se realice la reserva de hora, se confirmará la asistencia o en su defecto se re-programará o anulará la hora reservada.

**ARTICULO 20°.-** Norma de acompañamiento. Pacientes con incapacidad cognitiva temporal o permanente y menores de 18 años, deben ingresar acompañados al box de atención de Consulta Médica por tutor o representante legal.

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 12 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

**ARTICULO 21°.-** La mayoría de los pacientes previo a su ingreso al box de Consulta Médica, se debe realizar exámenes de refracción y presión intraocular en sala de exámenes previos, ubicadas en cada nivel de atención médica. No en todos los pacientes es requisito este examen.

**ARTICULO 22°.-** Horarios de funcionamiento del área Consultas Médicas.

El área de Consultas Médicas está abierta al público, de Lunes a Viernes entre 8:00 y 20:00 horas y los días Sábados entre 9:00 y 13:00 horas, excepto los días festivos, sin embargo cada profesional médico tiene una agenda definida, pudiendo ser jornada parcial o total, la cual es informada a través del Call Center, página web o directamente en la recepción de cada nivel de atención. Existen contadas excepciones donde los días sábados no se realiza atención a público, sin embargo estas son informadas oportunamente a los pacientes.

**ARTÍCULO 23°.-** Condiciones previsionales requeridas para obtener atención en Consultas Médicas.

Todo paciente independiente de su sistema previsional, puede atenderse en Clínica IOPA, dependerá de su sistema de salud la forma en la cual accederá a dicha atención.

Clínica IOPA cuenta con un servicio externo de venta de bono electrónico I-MED (sólo para entidades previsionales de salud en convenio) que corresponde al principal medio de pago de la institución. I-MED es la única empresa en Chile capaz de permitir a los pacientes pagar directamente en los diferentes centros médicos aquella parte no bonificada por las distintas Isapres o Fonasa, evitando la compra del bono en la entidad previsional de salud de cada paciente. Al ser I-MED un servicio externo y único en Chile, no está exento de problemas, lo que significa que en ocasiones el sistema informático puede sufrir colapsos y es en aquellas ocasiones donde el sistema de pago se podrá realizar de acuerdo a las siguientes formas:

- a) Cancelar el valor total de la consulta médica (efectivo, cheque o transbank), con lo cual se emite una boleta de servicios, la cual el paciente podrá presentar en su ISAPRE y reembolsar si corresponde.
- b) Completar documento “Solicitud voluntaria de pago de prestaciones de salud” realizando un depósito por un monto definido. Dicho monto será devuelto cuando

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 13 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

paciente presente el bono de atención médica emitido por su entidad previsional de salud en un plazo de 72 horas hábiles. Lo anterior aplica sólo para entidades de salud en convenio con Clínica IOPA.

**ARTICULO 24°.-** En caso que paciente tenga seguros complementarios, debe traer el día de la atención el documento de su aseguradora, es de responsabilidad del asegurado contar con dicho documento.

## CAPITULO VII

### DE LAS VIAS DE EVACUACIÓN EN CONSULTAS MÉDICAS

**ARTICULO 25°.-** En caso de evacuación del edificio de Consultas Médicas, existe un jefe de emergencia y líderes de evacuación. El jefe de emergencia es quien dirige el control de la emergencia en terreno con los líderes de evacuación. Existe un líder de evacuación en cada nivel del edificio de Consultas Médicas, quienes deben guiar por las vías de evacuación y hacia las zonas seguras, a los ocupantes de su área.

**ARTÍCULO 26°.-** El líder de evacuación del primer nivel de Consultas Médicas, deberá abrir inmediatamente las puertas principales e iniciar la evacuación de su área. Los líderes de evacuación de cada nivel, iniciarán la evacuación de las áreas que les corresponden. Se deberá tener consideración especial con las personas no autovalentes o que se desplazan en sillas de ruedas, pacientes que pudiesen entrar en crisis de pánico y pacientes de tercera edad.

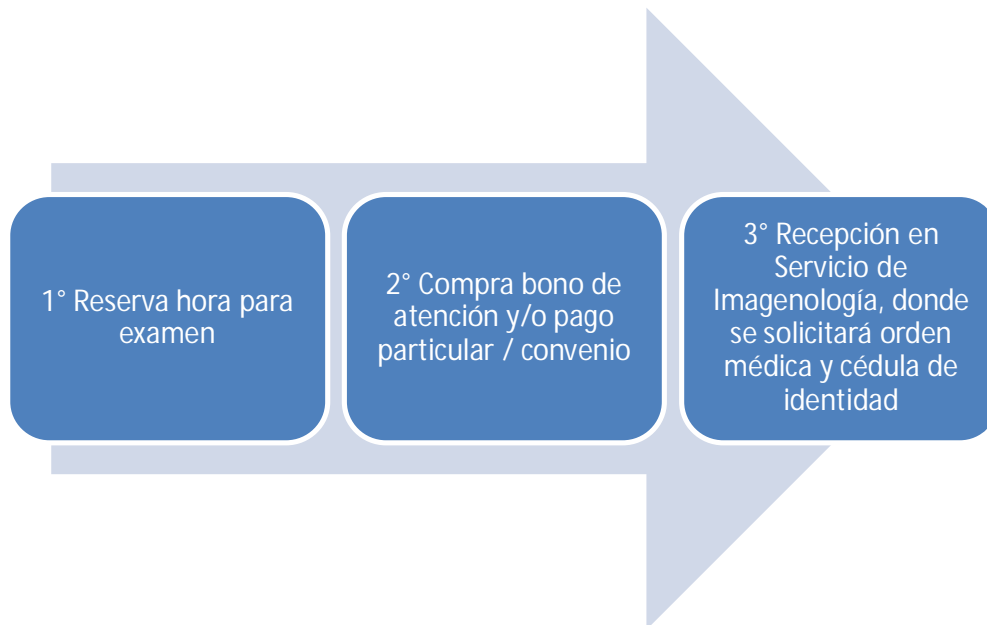
**ARTICULO 27°.-** El sector de Consultas Médicas tendrá salida por entrada principal de la Clínica por Av. Los Leones, las personas evacuadas deberán ser dirigidas por el líder de cada nivel por vereda, hasta calle Adelaida La Fetra e ingresar a Zona de Seguridad, ubicada en el estacionamiento posterior de la Institución.

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 14 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

## CAPITULO VIII

### DEL SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA

**ARTÍCULO 28°.-** En Clínica IOPA el ingreso al Servicio de Imagenología, obedece al siguiente procedimiento:



**ARTÍCULO 29°.-** Modalidad de agendamiento de horas en Servicio de Imagenología y medio como se comunica a los usuarios ésta información:

A) Para agendar hora en Servicio Imagenología esta puede ser de dos formas:

a) **Call Center al teléfono 228760900**, en horario de 8:00 a 19:00 horas, indicando la necesidad de realizar un examen, se realizará la transferencia del llamado al Área de Imagenología y se realizará la reserva de hora según tipo de examen, disponibilidad de agenda y necesidad del paciente.

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 15 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

**b) De forma presencial:** Paciente se acerca directamente al Servicio de Imagenología y solicita hora de examen, momento en el cual se solicita orden médica para constatar tipo de examen, se reserva hora según disponibilidad de agenda y necesidad del paciente.

B) El día inmediatamente anterior a la cita programada se contacta a paciente a través de Call Center, para la confirmación de la hora agendada e información de preparación para el examen a realizar. Independiente del medio por el cual se realice la reserva de hora, se confirmará la asistencia o en su defecto se re-programará o anulará la hora reservada.

**ARTICULO 30°.-** Horarios de funcionamiento Servicio de Imagenología.

El Servicio de Imagenología está abierta al público de Lunes a Viernes entre 8:00 y 20:00 horas y los días Sábados entre 8:00 y 13:00 horas, excepto los días festivos. Existen contadas excepciones donde los días sábados no se realiza atención a público, sin embargo estas son informadas oportunamente a los pacientes.

**ARTÍCULO 31°.-** Condiciones previsionales requeridas para obtener atención en Servicio de Imagenología.

Todo paciente independiente de su sistema previsional, puede atenderse en el Servicio de Imagenología de Clínica IOPA, dependerá de su sistema de salud la forma en la cual accederá a dicha atención.

Clínica IOPA cuenta con un servicio externo de venta de bono electrónico I-MED (sólo para entidades previsionales de salud en convenio) que corresponde al principal medio de pago de la institución. I-MED es la única empresa en Chile capaz de permitir a los pacientes pagar directamente en los diferentes centros médicos aquella parte no bonificada por las distintas Isapres o Fonasa, evitando la compra del bono en la entidad previsional de salud de cada paciente. Al ser I-MED un servicio externo y único en Chile, no está exento de problemas, lo que significa que en ocasiones el sistema informático puede sufrir colapsos y es en aquellas ocasiones donde el sistema de pago se podrá realizar de acuerdo a las siguientes formas:

a) Cancelar el valor total del examen (efectivo, cheque o transbank), por el cual se emite una boleta de servicios, la cual el paciente podrá presentar en su ISAPRE y reembolsar si corresponde.

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 16 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

b) Completar documento “Solicitud voluntaria de pago de prestaciones de salud” realizando un depósito por un monto definido. Dicho monto será devuelto cuando el paciente presente el bono de examen emitido por su entidad previsional de salud en un plazo de 72 horas hábiles. Lo anterior aplica sólo para entidades de salud en convenio con Clínica IOPA.

**ARTICULO 32°.-** Para realizar cualquier examen en el Servicio de Imagenología debe presentar cédula de identidad y orden médica que contenga los siguientes datos mínimos:

- a) Nombre y dos apellidos del paciente.
- b) RUT
- c) Nombre de examen.
- d) Identificación del profesional que emite orden médica: nombre, RUT y firma.

No se realizará examen sin estos documentos necesarios para constatar tipo de examen e identidad del paciente.

**ARTÍCULO 33°.-** Prestaciones de salud del Servicio de Imagenología, indicaciones previas y posteriores a cada examen:

<b>Nombre del procedimiento</b>	<b>Indicaciones antes del procedimiento</b>	<b>Indicaciones después del procedimiento</b>
Campo visual computarizado. Campo visual Goldman.	Traer lentes de cerca. Si utiliza lentes de contacto no requiere retirarlos.	Ninguna.
Biometría ultrasónica y Lenstar. Paquimetría. Microscopia especular.	Suspender uso de lentes de contacto 48 horas antes del examen.	Puede volver a utilizar lentes de contacto.
Curva de tensión. Prueba de provocación de oscuridad. Test de borrones.	Si esta con tratamiento ocular con colirios, se deben administrar de forma habitual.	Ninguna.
Topografía corneal Pentacam	Suspender el uso de lentes de contacto durante 15 días.	Puede volver a utilizar lentes de contacto.



**REGLAMENTO INTERNO**

Pupilometría	No utilizar medicamentos o colirios que provoquen dilatación pupilar previa al examen.	Ninguna.
Refracción con cicloplegia.	Traer gafas oscuras. <b>Venir acompañado.</b>	Colocar gafas oscuras para disminuir las molestias de la visión borrosa producto de la dilatación pupilar. Visión borrosa por 24 horas.
Tomografía de coherencia óptica OCT Spectralis	Ninguna.	Ninguna.
Estudio motor y sensorial de estrabismo. Test de diplopía y ejercicio ortóptico.	Traer anteojos si los utiliza. En niños menores de 2 años traer mamadera o chupete.	Ninguna.
Angiografía retinal	Desayuno liviano. Traer gafas oscuras. <b>Venir acompañado.</b> No suspender ningún medicamento que se administre de forma habitual. Retiro lentes contacto previo a realizar el examen.	Ingerir bastante líquido para eliminar rápidamente el colorante o medio de contraste. Colocar gafas oscuras para disminuir las molestias de la visión borrosa producto de la dilatación pupilar. Visión borrosa por 2 a 3 horas.
Ecografía Ocular	Suspender el uso de lentes de contacto 24 horas previo al examen.	Puede volver a utilizar lentes de contacto.

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 18 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

**ARTICULO 34°.-** Estadía en el Servicio de Imagenología. Dependerá del examen que se realice considerando que existen exámenes en que el paciente debe concurrir tres veces en el día y otros en que el paciente debe ser evaluado y preparado con dilatación de pupila permaneciendo 2 a 3 horas en la clínica. La información respecto al tiempo de duración de cada examen, se entrega al momento de agendar y al momento de confirmar la hora y día del examen por parte del Servicio de Imagenología.

**ARTICULO 35°.-** Norma de acompañamiento. Pacientes con incapacidad cognitiva temporal o permanente y menores de 18 años, deben ingresar acompañados al box de examen por tutor o representante legal.

**ARTICULO 36°.-** Egreso del Servicio de Imagenología luego de realizado examen. Después de realizado el examen indicado, se entregaran indicaciones verbalmente según las indicadas en artículo 15°. En el caso de examen de angiografía retinal, las indicaciones se entregan por escrito en documento establecido según norma.

## CAPITULO IX

### DE LAS VIAS DE EVACUACIÓN EN SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA

**ARTÍCULO 37°.-** En caso de evacuación del Servicio de Imagenología, que está ubicado principalmente en el segundo nivel del edificio contiguo a Consultas Médicas y que dispone además, de tres salas de exámenes en el primer nivel, contiguas al Depto. de Admisión, se debe evacuar a los pacientes por el líder de evacuación designado en ese servicio, siguiendo las instrucciones del jefe de evacuación, de la siguiente manera:

Primer grupo de evacuación	Pacientes autovalentes en procedimientos.
Segundo grupo de evacuación	Paciente que no pueden deambular por sí solos en procedimientos.

**ARTICULO 38°.-** El Servicio de Imagenología tiene vía de evacuación hacia entrada principal de la institución, para luego dirigirse a zona de seguridad y/o directamente hacia zona de seguridad ubicada en estacionamiento posterior de la institución.

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 19 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

## CAPITULO X

### DEL DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN Y COORDINACIÓN QUIRÚRGICA

**ARTICULO 39°.-** El horario de funcionamiento del Departamento de Admisión es entre 7:30 y 19:00 horas.

**ARTICULO 40°.-** Todo paciente que se presenta al departamento de admisión, debe contar con orden médica emitida por un profesional acreditado en Clínica IOPA. Una vez revisados los datos del profesional médico, se realiza presupuesto solicitado por paciente, el cual contiene: n° folio, fecha emisión, datos del paciente (RUT, nombre y apellidos, edad, previsión, sucursal, médico tratante), detalle del presupuesto (nombre procedimiento, identificación del ojo a intervenir, código cirugía, detalle de costo total de la prestación), nombre y firma de coordinadora que realiza presupuesto.

**ARTÍCULO 41°.-** Una vez recibido el presupuesto y evaluado por el paciente, y si este último así lo decide se debe contactar al Servicio de Pabellón para programar cirugía, lo cual lo puede hacer de dos formas:

- Telefónicamente al número **228760900** correspondiente al Call Center (quienes realizarán transferencia al Servicio de Pabellón) o directamente al Servicio de Pabellón a los teléfonos **228760928-228760978** explicando claramente lo que indica orden médica y presupuesto y nombre del médico que realizará la intervención.
- Personalmente, acercarse a Recepción de Pabellón indicando, presupuesto y orden médica.

## CAPITULO XI

### DEL SERVICIO DE PABELLÓN

**ARTÍCULO 42°.-** El horario de funcionamiento del Servicio de Pabellón **para solicitar agendar cirugías** es entre 7:30 a 19:00 horas. El horario de funcionamiento del Servicio de Pabellón **para realizar procedimientos** es entre 7:30 a 17:30 horas.

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 20 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

**ARTÍCULO 43°.-** Modalidad de agendamiento de cirugías: Las cirugías se programan según la disponibilidad del pabellón, del profesional médico y la preferencia del usuario. Se programa el día y mes de la cirugía, entregándose una hora estimada, la cual se confirma el día inmediatamente anterior a la cirugía, lo cual obedece a la confirmación completa de la tabla quirúrgica, ya que en ocasiones se deben realizar ajustes de último minuto, relacionados con algún tipo de suspensión por dificultad del paciente, médico o de la institución.

**ARTÍCULO 44°.-** El mismo día de la solicitud de agendamiento para cirugía en el Servicio de Pabellón, se hará entrega de documento que indica los requisitos de cómo debe presentarse el paciente el día de la cirugía, por ejemplo, lo relativo al ayuno, presentación personal, documentos, exámenes, entre otras cosas. Si la solicitud de agendamiento es telefónica, se solicitará la dirección de correo electrónico para envío de dicho documento.

**ARTICULO 45°.-** Se citará una hora antes de lo programado, dado que previo al ingreso a pabellón, el paciente debe realizar admisión administrativa presentándose en Departamento de Admisión y Coordinación Quirúrgica. Una vez ahí, se le solicita el presupuesto realizado anteriormente (o en su defecto se obtiene del sistema informático), orden médica que indica tipo de intervención a realizar y cédula de identidad.

**ARTÍCULO 46°.-** Se realiza admisión electrónica en sistema Rebsol (software clínico), el que emite documento “REGISTRO ADMISIÓN PACIENTE”. Así mismo, se emite documento “INGRESO DE VALOR EN PAGO”, en el cual queda reflejado el medio de pago con el cual el paciente canceló. En caso que el paciente haya dejado un pagaré o carta de resguardo convenio empresas, este módulo también lo refleja.

**ARTÍCULO 47°.-** El documento de “REGISTRO ADMISIÓN PACIENTE” contiene los siguientes datos:

	Código: RI
	Versión: 2
	Fecha: Febrero 2020
	Página: 21 de 25
	Vigencia: Febrero 2025
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>	

IOPA S.A.  
 AV. LOS FONOS 301, PROVIDENCIA  
 Departamento de Admisión

### REGISTRO ADMISIÓN PACIENTE

ANTECEDENTES PACIENTE		
R.U.T. :	FICHA :	NÚMERO INGRESO
PACIENTE :		
DOMICILIO :		
COMUNA :	NACIMIENTO :	EDAD :
TELÉFONO :	CELULAR :	FONO EMPRESA :
PREVENCIÓN :	MAIL :	SEXO :
EN CASO NECESIDAD AVISAR A :		TELÉFONO :
ADMISIÓN		
MÉDICO TRATANTE :		ORIGEN :
CIRUGÍA DE :		
FILIALECCIÓN :		
MODALIDAD :		
FECHA ADMISIÓN :	HORA :	
DOCUMENTO(S)		
I.V.P. :	TIPO I.V.P. :	MONTO :
ATENCIÓNES ANTERIORES		
OBSERVACIONES		
SIN OBSERVACIONES		
ASUNTO :		

**ARTÍCULO 48°.-** Forma de identificación de los usuarios: Una vez completado el proceso de admisión, se entrega documento REGISTRO ADMISIÓN PACIENTE y copia de orden médica, se confecciona brazalete de identificación, que en el caso de pacientes que indican alergias es de color rojo o en su defecto las letras son de color rojo. Una vez identificado el paciente, debe dirigirse a Recepción de Pabellón con documento de registro de admisión y copia de orden médica que indica cirugía a realizar.

## CAPITULO XII

### DEL INGRESO AL SERVICIO DE PABELLÓN

**ARTICULO 49°.-** Una vez que paciente es recepcionado en Recepción de Pabellón se realiza entrega de consentimiento informado.

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 22 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

**ARTICULO 50°.-** Se entiende por Consentimiento Informado, la aceptación por parte de un paciente competente (o su representante), de un procedimiento diagnóstico o terapéutico, después de tener la información adecuada para participar libremente en la decisión clínica. Los requisitos básicos son libertad, competencia e información suficiente. El proceso de información tiene que favorecer la comprensión del procedimiento propuesto con el fin de llegar a una decisión de aceptación previo a su ejecución. El proceso es fundamentalmente una comunicación verbal, en la intimidad de la consulta médica y que luego se expresa finalmente en un documento escrito, entregado previo al ingreso al pabellón, como constancia de haber sido realizado. En aquellos casos en que no sea posible obtener el consentimiento informado por parte del paciente, sea por incapacidad temporal o permanente, este le será solicitado a su representante mayor de edad.

**ARTICULO 51°.-** Paciente debe firmar consentimiento informado y completar declaración de salud antes de su ingreso al sector de pabellones. Tratándose de menores de edad lo firmarán sus padres, representante legal o responsable de su cuidado. En el caso de las personas analfabetas se permite el uso de huella dactilar del paciente y/o su representante legal, en remplazo de la firma. Posteriormente paciente es ingresado a sala de preparación preoperatoria. Donde se inicia proceso de verificación quirúrgica, correspondiente a uno de los mecanismos implementados para asegurar el cumplimiento de normas de calidad y seguridad de atención, el cual comprende la verificación del paciente, tipo y lugar de intervención a realizar.

**ARTICULO 52°.-** Pacientes menores de 14 años, 11 meses y 29 días, o pacientes con algún tipo de incapacidad, pueden ingresar acompañados por uno de sus tutores hasta el proceso de inducción anestésica.

### **CAPITULO XIII**

#### **DE LA ESTADIA EN EL SERVICIO DE PABELLÓN**

**ARTÍCULO 53°.-** Una vez realizada la intervención quirúrgica paciente es trasladado a sala de recuperación donde según el tipo de intervención y la condición de salud inmediata después de la cirugía, el tiempo de estadía en recuperación es variable, que en

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 23 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

términos generales no es mayor a 2 horas. El tiempo de recuperación es dispuesto por el anestesiólogo.

**ARTICULO 54°.-** En el caso de pacientes pediátricos o que requieran asistencia especial, deben ser acompañados por uno de sus tutores en el post-operatorio inmediato, en la sala de recuperación por el tiempo determinado por anestesiólogo o médico tratante.

**ARTÍCULO 55°.-** El profesional de salud responsable de proporcionar información sobre el estado de salud del paciente, en el postoperatorio inmediato y/o mediano, al paciente o a un representante, es el médico tratante o en su defecto el profesional de enfermería, una vez terminada la cirugía o al momento del alta del servicio de recuperación.

## **CAPITULO XIV**

### **DEL EGRESO DEL SERVICIO DE PABELLÓN**

**ARTICULO 56°.-** Una vez que paciente es dado de alta desde recuperación, ingresa a sala de vestidores donde se retira vestimenta de pabellón y es acompañado por uno de sus familiares para asistencia del proceso de cambio de ropa de vestir.

**ARTICULO 57°.-** Antes de retirarse del Servicio de Pabellón se realiza entrega al paciente o familiar de Epicrisis que corresponde a un informe que indica procedimiento realizado y los cuidados y tratamientos que el paciente debe mantener en su hogar.

**ARTICULO 58°.-** Todo paciente que reciba algún tipo de sedación endovenosa, debe salir de pabellón en silla de ruedas hasta el transporte que lo llevará a su lugar de destino.

		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 24 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

## CAPITULO XV

### DE LAS VIAS DE EVACUACIÓN EN EL SERVICIO DE PABELLÓN

**ARTÍCULO 59°.-** Corresponde a un edificio de tres pisos, dispone de cuatro pabellones de cirugía mayor ambulatoria, distribuidos dos pabellones en un primer piso y dos pabellones en un segundo piso.

**ARTÍCULO 60°.-** El Servicio de Esterilización, forma parte del Servicio de Pabellón y está ubicada en el tercer piso del mismo edificio. En este servicio existen equipos críticos como autoclave y óxido de etileno, que en caso de incendios, son altamente peligrosos por su inflamabilidad y toxicidad, en caso de declararse incendio, se deberá detener los procesos de éstos equipos, previo al desalojo del personal.

**ARTICULO 61°.-** En casos extremos de pacientes en plena cirugía en pabellones al momento de la indicación de evacuar, y según el criterio profesional del médico anestesiólogo, se debe cubrir herida operatoria con paño estéril y trasladar al paciente a recuperación alejado de las ventanas.

**ARTICULO 62°.-** En caso de sismo, estando en plena cirugía, mover a paciente de lámpara de techo, no suspender suministro de oxígeno, cubrir herida operatoria, sacar del pabellón a personal descompensado con la situación.

**ARTICULO 63°.-** Si la situación es crítica, el personal debe evacuar hacia la Zona de Seguridad contigua al Servicio de Pabellón siguiendo las indicaciones del Líder de Evacuación.

**ARTÍCULO 64°.-** Disposición de evacuación de pacientes realizada por Líder de Evacuación:

Primer grupo de evacuación	Pacientes autovalentes con sus respectivos acompañantes y que todavía no se encuentran anestesiados, o que hayan salido del proceso de anestesia o con anestesia local.
Segundo grupo de evacuación	Paciente recién salido de pabellón con anestesia, somnoliento que no puede deambular por sí sólo.



		<b>Código: RI</b>
		<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: Febrero 2020</b>
		<b>Página: 25 de 25</b>
		<b>Vigencia: Febrero 2025</b>
<b>REGLAMENTO INTERNO</b>		

Tercer grupo de evacuación	Paciente en plena cirugía, con sedación en procedimiento invasivo, con ellos prima el criterio del Anestesiólogo y deberá ser trasladado con bomba de infusión y oxígeno a recuperación lejos de las ventanas.
----------------------------	--

**ARTICULO 65°.-** El Servicio de Pabellón y Depto. de Admisión, tendrán salida hacia zona de seguridad ubicada en estacionamiento posterior de la institución.