

## **Reglamento interno para pacientes y acompañantes**

### **CENTRO MEDICO BUPA SPORT**

Queremos agradecerle por elegir a Bupa Sport para el cuidado de su salud. Nuestro compromiso es entregarle una solución integral, cercana y accesible, en relación con evaluación y rehabilitación de capacidad utilizando las mejores prácticas disponibles y la más moderna tecnología que nos permitan brindarle una atención segura y eficaz.

### **I.- PRESTACIONES QUE OFRECE BUPA SPORT**

- Consultas médicas, Traumatología y sus subespecialidades, Fisiatría, Reumatología, Cardiología, Deportología y otras líneas afines. Ponemos especial énfasis en los procesos de acreditación y selección de nuestros profesionales, con el objeto de asegurarle la mejor calidad de atención.
- Exámenes de Laboratorio Clínico se toman en Centro Médico y se procesan en Laboratorio Clínico ELSA, el más grande y moderno del país, acreditado por la Superintendencia de Salud.
- Exámenes de imagenología y radiografías con modernos equipos para resonancias, scanner, ecografías, etc.
- En el área de apoyo diagnóstico cuenta con Laboratorios de Cardiología.
- Atención Kinésica, especializada, personalizada en moderno gimnasio e instalaciones.

### **II.- DOCENCIA**

La docencia es una actividad de importancia en el área de la salud.

Es posible que en uno o más servicios de apoyo de nuestro centro contemos con alumnos en práctica. Si este fuera el caso, se encontrarán debidamente identificados. Usted será informado a su ingreso de esta práctica, ocasión en la que podrá expresar libremente si accede a colaborar en esta actividad.

### **III.- UTILIZACION DE NUESTROS SERVICIOS Y AGENDAMIENTO DE HORAS**

Cuando usted quiera utilizar los servicios de Bupa Sport, le sugerimos tener en consideración:

- Visitar nuestro sitio [www.bupasport.cl](http://www.bupasport.cl) o llamar a nuestro Contact Center al **(2) 2782 8190**
- Usted podrá informarse de todos nuestros servicios, ubicación de nuestros Centros Médicos y solicitar el servicio que requiera de ellos. Le recordamos que usted puede reservar hora para su atención y retirar sus resultados de exámenes de laboratorio e imágenes a través de nuestro sitio WEB.
- Si usted está atrasado o cree que se atrasará respecto de la hora de su reserva, le agradeceremos llamar a nuestro Contact Center para reservar una nueva atención, cuya factibilidad dependerá de la disponibilidad de agenda en el horario requerido.
- En caso de que usted luego de hacer su reserva no pueda asistir, le rogamos realizar la anulación de la hora agendada.
- Podrá además revisar los horarios de funcionamiento visitando en nuestro sitio WEB.
- Le solicitamos revisar previamente y tener a mano toda información médica personal, que sea atinente a los servicios que desea solicitar, así como también su situación previsional, de seguros o similar.
- Consulte modalidades de pago Bupa Sport en página web y/o a través de nuestro Contact Center.
- Usted puede acceder a los costos arancelados de las prestaciones que se otorgan y las modalidades de pago, así como las tarifas de insumos a través de la "Carpeta de aranceles" ubicada en la recepción del Centro Médico Bupa Sport y en nuestra página WEB.

#### **IV.- PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN**

1. Para su mejor atención al interior del centro médico, le agradeceremos llegar con 15 minutos de anticipación para realizar el trámite administrativo previo a la atención, dirigirse a la recepción o Tótem de Autoatención donde debe efectuar el pago de su prestación y donde se registrará su llegada, para informar al área asistencial correspondiente.
2. Consulte por valores y modalidades de pago Bupa Sport en página web y/o Contact Center.
3. Asimismo, le informamos que:
  - Todas las prestaciones que otorgamos son efectuadas y cobradas en Bupa Sport.

- Los pagos por su atención deben ser realizados en los lugares habilitados para ello en el centro médico (cajas) o tótem de atención.
- Por ningún motivo pague directamente a funcionarios u otras personas.
- Por favor, informe de inmediato a un supervisor si se le solicita hacer un pago en un lugar no destinado a esos efectos.
- Es necesario contar con documento de identidad vigente.

4. Respecto a la información de su estado de salud, en el caso de las consultas médicas y de profesionales de salud, este le informará respecto al resultado de la evaluación realizada.

De ser necesario se solicitará estudio complementario, entregándole las órdenes de exámenes que corresponda. Con los resultados de éstos deberá consultar nuevamente a su tratante, para que él resuelva la conducta a seguir.

5. Nuestro servicio es ambulatorio. Si el profesional de la salud que atienda considera en la evaluación clínica que el paciente requiere hospitalización, le entregará una orden médica con esta indicación y el diagnóstico formulado, para que el paciente libremente determine la institución donde gestionará su hospitalización.
6. Si usted asiste a un examen, el resultado de este, se le entregará según la fecha comprometida, a través de un informe escrito.

## **V.-IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES**

Bupa Sport es un Centro Médico de atención abierta en la cual no se realizan hospitalizaciones; en virtud de lo anterior la forma de identificación de los pacientes que concurre es la siguiente:

- Todo paciente, antes de ingresar a realizarse la prestación para la cual solicitó hora, debe identificarse en la recepción correspondiente utilizando para esto el sistema biométrico (Huella Electrónica); en el caso de que esto no fuese posible, la recepcionista le solicitara la cédula de identidad.

## **VI.- PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON CERTIFICACIONES E INFORMES**

Para la solicitud de:

- Certificados, informes médicos o informes para compañías de seguros; debe ser solicitado al momento de la consulta. Si el paciente olvidó el formulario puede solicitar un informe posterior, para el que debe seguir el procedimiento indicado en el centro médico. El

profesional tiene un plazo de 10 días hábiles para completar el informe solicitado fuera del horario de consulta. Para entrega en menor plazo, deberá solicitar una nueva consulta.

- En caso de repetición de recetas de medicamentos para pacientes en control por patologías crónicas, que no se trate de psicotrópicos, se pueden repetir dentro de un plazo de 6 meses desde la última consulta. Toda otra receta debe ser otorgada bajo una nueva evaluación clínica.
- Copia de ficha; conforme a la normativa vigente, sólo es procedente la entrega de copia de Registros Clínicos, cuando ésta es solicitada por:
  - a) El paciente directa y personalmente.
  - b) El representante legal del paciente, cuando cuenta con un poder o mandato especial en tal sentido.
  - c) Los padres o tutor del paciente menor de edad.

En el caso, que la petición sea cursada por el tutor o curador deberá acompañar a la petición el documento que así lo certifique y compruebe.

La solicitud deberá cursarse mediante el Formulario diseñado para este efecto, bastando la firma simple del solicitante cuando éste sea uno de los mencionados en los puntos a), b) y c), siempre y cuando comparezca personalmente el peticionario y el funcionario que recibe la petición confirme su identidad con la cédula nacional.

Para el caso que el peticionario autorizado no concurra personalmente al establecimiento, deberá la solicitud venir firmada "Ante Notario Público".

- El centro médico tiene un plazo de 5 días hábiles administrativos para la entrega de la copia de la ficha.

## **VII.- CONSENTIMIENTO INFORMADO (C.I.)**

Si usted debe someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su 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 este, debe firmar el documento C.I. que constata que el profesional tratante le informó los alcances del examen o procedimiento, sus riesgos, beneficios y todo aquello que permita una adecuada decisión por parte del paciente.

### **VIII.- CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN**

Bupa Sport, pertenece a Red Bupa, que cuenta con un equipo de Calidad conformado por profesionales del área de la salud, que supervisa sistemáticamente en sus Centros Médicos el cumplimiento de las normativas de Calidad y Seguridad dictadas por el ministerio de Salud. Para esta supervisión, se controlan todos los indicadores solicitados por la autoridad y se realizan visitas en terreno para su certificación.

### **IX.- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL**

Nuestros profesionales de la salud se encuentran debidamente identificados con su nombre y profesión.

En el caso de los demás funcionarios sus tarjetas de identificación, fácilmente visibles, incluyen la función que desempeñan en el centro médico.

En el caso de contar con alumnos en práctica en alguno de nuestros servicios de apoyo, ellos contarán con identificación que indica esta calidad.

### **X.- PRIVACIDAD DEL PACIENTE**

Bupa Sport cuenta con boxes para atenciones individuales y salas de procedimientos que cumplen con todas las condiciones físicas que permiten resguardar la vida privada y la honra de la persona durante su atención de salud.

Está particularmente prohibida la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera que sea su fin o uso.

En todo caso, para la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos, científicos o publicitarios se requerirá autorización escrita del paciente o de su representante legal.

### **XI.- INFORMACIÓN CLÍNICA**

1. La información clínica es reservada y propiedad de los pacientes, por lo que la misma sólo será entregada al paciente o su representante legal.

No podrá entregarse información a otras personas, aunque sean familiares directos, sin consentimiento expreso del paciente o su representante legal.

2. La Ficha Clínica Electrónica es el instrumento de registro médico legal único institucional, que es utilizado por todos los profesionales de salud.

Los profesionales acceden a ella por medio de clave y contraseña específico.

En ella se registra toda la información clínica relativa al caso incluyendo diagnósticos, órdenes clínicas, prescripción y licencia.

Las fotografías tomadas como parte del seguimiento de una condición clínica serán parte de su ficha clínica y también requieren autorización escrita del paciente.

3. Los informes de exámenes y procedimientos solamente se entregarán a quien porte los documentos establecidos para ello en cada área.

## **XII.- ACOMPAÑAMIENTO**

Respecto al acompañamiento:

**Niños:** se establece el acompañamiento en todos los procesos de atención, salvo las excepciones debidamente calificadas.

**Adultos:** se permite un acompañante, salvo que el profesional por razón del tipo de atención o el tipo de recinto (quirúrgico) no lo permita.

Si el adulto viene acompañado de menores, se recomienda que en caso de exámenes privados (ginecológico o similar), el menor espere en la sala de consulta y no en la sala de examen. Cumplir las indicaciones de prevención de riesgos asociadas a procedimientos que afectan la autonomía del paciente (sedación, dilatación ocular, periodo posterior a procedimientos quirúrgicos o invasivos, etc.). Retirarse cuando se lo indique el personal a cargo y cumplir con asistir con acompañante cuando se solicite.

## **XIII.- COMITÉ DE ÉTICA**

Bupa Sport, se encuentra adscrito a Comité de Ética Asistencial Bupa acorde a la normativa vigente. Tanto los profesionales salud como los pacientes y sus familiares podrán solicitar pronunciamiento ético-clínico del Comité de Ética Asistencial respecto de algún caso particular.

La solicitud de acceso al comité es a través del correo: [comitedeetica@integramedica.cl](mailto:comitedeetica@integramedica.cl)

## **XIV.- SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

La institución cuenta con un procedimiento estandarizado para la gestión de reclamos y sugerencias ingresados.

Vías o canales de Ingreso: se ha dispuesto para recepción de reclamos los siguientes canales: Libro de Reclamos, los que están en el Centro Médico, página Web Bupa Sport, Contact Center (2) 2782 8190 Cartas a la Dirección del Centro o de la Compañía.

Una vez generado el reclamo este se ingresa al Sistema de Gestión de Reclamos de la Plataforma donde sigue el procedimiento de respuesta establecido según la clasificación, derivación y modalidad de respuesta al usuario, en todos los casos. Se realiza análisis semestral de los reportes de reclamos para la generación de planes de mejora.

Para conocer los nombres de representante legal y director técnico por centro médico, por favor consulte al final del reglamento.

#### **XV.- COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS DURANTE LA ATENCIÓN**

Agradeceremos durante su permanencia en el centro médico mantener una conducta acorde a un recinto de salud y abstenerse de acciones que pueden generar molestia en otros pacientes (música o conversación en alto volumen, obstaculización de lugares de acceso, etc.). Se recomienda poner en silencio celulares antes del ingreso a las salas de atención.

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, 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.

La institución se reserva el derecho a restringir el acceso a sus dependencias a personas que hayan incurrido en actos violentos, en alguno de los centros de atención de la RED.

#### **XVI.-PROCEDIMIENTO DE ALTA DISCIPLINARIA, FORZOSA Y VOLUNTARIA**

Por tratarse de un centro ambulatorio que no tiene a su cargo un ciclo completo de atención, a diferencia de lo que ocurre en un paciente hospitalizado, los procedimientos de alta voluntaria y alta forzosa se aplicaran solamente en aquellos casos que por la gravedad y complejidad de la patología se requiera dejar esta constancia.

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 de 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.

#### Alta Forzosa

El Alta Forzosa se produce cuando el paciente expresa su voluntad de no ser tratado, desea interrumpir o se niega cumplir las prescripciones médicas, pero no solicita formalmente el 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, de lo que se dejará constancia en la Ficha Clínica.

#### Alta Disciplinaria

El Alta Disciplinaria se producirá cuando el paciente incurra en maltrato o en actos de violencia, 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.

El Alta Disciplinaria será decidida por el director técnico del establecimiento y se dejará constancia en la Ficha Clínica.

Por tratarse de un centro ambulatorio, el Alta Disciplinaria se refiere a la prohibición de continuar sus atenciones ambulatorias en dicho centro y podrá establecerse en dos niveles:

1. Cese de la atención con el profesional tratante actual.
2. Cese de la atención en el centro médico

### **XVII.- SITUACIONES DE EMERGENCIA**



Por su seguridad le informamos que:

- El Centro Médico cuenta con planes y vías de evacuación en caso de emergencias.
- Cada Box de atención del Centro Médico y las salas de espera cuentan con información relativa a la vía de evacuación más cercana.
- En caso de emergencia el centro cuenta con monitores designados que le indicarán qué hacer según el caso.
- El centro médico cuenta con un sistema para el manejo y resolución de las emergencias que puedan ocurrir con los pacientes durante su estadía en las instalaciones.

### **XVIII.- SUGERENCIAS DE SEGURIDAD INTERNA**

Nuestro centro es de acceso abierto y libre circulación de público, con el fin de permitir la prestación de los servicios de salud que ofrecemos.

Le solicitamos por tanto cuidar sus pertenencias personales y, -en caso de que la atención requiera dejar sus pertenencias en custodia-, hacerlo en el lugar y la forma indicada por el centro médico y asegurarse de llevar todas sus pertenencias al retirarse.

Por favor no acepte instrucciones ni entregue objetos en custodia a personal que no porte su identificación.

Recomendamos abstenerse de ingresar a atención portando joyas u objetos de valor, en especial si se efectuará algún procedimiento que requiera dejar sus pertenencias en custodia; no nos hacemos responsables por pérdida en estos casos.

Le informamos que como medida de protección y seguridad para Ud. contamos con cámaras de monitoreo general en los accesos principales.

No se permite el ingreso al recinto de animales de compañía exceptuando aquellos animales de asistencia.

### **XIX.- INGRESO A ÁREAS CLÍNICAS**

Agradeceremos cumplir con las indicaciones que se otorguen dentro de los boxes de atención y salas de examen y procedimientos, que se mantengan apagados los celulares del paciente y acompañante y que se facilite la atención.

Le informamos que el profesional y personal que lo atiende se abstendrá también de hablar por teléfono durante su atención, salvo emergencias, las cuales le serán informadas en ese momento

## **XX.- ASPECTOS GENERALES**

Está prohibido fumar por disposición del Ministerio de salud y por su bienestar y del resto de los pacientes, acompañantes y funcionarios

El uso de celular se encuentra restringido en áreas de atención clínica.

No se permite filmar ni tomar fotografías al interior del recinto de salud en resguardo de la privacidad del resto de los pacientes y acompañantes.

Usted debe conocer y respetar todos los procesos administrativos, previos y posteriores a la atención. Le agradeceremos cuidar las instalaciones y el equipamiento dispuesto para su mejor atención.

En caso de que se requiera modificación de la prestación inicialmente agendada, usted será informado oportunamente y si consiente, debe proceder a los trámites administrativos y de pago que correspondan.

**Horario:** lunes a viernes: 08:00 a 20:00 horas. Sábado: 08:00 a 14.00 horas.

**Representante legal Centro Bupa Sport:** Sra. Sr. Carlos Carrascosa

**Director Técnico Centro Bupa Sport:** Dra. Pía Odé