


2018

REGLAMENTO INTERNO CLÍNICA RECREO  
PARA PACIENTES Y USUARIOS



Clínica Recreo  
*estamos cerca*

CUMPLIENDO LA LEY  
20.584 QUE REGULA LOS  
DEBERES Y DERECHOS DE  
ATENCIÓN EN SALUD

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 1

## ÍNDICE

### TÍTULO I INTRODUCCIÓN

### TÍTULO II DEL REGLAMENTO INTERNO


- ❖ Artículo 1° al Artículo 2°

### TÍTULO III DISPOSICIONES GENERALES

- ❖ Artículo 3° (definiciones) al Artículo 24°

### TÍTULO IV DE LAS ATENCIONES ABIERTAS (AMBULATORIAS)

- ❖ Párrafo 1 Generalidades: Del Artículo 25° al Artículo 26°
- ❖ Párrafo 2 Del Ingreso, Estadía y Egreso en el Centro de Salud: Del Artículo 27° al Artículo 42°
- ❖ Párrafo 3 Procedimiento del Alta: Del Artículo 43° al Artículo 45°
- ❖ Párrafo 4 Laboratorio, Toma de muestras y del Diagnóstico por Imágenes: Del Artículo 46° al Artículo 49°
- ❖ Párrafo 5 De los procedimientos establecidos y los profesionales de salud responsables de proporcionar a las personas, a su representante legal o la persona a cuyo cuidado se encuentre, según corresponda, la información sobre su estado de salud: Del Artículo 50° al Artículo 51°
- ❖ Párrafo 6 De la Atención Odontológica en Clínica Recreo: Artículo 52
- ❖ Párrafo 7 Normas de Funcionamiento General: Del Artículo 53° al Artículo 55°

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 2

## TÍTULO V SOBRE PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA, AGRADECIMIENTOS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

- ❖ Artículo 56° al Artículo 57°

## TÍTULO VI DE LAS VÍAS DE EVACUACIÓN EXISTENTES

- ❖ Artículo 58° al Artículo 60°


## TÍTULO VII FINAL

- ❖ Párrafo 1 De las sanciones: Del Artículo 61° al Artículo 67°
- ❖ Párrafo 2 De la vigencia del presente reglamento interno: Del Artículo 68° al Artículo 70°

# TÍTULO I

# INTRODUCCIÓN

---

	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 4

## TÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### Acerca del presente reglamento

En conformidad a lo previsto en el artículo 33° de la Ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud y dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 5° del Reglamento sobre requisitos básicos que deberán contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicas y privados para la atención en salud de las personas de la Ley 20.584, contenido en el Decreto N° 40 del año 2012 del Ministerio de Salud, el centro médico “Clínica Recreo” viene a dictar el siguiente reglamento interno que regulará las atenciones de salud de todos aquellos pacientes, familiares y terceros que ingresen a nuestras dependencias para ser atendidos por este equipo de salud y administrativos.

#### Acerca de Clínica Recreo

El Reglamento Interno de Funcionamiento de Clínica Recreo, en adelante también “el Reglamento”, tiene por objeto proporcionar a los usuarios de centro médico “Clínica Recreo”, en adelante “Clínica Recreo” o “la Clínica”, información acerca de los procedimientos asociados al funcionamiento, a las normas, así como promover y velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones que los rigen.

En especial se regula todo aquello relacionado con disposiciones de carácter administrativo, aquellas sobre el tratamiento médico, además de todos los procedimientos asociados al funcionamiento interno.

#### Misión de Clínica Recreo


Nuestra clínica tiene como misión y mirada, proyectar una política de alta calidad técnica, mediante la prestación de servicios médicos integrales, en todas aquellas atenciones de salud de carácter ambulatorio, con el resguardo y seguridad, de obtener un trato oportuno, digno, personalizado, con un sentido ético y especial respeto por la dignidad humana y derechos del paciente la mayor satisfacción en las necesidades y expectativas del paciente.

Un ejemplar del presente Reglamento se encuentra permanentemente a disposición de los usuarios en el servicio de admisión y en el sitio web [www.clinicarecreo.cl](http://www.clinicarecreo.cl).

TÍTULO II

DEL REGLAMENTO  
INTERNO

---

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 6

## TÍTULO II

### DEL REGLAMENTO INTERNO

#### ***Artículo 1: Propósito***

El propósito de este reglamento es regular todos aquellos aspectos vinculados con la atención de salud en Clínica Recreo y en particular, los requisitos, derechos, deberes y obligaciones de quienes accedan a dicha atención o se relacionen con ella, como pacientes o usuarios.

#### ***Artículo 2: Ámbito de aplicación***

Las normas que se establecen en el presente reglamento deberán ser observadas por todos los pacientes, sus representantes, cuidadores, acompañantes y/o visitantes.

El artículo 33 inciso segundo de la Ley N° 20.584, dispone que **“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”**.


El incumplimiento o inobservancia de las normas y disposiciones será causal de alta disciplinaria en los casos expresamente previstos en la ley y en el presente reglamento, como asimismo en caso de cualquier conducta, hecho o situación contraria al reglamento y que ponga en riesgo la seguridad, salud o integridad del propio paciente, otras personas, personal de salud o administrativo del establecimiento.

# TÍTULO III

## DISPOSICIONES GENERALES

---



 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 8

### TÍTULO III

#### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 3:** Para efectos de la aplicación e interpretación del presente Reglamento se entenderá por:

**a) Clínica Recreo**

Nuestro centro, como prestador de carácter institucional, corresponde a un centro de atención de salud de carácter ambulatorio emplazado en el sector de recreo, con dirección en Diego Portales N° 748, perteneciente a la comuna de Viña del Mar, cuyo principal objetivo es el compromiso con dar una solución integral a los problemas de salud que afectan a nuestros usuarios en las distintas etapas de su vida.

Nuestra visión es ser reconocidos como un Centro de salud líder en el diagnóstico y tratamiento en las distintas especialidades de la medicina, resolviendo los problemas de salud que afectan a nuestros usuarios, utilizando los más altos estándares tecnológicos, profesionales y humanos.

Nuestros principales valores son: Identidad, Excelencia, Amabilidad, Cercanía, Resolutividad, Integración.

**b) Prestación de salud ambulatoria:**


Entendiéndose por éstas, aquellas prestaciones que no requieren hospitalización. Por su parte, se entiende por paciente ambulatorio a la persona que concurre a Clínica Recreo por una atención de salud y por razones de diagnóstico o tratamiento, sin hacer uso de una hospitalización.

**c) Directorio:**

Es el órgano que ejerce la administración superior de la Clínica.

**d) Gerente general:**

Es la persona designada para dirigir las actividades administrativas de la Clínica y es además su representante legal.

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 9

**e) Director médico:**

Es el director técnico de la Clínica y, como tal, la autoridad máxima de la organización de salud.

**f) Enfermera coordinadora:**

Enfermera responsable, junto al jefe correspondiente, del adecuado funcionamiento del servicio clínico del centro.

**g) Especialidad:**

Recurso humano formado en determinada área de la medicina.

**h) Equipo de Salud**


Estará conformado por toda persona que tenga como función la realización de algún tipo de prestación o atención de salud o participación directa o indirecta en aquellas prestaciones.

**i) Atención de Salud**

Es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud que se otorga a las personas naturales, en forma ambulatoria (abierta). Queda comprendida en la atención de salud aquellas acciones que constituyen apoyo diagnóstico y terapéutico y que son proporcionadas por el centro.

**j) Usuario:**

Persona natural, su representante, sus familiares y demás personas que la acompañen o visiten, cualquiera sea su raza o etnia, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal, idioma, religión o creencia, opciones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o internacional, situación socioeconómica, nacimiento o cualquier otra condición social, enfermedad o discapacidad, que solicita o requiere atención de salud. Es la persona de cuya atención se trata.

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 10

**k) Acompañante:**

Sujeto, sea familiar, representante legal o tercero, que acompaña materialmente a la persona en la atención de salud.

**l) Representante legal:**

Es aquella persona que, facultada por la ley o por un tribunal, obra o actúa en nombre de otra, recayendo los efectos de tales actos en la persona que es representada. Cuando la representación se otorga en razón de un contrato se denomina mandatario. Cuando proviene de un poder se llama apoderado.

**m) Reclamante:**

La persona que presente un reclamo por si, o a través de su representante legal o de la persona bajo cuyo cuidado se encuentra.

**n) Tipos de prestaciones de salud que otorga la clínica:**

Aquellas contenidas en el arancel actualizado.

**o) Modalidad de Atención o Régimen de Atención:**


Privada o en algún convenio específico.

**p) 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.

**q) Registro de Incidentes:**

Medio que permite consignar agresiones de palabra o de obra, maltrato a las personas, conducta impropia, amenazas, destrucción del equipamiento y los bienes muebles e inmuebles institucionales y las vulneraciones de los usuarios al presente Reglamento Interno.

	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 11

**r) Reclamo:**

Toda presentación escrita y suscrita que realice una persona en contra del establecimiento para exigir el cumplimiento de los derechos consagrados en la ley No 20.584 y expresados en el siguiente reglamento.

**s) Recinto de Acceso Restringido:**

Es aquel, que debidamente señalado, sólo permite el acceso del personal autorizado de la clínica.

**t) Atención Médica Oportuna:**

Tiene relación con uno de los derechos institucionales dictados por el Ministerio de Salud de Chile.


Toda persona tiene derecho -cualquiera sea el Prestador Institucional de Salud- a que las acciones de promoción, protección y recuperación se le den oportunamente y sin discriminaciones arbitrarias, en la forma que determine la Constitución y las leyes. (Superintendencia de salud, Chile)

Sin embargo, hemos creado un sistema de agendamiento, cita y tratamiento para todas aquellas personas que requieren de una atención médica rápida, oportuna y de calidad con problemas de salud comunes y la necesidad de un inicio de tratamiento asequible. Atención médica oportuna de Clínica Recreo asegura un profesional médico con horario exclusivo desde las 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 20:00 horas de lunes a viernes, sábados de 09:00 a 13:00 horas.

Por normativa interna se estipulan mínimos tiempos de espera entre horas agendadas (control de calidad interno)

**u) Oportuna (a tiempo):**

Que se reduzcan las esperas y las demoras dañinas para el paciente y el personal médico.

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 12

**Artículo 4:**

Las personas integrantes de Clínica Recreo observarán en su gestión el cumplimiento de los derechos de las personas en su atención de salud, previstos en el Título II de la Ley 20.584, el que incluye su forma de identificación y función.

Los usuarios deberán observar durante todo el proceso de la atención de salud y en toda circunstancia, un trato respetuoso y digno hacia todos los integrantes del equipo de salud, técnicos y administrativos que conforman Clínica Recreo y a los demás usuarios de ésta. También deberán cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, debiendo conservar la higiene y aseo del lugar, siguiendo las pautas de comportamiento que contiene este instrumento.


Toda acción, tales como insultos, contactos y acosos físicos, agresiones, comportamientos temerarios, u omisiones, que contravengan el presente Artículo por parte de los usuarios serán debidamente consignados en el registro de incidentes que llevará la dirección de Clínica Recreo.

**Artículo 5:**

Clínica Recreo respeta y protege la vida privada, honra y confidencialidad de las personas durante su atención de salud. No obstante, lo anterior, durante la atención de salud, podría obtenerse imágenes para difusión médica, científica o docente, así como para fines periodísticos o publicitarios, en cuyo caso se informará al paciente y/o representante legal y se le requerirá su autorización previa por escrito.

Con el objeto de resguardar la confidencialidad, privacidad y pudor de los usuarios de Clínica Recreo y del personal sanitario y administrativo, queda estrictamente prohibido a los usuarios, sus representantes, familiares y acompañantes, grabar, fotografiar y registrar por cualquier medio las instalaciones, a las personas que se encuentren desempeñando sus funciones, a otros usuarios, a sus acompañantes, así como tampoco registrar conversaciones e interacciones con el personal de Clínica Recreo. La inobservancia a esta prohibición nos autorizará para poner los antecedentes a disposición de la entidad que corresponda a fin de hacer efectiva las responsabilidades penales y civiles respectivamente. Todo ello en conformidad con el artículo 161-A del Código Penal.

Con la misma finalidad señalada en los incisos precedentes, Clínica Recreo no entregará información telefónica referente a atenciones de salud de pacientes, salvo que el paciente o su representante en cuestión exprese por escrito lo contrario.

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 13

**Artículo 6:**

En el Clínica Recreo existirán instancias de información al usuario sobre las atenciones de salud, la forma de acceder y su valor, las condiciones previsionales requeridas, antecedentes que debe acompañar el usuario y los trámites que debe efectuar para obtener dicha atención.

**Artículo 7:**

Clínica Recreo tiene a disposición de los usuarios la información actualizada sobre el arancel de sus prestaciones. Por su parte, el usuario tiene el deber de informarse respecto de él, así como de los convenios contratados y de su cobertura previsional.

**Artículo 8:**

Los usuarios declaran estar en conocimiento que dentro de sus deberes se encuentra el pago de las prestaciones pecuniarias, mediante bono y/o pago directo en efectivo, ocasionadas con motivo de la atención en salud que reciba por parte Clínica Recreo, las que constarán en la respectiva cuenta, factura o boleta de servicios.

**Artículo 9:**


Clínica Recreo velará en la medida de lo posible por la privacidad de los usuarios en sus atenciones de salud. No obstante, en las áreas comunes tales como recepción, admisión, puestos de atención al público y otros, y atendido el servicio que en ellos se presten, no constituirá vulneración a su privacidad el agendamiento, la confirmación y/o cancelación de horas, y el llamado al usuario para recibir la atención de salud por cualquier medio.

**Artículo 10:**

Las acciones de los menores de edad, en el lugar de atención y áreas comunes, son de responsabilidad de sus padres o representantes legales, debiendo velar para que mantengan en todo momento un comportamiento acorde con una institución de salud.

**Artículo 11:**

Podrán presentar la solicitud de copia de la ficha clínica las personas autorizadas por la ley, calidad que deberá ser acreditada por medios legales.

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 14

La solicitud de copia de ficha clínica de las atenciones ambulatorias realizadas en el centro tendrá un costo y debe dirigirse formalmente por escrito al director de Clínica Recreo.

**Artículo 12:**

Los usuarios de Clínica Recreo que reciban atenciones tendrán derecho a ser acompañados 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.

**Artículo 13:**

Se prohíbe a los pacientes, sus familiares y/o acompañantes 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, tabaco, práctica de juegos de azar y cualquier actividad que atente contra la dignidad e integridad física y psicológica de otros usuarios y del personal de Clínica Recreo.

La contravención a este artículo por parte del paciente o de otro usuario, dará derecho a decretar su salida forzosa del recinto, así como impedir su ingreso.


Lo dispuesto en el inciso anterior será exigible a cualquier persona que ingrese al centro de salud.

**Artículo 14:**

Si el paciente, sus familiares y/o acompañantes tienen comportamientos que perturben, denigren o amenacen a otros usuarios, al personal administrativo y/o a los miembros del equipo de salud, el director de Clínica Recreo está facultado para pedir el auxilio de la fuerza pública con el objeto de restablecer el orden y solicitar el abandono inmediato del recinto.

**Artículo 15:**

Los estacionamientos adyacentes al centro médico, con cupo para 3 vehículos ligeros administrados por éste, son de uso exclusivamente para profesionales en turno y gerencia y que en caso de disponibilidad con previa autorización podrán ser utilizados por pacientes de preferencia con discapacidad.

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 15

Clínica Recreo no cuenta con estacionamientos para bicicletas y/o motos y no responde por hurtos ni daños en ellas.

**Artículo 16:**

Los usuarios, acompañantes y familiares no podrán circular por las dependencias de Clínica Recreo con ningún tipo de animal o mascota. Se exceptúan los perros guías, de señal, de servicio y de respuesta consignados en la Ley 19.284 y su respectivo reglamento.

**Artículo 17:**

Por disposición del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la Ley N° 20.660 queda estrictamente prohibido fumar y/o consumir bebidas alcohólicas en las dependencias de Clínica Recreo.

**Artículo 18:**

Todas las personas que soliciten o reciban atenciones de salud en Clínica Recreo, así como sus familiares, representantes y visitas deben respetar y acatar la prohibición de ingresar portando armas blancas o de fuego, artefactos explosivos, o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la Ley N° 17.798 sobre Control de Armas.

**Artículo 19:**

Clínica Recreo mantendrá a disposición de los usuarios los horarios de funcionamiento y las señales de vías de evacuación existentes.

**Artículo 20: Horarios**

Los horarios de atención de Clínica Recreo son, excepto festivos:

CONSULTAS MÉDICA ATENCIÓN OPORTUNA

Lunes a viernes de 09:00-13:00 y de 14:00 a 20:00 horas


Sábado de 09:00 a 13:00 horas

CONSULTAS ESPECIALIDADES

Lunes a viernes de 09:00-13:00 y de 14:00 a 20:00 horas

Sábado de 09:00 a 13:00 horas



 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 16

#### KINESIOLOGÍA

Lunes a viernes de 09:00-13:00 y de 14:00 a 20:00 horas

Sábado de 09:00 a 13:00 horas

#### ODONTOLOGÍA

Lunes a viernes de 09:00-13:00 y de 14:00 a 20:00 horas

Sábado de 09:00 a 13:00 horas

#### UNIDAD TOMA DE MUESTRAS:

Lunes a viernes de 08:00-12:00 horas

Sábado de 08:00 a 11:00 horas

#### CAJAS E INFORMACIONES:

Lunes a viernes de 09:00 a 20:00 horas

Sábado de 09:00 a 13:00 horas

#### **Artículo 21: Formas de pago**

Nuestro centro cuenta con las siguientes formas de pago:


1. Dinero en efectivo
2. Tarjeta de débito
3. Tarjeta de crédito bancaria
4. Tarjeta de crédito casas comerciales
5. Clínica Recreo podrá rechazar el pago mediante cheque bancario sin necesidad de expresar causa.

#### **Artículo 23:**

Los pacientes que ingresan al establecimiento para someterse a procedimientos estéticos electivos ambulatorios con fines de embellecimiento, no comprendidos en los sistemas de salud previsional, deberán pagar el costo total estimado de éstas en forma previa a su ingreso de acuerdo con el presupuesto correspondiente.

#### **Artículo 23: Bonos IMED**

Clínica Recreo cuenta con venta de bono electrónico (IMED), cuya disponibilidad depende de los contratos suscritos con cada asegurador, ya que son ellos los que indican las

	<p align="center"><b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b></p>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 17

prestaciones que se venderán vía IMED, no siendo responsabilidad de Clínica Recreo si el asegurador no tiene convenio por algunas prestaciones.

En caso de pacientes GES, Clínica Recreo no emite bonos IMED, por tanto, el paciente debe traer éstos desde su Isapre y prestarlos el día de su atención.

En caso que por dificultades del sistema operativo electrónico o cualquier otra contingencia que no haga posible la emisión de bonos o el pago inmediato, Clínica Recreo otorga a los usuarios la opción de dejar una garantía, cuando corresponda, por las prestaciones la cual será devuelta en tanto se acredite el pago de las mismas.

**Artículo 24:**


El presente reglamento se entenderá conocido y aceptado por el personal de Clínica Recreo y por todos los usuarios, representantes, familiares y acompañantes que accedan a las prestaciones o ingresen a sus instalaciones.

Los usuarios de Clínica Recreo tienen derecho al cumplimiento de las obligaciones contempladas en la Ley N° 20.584, que Regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a su Atención de Salud, así como la obligación de cumplir con los deberes establecidos en la misma Ley, en los términos que se establecen en este Reglamento.

TÍTULO IV

DE LAS ATENCIONES  
ABIERTAS  
(AMBULATORIAS)

---

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 19

## TÍTULO IV

### DE LAS ATENCIONES ABIERTAS (AMBULATORIAS)

#### Párrafo 1

#### Generalidades

##### **Artículo 25:**


Clínica Recreo cuenta con unidades de toma de muestra, laboratorios clínicos, radiología y diagnóstico por imágenes, servicios estos últimos que se entenderán debidamente conocidos por los usuarios.

Las prestaciones que ofrece Clínica Recreo son:

- a) Consultas médicas de diversas especialidades
- b) Consultas de otros profesionales de la salud
- c) Exámenes de laboratorio
- d) Exámenes de imagenología
- e) Atenciones de kinesiología
- f) Procedimientos de diversas especialidades

##### **Artículo 26:**

Clínica Recreo no cuenta con la disponibilidad permanente de todas las especialidades, circunstancia que le será oportunamente informada al usuario, quien deberá comprender y aceptar estas exclusiones.

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 20

## Párrafo 2

### Del Ingreso, Estadía y Egreso en el Centro de Salud

#### **Artículo 27:**

La solicitud de horas para consultas o procedimientos ambulatorios deberá efectuarse por los medios de contacto que dispone Clínica Recreo, sea telefónicos (32-3243878 / 3243879 / 3244520), electrónico (contacto@clinicarecreo.cl) o presenciales, según corresponda.

Es responsabilidad del usuario dar datos veraces y un medio de contacto que permita a Clínica Recreo confirmar la hora solicitada.


Es responsabilidad exclusiva del usuario o su representante dar aviso oportuno de la imposibilidad de asistir a la hora agendada previamente.

A fin de otorgar una atención oportuna, el usuario deberá llegar con 15 minutos de anticipación a su hora de reserva indicada al momento de solicitar su hora. Por respeto al resto de los usuarios y no afectar su atención oportuna, el servicio podrá decidir no atender a quienes lleguen con retraso (máximo de 15 minutos de atraso a la hora de reserva) y no cumplan con las reglas de puntualidad requeridas. Pudiendo eventualmente el profesional autorizar el ingreso de acuerdo a la disponibilidad de su agenda. De no ser posible el paciente deberá reagendar su cita.

En este caso, el servicio podrá ofrecer alternativas de atención. Si por motivo de caso fortuito o fuerza mayor, no se pudiera llevar a cabo las consultas o procedimientos agendados, Clínica Recreo coordinará con el usuario una nueva hora.

#### **Artículo 28:**

En la eventualidad de que el profesional médico se vea imposibilitado de realizar la consulta o procedimiento agendado previamente por el paciente, Clínica Recreo se pondrá en contacto con el paciente a fin de reprogramar dicha reserva.

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 21

**Artículo 29:**

Para acceder a la atención ambulatoria, los usuarios deberán acreditar su identidad, mediante la exhibición de la respectiva cédula de identidad, incluyendo los menores de edad. No se practicarán exámenes, u otros procedimientos, sin la presentación de la orden médica en original.

Asimismo, el usuario deberá dar cumplimiento a la preparación previa exigida para la realización de exámenes y/o procedimientos específicos, lo que será sometido a comprobación como requisito para ser atendido.

**Artículo 30:**

A los pacientes de más de 18 años de edad, se les otorgaran las prestaciones de salud que requieran, sin necesidad de estar acompañados; salvo las situaciones de orden médico que así lo ameriten.

**Artículo 31:**

Los pacientes menores de 18 años de edad que requieran atención de salud, al momento de ser atendidos deberán estar acompañados por un adulto que lo tenga a su cuidado.


En el evento, que los menores de 18 y mayores de 14 años, soliciten atención de salud y no se encuentran acompañados, el profesional consultado podrá brindar la prestación, siempre que, durante ésta, sea asistido en forma directa y presencial por algún miembro del equipo de salud, según disponibilidad.

**Artículo 32:**

Los pacientes menores de 14 años de edad, que al momento de ser atendidos no asistan acompañados por un adulto que lo tenga a su cuidado, no se les podrá brindar la prestación, ante lo cual deberá suspenderse la hora en agenda, reprogramándola para nuevo día y hora

**Artículo 33:**

El usuario podrá ser acompañado durante la consulta por persona adulta, siempre que esto no perjudique la seguridad, la calidad y la confidencialidad de la atención. Los menores de dieciocho años deben concurrir a consulta y/o procedimiento acompañados por un adulto

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 22

responsable, salvo las excepciones calificadas que se le indicarán cuando corresponda en cada servicio.

**Artículo 34:**

Durante el proceso de atención, es deber del paciente efectuar las consultas y preguntas que sean pertinentes para una adecuada comprensión respecto de su diagnóstico, tratamiento y otras indicaciones.

Los usuarios deberán llevar los documentos, tales como recetas, exámenes y seguros complementarios al momento de su atención. Éstos no serán recibidos por los funcionarios de Clínica Recreo ni en los mesones en otro momento.

**Artículo 35:**

Toda consulta médica, sea ésta la primera o control, debe ser pagada de acuerdo a los aranceles, planes y seguros de salud que corresponda.

**Artículo 36:**


Clínica Recreo es una institución destinada a otorgar prestaciones de salud, por ende, todo lo que diga relación con las coberturas financieras de las prestaciones que fueren procedentes conforme al sistema previsional de salud del paciente, son materias propias y exclusivas de la relación existente entre el asegurador y el paciente en su calidad de afiliado y/o beneficiario.

**Artículo 37:**

Clínica Recreo no se hace responsable por pérdidas y hurtos de objetos personales o de sus acompañantes, que sean ingresados por los usuarios al momento de su atención.

**Artículo 38:**

Clínica Recreo podrá condicionar la atención de un usuario cuando conste en el Registro de Incidentes respectivo que él o sus acompañantes han incumplido los deberes señalados en la Ley 20.584 y en el presente Reglamento Interno.

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 23

**Artículo 39:**

Se prohíbe a los usuarios, familiares y/o acompañantes el ingreso y porte de armas, material inflamable, explosivos, sustancias peligrosas, alcohol, cigarrillos, y drogas ilegales, en dependencias de Clínica Recreo.

**Artículo 40:**

Clínica Recreo no cuenta con instalaciones destinadas a guardar alimentos de los acompañantes y/ o familiares ni para prepararlos, cocinarlos ni calentarlos.

**Artículo 41:**

Los familiares y/o acompañantes de los pacientes deberán respetar en su comportamiento, en todo momento, la privacidad y el pudor de todos los pacientes. Esta obligación incluye el abstenerse de generar ruidos que perturben el quehacer sanitario y administrativo de Clínica Recreo y la tranquilidad de los pacientes.

**Artículo 42:**

Pacientes con movilidad reducida, por la propia seguridad de éstos, podrán hacer ingreso y abandono de las instalaciones de Clínica Recreo, así como de su traslado por las dependencias de ésta en silla de ruedas, en los casos que procediere; medio facilitado por el centro de salud, sujeto a disponibilidad.

**Párrafo 3**

**Procedimiento del Alta**


**Artículo 43:**

El alta del paciente, cuando procediere, será otorgada por el funcionario y/o equipo tratante.

**Artículo 44:**

Previamente al abandono del paciente del recinto asistencial deberá revisar y confirmar que no ha dejado ningún objeto personal al interior de ésta.



 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 24

**Artículo 45:**

El alta disciplinaria es el término de la etapa de atención de salud que se produce cuando el paciente incurre en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes o cualquier persona, o contra las instalaciones y equipamiento de Clínica Recreo. También procederá cuando el paciente no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno de Clínica Recreo. Esta medida podrá ser ordenada siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente.

El profesional tratante, previo a decidir el alta disciplinaria o forzosa, deberá contar con la autorización de la gerencia médica, mediante auditoría del caso.

La alta voluntaria es aquella solicitada por el paciente, o su representante legal, con pleno conocimiento de las consecuencias que este acto pudiere originar, en contra de la orden médica y bajo su propio riesgo.


**Párrafo 4**

**Laboratorio, Toma de muestras y del Diagnóstico por Imágenes**

**Artículo 46:**

Los usuarios que accedan a estos servicios deberán presentar la solicitud emitida por su médico tratante, realizar los procesos administrativos y de pago correspondiente, cumplir con los requisitos de preparación específicos y presentarse a la hora exigida y debidamente informada al momento de solicitar la atención. Los usuarios serán debidamente identificados en conformidad a la naturaleza de cada examen.

Clínica Recreo sólo procesará y entregará los exámenes una vez efectuado el pago de éstos.

	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 25

**Artículo 47:**

Para la Unidad de Toma de Muestras, el paciente no necesita reservar hora, ya que la atención es por orden de llegada. Todo paciente mayor de 18 años debe ingresar solo a la unidad de Toma de Muestras.

El Servicio de Imagenología, atiende con reserva de hora, salvo para las Radiografías que se atienden por orden de llegada.

**Artículo 48:**

Para dar cumplimiento al principio de la confidencialidad y las normas contenidas en la Ley 19.628 y en la Ley 20.575, la entrega de los resultados de los exámenes, se hará exclusivamente al usuario o a su representante legal, debidamente acreditado, presentando el número de folio de la Orden de Atención y la Cédula Nacional de Identidad del usuario.


El retiro de los exámenes asociados a la Ley 19.779 y su respectivo Reglamento, se ajustará estrictamente a lo previsto en ellos.

Algunos exámenes, sólo pueden ser retirados en el mesón de Clínica Recreo y no podrán ser consultados por vía electrónica.

Clínica Recreo no tiene responsabilidad alguna de las consecuencias derivadas de las interpretaciones que los pacientes hagan de los resultados de los exámenes, los que deberán ser revisados e interpretados por un médico.

**Artículo 49:**

Sólo el médico tratante está autorizado a emitir copia de orden médica. En caso de no encontrarse se deberá solicitar a dirección médica de Clínica Recreo copia según lo señalado en ficha clínica del paciente.

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 26

### Párrafo 5

**De los procedimientos establecidos y los profesionales de salud responsables de proporcionar a las personas, a su representante legal o la persona a cuyo cuidado se encuentre, según corresponda, la información sobre su estado de salud**

#### **Artículo 50:**

La entrega de información sobre el estado de salud del paciente se realizará directamente a éste, o a su representante legal o a la persona a cuyo cuidado se encuentre por el profesional tratante.


El paciente deberá nombrar un representante, para los efectos de facilitar la comunicación con el equipo de salud tratante y eventualmente otorgar los consentimientos que pudieren ser necesarios siempre y cuando el paciente se encuentre imposibilitado de manifestarlo en los términos previstos en el ordenamiento jurídico chileno vigente. El paciente deberá proporcionar datos e información suficientes que permitan tomar contacto oportuno con su representante.

Al retirarse del lugar de atención, el paciente recibirá las indicaciones en forma verbal y/o escrita, así como las directrices para obtener los informes de exámenes y procedimientos y quién lo realizó.

Esta información se proveerá en forma oportuna y comprensible para el paciente que la recibe, considerando su edad, condición personal, capacidad de comprensión y su estado emocional. Por regla general, la información deberá entregarse en forma verbal y en términos claros, de acuerdo a la capacidad de comprensión del paciente, su edad y el entendimiento que demuestre de las materias técnicas involucradas.

En el evento que el paciente, a juicio del médico tratante, no esté en condiciones de recibir directamente la información sobre su estado de salud, ésta deberá ser entregada a su representante legal y, a falta de éste, a la persona a cuyo cuidado se encuentre o a quien el propio paciente autorice expresamente para recibirla.

Con la información proporcionada por el médico tratante, el paciente podrá otorgar o denegar su consentimiento en forma verbal o escrita, según corresponda, respecto a someterse o recibir cualquier procedimiento o tratamiento propuesto vinculado a su atención de salud. En todo caso, el rechazo de un tratamiento no podrá nunca tener por

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 27

objeto la aceleración artificial de su muerte, la realización de prácticas eutanásicas o el auxilio al suicidio.

**Artículo 51:**

Es deber del paciente o de su representante legal informarse de los costos de atención, consultando el arancel que se encuentra a su disposición.

Asimismo, es su deber consultar con su Isapre o Fonasa la cobertura correspondiente.

**Párrafo 6**


**De la Atención Odontológica en Clínica Recreo**

**Artículo 52:**

Para recibir la atención odontológica, el usuario será sometido a un examen clínico y radiográfico con el fin de obtener un diagnóstico y generar el plan de tratamiento que corresponda. El plan de tratamiento sólo se iniciará una vez que el usuario lo acepte por escrito y realice los pagos correspondientes de acuerdo al presupuesto.

Los siguientes incumplimientos por parte del usuario permitirán al profesional poner fin anticipado al plan de tratamiento:

- a) Tres inasistencias sin aviso previo.
- b) El no pago efectivo de las obligaciones pecuniarias contraídas.
- c) Situaciones que afecten la correcta ejecución del plan de tratamiento.

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 28

## Párrafo 7

### Normas de Funcionamiento General

#### **Artículo 53: Consentimiento informado**

Todo paciente, por si mismo o a través de otros, tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento médico, y para materializarlo existe el consentimiento informado.

Éste es un proceso comunicativo que realiza un profesional de Clínica Recreo, de manera de garantizar que el paciente, su apoderado o representante legal ha expresado voluntariamente su decisión de someterse o negarse al tratamiento, prueba diagnóstica o procedimiento, después de haber comprendido la información entregada por el médico acerca de los objetivos, beneficios, incomodidades, riesgos previstos y alternativos posibles.


Por lo general, esta información es comunicada de manera verbal, ahora bien, de manera excepcional y antes de realizar un procedimiento quirúrgico, diagnóstico o terapéutico invasivo, el paciente debe firmar un consentimiento informado donde se detallan los riesgos y complicaciones inherentes al mismo. En caso de menores de edad se requerirá la firma de su Representante Legal.

A continuación, se detallan los procedimientos que requieren de un Consentimiento Informado por escrito.

- Procedimientos médicos
- Procedimientos de estética
- Procedimientos dentales
- Toma de muestras
- Kinesiterapia

El profesional tratante debe entregar una completa explicación sobre el diagnóstico, plan de tratamiento, pronóstico, riesgos, y beneficios asociados al procedimiento.

El paciente tiene el derecho a hacer las consultas que crea necesarias y la obligación de seguir los consejos del profesional tratante, antes, y después de la intervención y/o procedimiento.

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 29

**Artículo 54: GES**

Si durante la atención en Clínica Recreo, el médico tratante, sospecha y/o realiza diagnóstico de patologías incorporadas como GES éste entregará dicha notificación al paciente. De conformidad a lo anterior, el paciente, su Apoderado o Representante Legal debe presentar en su institución aseguradora el certificado emitido con el fin de empezar el trámite del mismo. Este documento debe contar con la firma del paciente y la del médico que notifica la patología.

Es el asegurador de salud quien determina y deriva al paciente al establecimiento de salud que corresponda, para la entrega de las prestaciones incluidas en la canasta para caso patología GES. En caso de que clínica Recreo no sea el prestador designado por el asegurador, el paciente deberá utilizar el prestador asignado para ser cubierto por el GES.


**Artículo 55: Registro Clínico**

Nuestra normativa legal vigente, establece que toda la información médica que conforma el registro clínico de los pacientes, es de carácter confidencial, reservada y está amparada por el secreto profesional.

# TÍTULO V

SOBRE  
PROCEDIMIENTOS DE  
CONSULTA,  
AGRADECIMIENTOS,  
SUGERENCIAS Y  
RECLAMOS

---

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 31

## TÍTULO V

### **SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA, AGRADECIMIENTOS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

#### **Artículo 56:**

Clínica Recreo cuenta con un procedimiento interno de gestión de consultas, sugerencias, opiniones y reclamos, cuyo texto está permanentemente a disposición del usuario. Su recepción y tramitación están a cargo de personal habilitado.

Las consultas y el acceso a la información relevante para el paciente se harán en conformidad al Artículo 6° del presente reglamento.

Podrán presentar reclamos el paciente por sí mismo, su representante legal cuando el paciente estuviere imposibilitado, o la persona que tiene al paciente bajo su cuidado, situaciones todas que deberán acreditarse.

Será requisito esencial que el usuario indique claramente su dirección de correo electrónico, teléfono y dirección, con el objeto hacerle llegar la constancia de recepción del reclamo.

En caso de disconformidad con el servicio entregado durante la atención se debe presentar un reclamo formal indicado los siguientes datos:

Fecha del reclamo.

Nombre y Rut del Paciente

Nombre y Rut del Apoderado o Representante Legal del paciente si correspondiere.

Dirección.

Hechos que fundamenten el reclamo y la infracción a los derechos que contemple la Ley.


Petición concreta.

Correo electrónico para ser notificado.

Firma del Paciente, o de su Apoderado o Representante Legal si correspondiere.

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



 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 32

Los reclamos o sugerencias deberán ser presentados a través de uno de los siguientes canales de comunicación: Libro de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, que se encuentran disponibles en la recepción de Clínica Recreo (una copia del formulario debidamente recepcionado por Clínica Recreo quedará en poder del reclamante); [www.clinicarecreo.cl](http://www.clinicarecreo.cl), o al correo electrónico [clientes@clinicarecreo.cl](mailto:clientes@clinicarecreo.cl).

No se admitirán los reclamos y/o felicitación que contengan lenguaje soez, ofensivo, insultos, amenazas o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.


**Artículo 57:**

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10° del Decreto Supremo Número 35 del año 2012, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento sobre procedimiento de reclamo de la Ley 20.584, en algunos casos, el primer contacto con el usuario se hará personalmente o por vía telefónica.

# TÍTULO VI

## DE LAS DIVERSAS VÍAS DE EVACUACIÓN EXISTENTES

---

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 34

**TÍTULO VI  
DE LAS DIVERSAS VÍAS DE EVACUACIÓN EXISTENTES**

**Artículo 58:**

En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en los pasillos y áreas comunes de Clínica Recreo. Las zonas de seguridad se encuentran debidamente demarcadas y señalizadas.

**Artículo 59:**

En caso de emergencia u otra contingencia, los funcionarios de Clínica Recreo encargados de dirigir la evacuación tomarán el control de la situación e impartirán órdenes e instrucciones para la correcta evacuación del recinto. Los usuarios deberán acatar en todo momento dichas instrucciones.


**Artículo 60:**

Los mapas que establecen las vías de acceso y evacuación de Clínica Recreo se encuentran en el anexo 1.

TÍTULO VII

FINAL

---

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 36

## TÍTULO VII FINAL

### Párrafo 1:

#### De las sanciones

##### **Artículo 61:**


El incumplimiento de las normas del presente Reglamento Interno por parte de los usuarios autorizará al equipo tratante a ordenar:

- a) Amonestación verbal.
- b) Restricción de ingreso a las dependencias de Clínica Recreo. En caso de que el usuario se negare a acatar esta medida, la autoridad del establecimiento podrá requerir la presencia de la fuerza pública para hacerla cumplir.
- c) Abstención de agendar horas respecto de aquellos usuarios que han incurrido en maltrato de palabra u obra hacia cualquier integrante del equipo tratante y/o personal administrativo de Clínica Recreo, hechos consignados previamente en el Registro de Incidentes.

##### **Artículo 62:**

El incumplimiento de las normas del presente Reglamento Interno por parte de los usuarios autorizará a la autoridad del establecimiento a ordenar:

- a) Amonestación verbal.
- b) Restricción de ingreso a las dependencias de Clínica Recreo. En caso de que el usuario se negare a acatar esta medida, la autoridad del establecimiento podrá requerir la presencia de la fuerza pública para hacerla cumplir.
- c) El alta disciplinaria del paciente cuando éste incurra en maltrato o actos de violencia en contra los integrantes del equipo de salud, otros pacientes, usuarios y personas que se encuentren al interior de las dependencias de Clínica Recreo, siempre que con ello no se ponga en riesgo su vida o su salud.

 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 37

d) Expulsión de las dependencias del establecimiento con auxilio de la fuerza pública.

**Artículo 63:**

Si el usuario cometiere actos de violencia física y/o verbal en contra de los integrantes del equipo de salud, de los usuarios y demás personas que se encontraren en las dependencias de Clínica Recreo, ésta podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

**Artículo 64:**

Si el usuario ocasionare daño o destrucción en los bienes y dependencias de Clínica Recreo, ésta podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

**Artículo 65:**


Todas las personas que soliciten o reciban atenciones de salud en Clínica Recreo, así como sus familiares, representantes y visitas deben reponer los bienes de otros pacientes o usuarios de Clínica Recreo en casos de pérdida o daño ocasionados con su accionar o el de sus acompañantes, representantes o visitas.

**Artículo 66:**

Las contravenciones al presente reglamento y los actos y/o hechos descritos en este párrafo quedarán consignados en el Registro de Incidentes de Clínica Recreo para tales efectos.

**Artículo 67:**

En el evento que un paciente haya incurrido en alguna de las conductas descritas en los párrafos precedentes o tenga obligaciones vencidas de pago con Clínica Recreo, ésta estará facultada para rechazar su atención ambulatoria.

	<p align="center"><b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b></p>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 38

**Párrafo 2:**

**De la Vigencia del presente Reglamento Interno**

**Artículo 68:**

El Reglamento Interno de Clínica Recreo comienza regir desde la aprobación de gerencia médica y gerencia general de Clínica Recreo y tendrá duración indefinida mientras no sea sustituido o complementado por una nueva versión.

**Artículo 69:**

Clínica Recreo se reserva el derecho de modificar el presente Reglamento en cualquier momento. Las modificaciones y sus fechas de entrada en vigencia serán informadas por los medios establecidos.


**Artículo 70:**

La interpretación del presente Reglamento y la aclaración de cualquier disconformidad que surja entre sus disposiciones y demás normas pertinentes será efectuada por el Director Médico de Clínica Recreo.

ANEXOS

---



	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 40

## Anexo 1

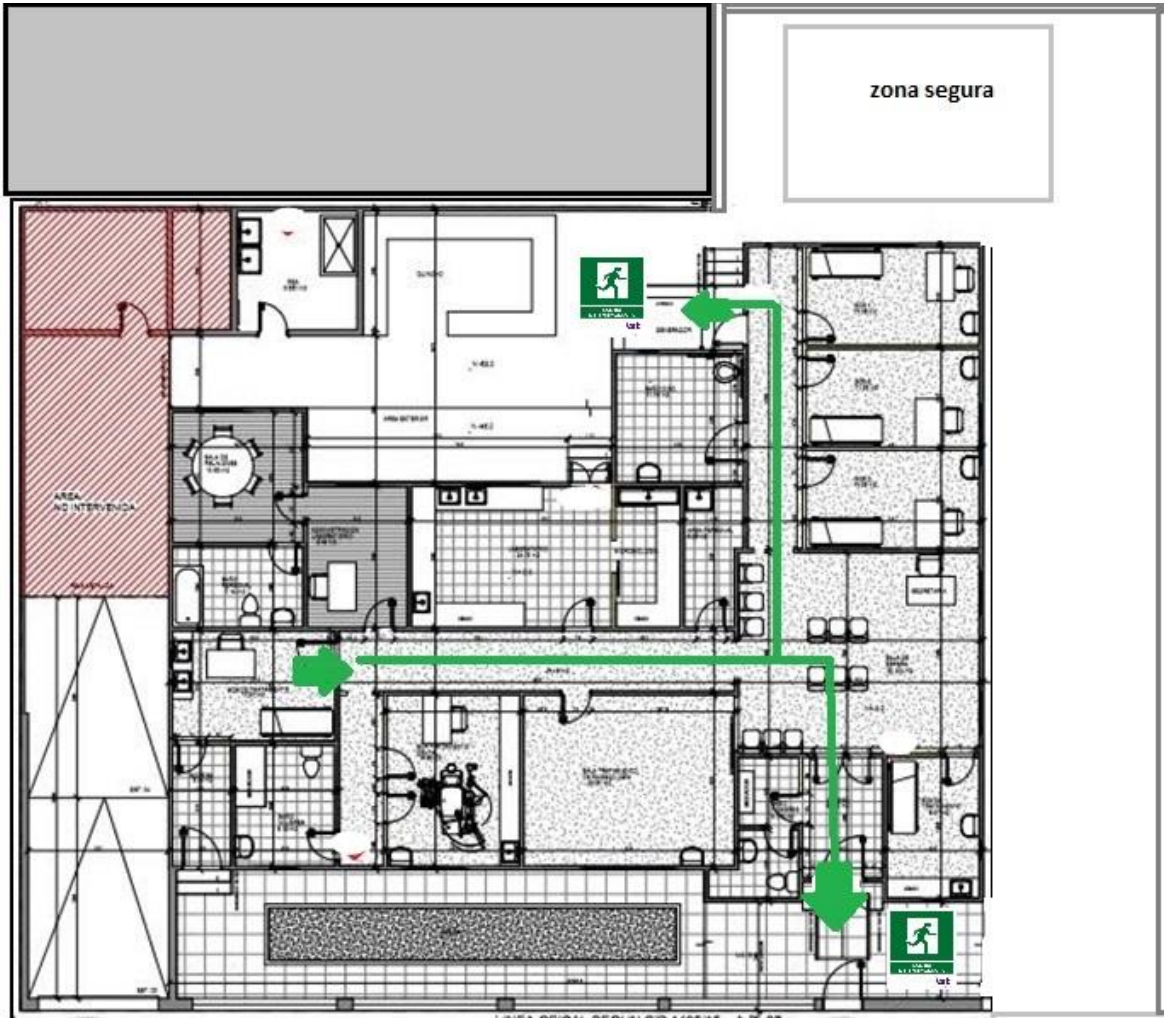
### Salidas de emergencia


La clínica cuenta con dos salidas de emergencia en caso de suceder un evento que requiera su utilización, estas salidas son las siguientes descritas en plano:

- Salida Principal de establecimiento la cual da a Calle Diego Portales
- Salida a estacionamiento.

Estas salidas se encuentran identificadas con señalética de Salida de Emergencia.





 Clínica Recreo	<b>“Reglamento Interno Clínica Recreo para pacientes y usuarios”</b>	<b>Cod:</b> R-clr101
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Edición:</b> 1 <b>Vigencia:</b> 2018 -
		<b>Página:</b> 42

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaboró</b>	Ernesto Reyes A.	Gerencia Médica	Febrero 2018	
<b>Revisado</b>	Brian D' Alencon P.	Departamento de Calidad y Gestión Clínica	Febrero 2018	
<b>Revisado</b>	Jorge Guerra J.	Gerencia General	Febrero 2018	
<b>Revisado</b>	Aysha Jaque	Jefa administrativa y Logística	Febrero 2018	
<b>Revisado</b>	Beatriz Méndez	Enfermera jefe	Febrero 2018	
<b>Aprobado</b>	Jorge Guerra J.	Gerencia General	Febrero 2018	