

## BIENVENIDO A CLÍNICA FAMILIA

Los pacientes que reciban atención de salud como sus familiares, representantes o quienes los visten tendrán el deber de conocer y respetar el “Reglamento Interno para la atención de pacientes en Clínica Familia” dando cumplimiento a lo previsto en la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud

En lo no dispuesto en este Reglamento regirán las disposiciones de la Ley N° 20.584 y sus disposiciones complementarias.

### Reglamento

#### DEFINICIONES

Clínica Familia pertenece a la Fundación “Para la Dignidad del Hombre” es un centro de atención cerrada, que brinda cuidados paliativos a pacientes con enfermedades incurables en etapa terminal cuenta resolución del Ministerio de Salud N°002393 con fecha 9-11-1998 y N°001704 con fecha 28-08-00, otorgadas por el Servicio de Salud Sur Oriente.

Se entenderá por cuidado paliativo “cuidado activo e integral de pacientes cuya enfermedad no responde a terapéuticas curativas. Su fundamento es el alivio del dolor y otros síntomas acompañantes, y la consideración de los problemas psicológicos, sociales y espirituales. El objetivo es alcanzar la máxima calidad de vida posible para el paciente y sus familias.”(OMS)

En ningún caso los cuidados paliativos tienen como objetivo retrasar o acelerar la muerte

Cuando el paciente requiere algún tratamiento o intervención específica que excede la capacidad de resolución de la clínica es derivado a su Hospital de base.

El paciente, su representante o los parientes designados en el artículo 42 del código civil en orden preferente siempre y en cualquier momento puede pedir su “Alta Voluntaria”

#### 1-COMO ACCEDER A LAS ATENCIONES DE LA CLINICA

Los pacientes que ingresan a la Clínica Familia lo hacen derivados desde Hospitales Públicos y Consultorios, estas instancias postulan al paciente informando a la Clínica de su condición de cuidados paliativos y adjuntando formularios “solicitud de ingreso paciente hospitalizado”, y anexo 1 convenio Fonasa (ambos formularios se encuentran disponibles en la pág. web).

Una vez recibidos estos antecedentes el paciente es visitado por personal de la Clínica con el objeto de recabar más información y conocimiento del mismo, en la medida que la organización cuente con la disponibilidad de camas, se programara el Ingreso.

## REGLAMENTO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES

La clínica cuenta con convenio Ges de atención de cuidados paliativos con Isapre Cruz Blanca, a este programa se accede a través de derivación de la Isapre. El paciente derivado es visitado por personal de la Clínica con el objeto de recabar más información y conocimiento del mismo, en la medida que la organización cuente con la disponibilidad de camas, se programara el Ingreso.

### **2-FINANCIAMIENTO DE LAS ATENCIONES**

Los pacientes derivados desde Hospitales Públicos y Consultorios se atienden a través de convenio institucional con Fonasa. No teniendo que cancelar directamente nada a la Clínica.

Los pacientes que se atienden bajo la modalidad Ges de Isapre Cruz Blanca, coordinan directamente los pagos del programa Ges con su Isapre

En Clínica Familia no existen cobros asociados a medicamentos, estos son proporcionados por los programas Ges a los que se encuentra acogidos. El tutor del paciente es responsable de retirar los medicamentos y entregarlos para la atención de su paciente

### **3-AL MOMENTO DEL INGRESO A LA CLINICA**

Al ingresar a la Clínica, se solicitará carne de identidad del paciente, se le entregara las normas del reglamento interno, si no las hubiese recibido antes lasque deben ser firmadas por el paciente o su representante en señal de haber tomado conocimiento de las mismas.El reglamento interno se encuentra disponible en la página web de Clínica Familia ([www.clinicafamilia.cl](http://www.clinicafamilia.cl))

Una vez cumplido los trámites administrativos el paciente ingresa a la unidad de Hospitalización donde es recibido por el equipoasistencial de Cuidados Paliativos, le explicaran el modelo de atención de cuidados paliativos y en conjunto firmaran “Consentimiento Informado Cuidados Paliativos”.

### **4-ARTICULOS NECESARIOS QUE DEBE TRAER EL PACIENTE PARA SU HOSPITALIZACIÓN**

- Pijamas, pantuflas, bata, toalla de baño, un cojín o almohada limpia.
- Ropa limpia, 2 o tres mudas de ropa completa
- Un jarro o vaso plástico con tapa (anti derrame) para tomar líquidos
- Jabón líquido, escobilla de dientes, pasta dental, champú, peineta, máquina de afeitar desechable, desodorante, colonia.
- Pañales en cantidad suficiente (6 al día).
- Toallas húmedas desechables
- Dos rollos de toalla nova y de papel confort por semana.
- 2fleet enema semanal
- Bolsa de genero exclusivo ropa sucia

Todo lo que se entregue debe venir marcado con el nombre del paciente.

## REGLAMENTO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES

### 5- VISITAS

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

Las visitas pueden contribuir en la atención del paciente ayudándole a comer, ayudando con su aseo personal, su cambio de ropas, ayudando en su movilización, y manteniendo el orden de su habitación.

Se prohíbe a los pacientes, sus familiares y/o visitas cualquier comportamiento que contravenga al orden público, la moral y las buenas costumbres. Se prohíbe, asimismo, las actividades sexuales de cualquier tipo, consumo de drogas ilícitas, alcohol, tabaco, práctica de juegos de azar y cualquier actividad que atente contra la dignidad e integridad física y psicológica de otros usuarios y personal de la Clínica

La contravención a esta norma por parte del paciente, autorizará a decretar su alta disciplinaria; por su parte la vulneración de esta norma por otros usuarios, dará derecho a decretar su salida forzosa de las instalaciones de Clínica Familia, así como impedir su ingreso.

### HORARIO DE VISITAS;

Los pacientes podrán recibir visitas todos los días de la semana de **9:00 a 19:00hrs**. Es importante que a las 20:00 las visitas se retiren, y así permitan el descanso de los pacientes que están en la Institución.

### 6-ACOMPAÑAMIENTO NOCTURNO

Clínica Familia no cuenta ni con la infraestructura, ni con las instalaciones para permitir el alojamiento de acompañantes, por lo que no se permite que los familiares se queden a alojar. Excepcionalmente en caso de pacientes de extrema gravedad con autorización de la Enfermera Coordinadora, se permitirá que un familiar acompañe al paciente hasta el momento de su deceso, para lo cual se facilitará un sillón.

En caso que se autorice que el familiar aloje junto a su paciente, deberá permanecer en todo momento en la pieza y estar levantado a las 7:30 AM, para permitir la rutina del centro asistencial

### 7- PERSONAL ASISTENCIAL

Clínica Familia cuenta para su atención asistencial con Médicos, Enfermeras, kinesiólogos, Psicólogos, y Técnico Paramédicos, todos debidamente acreditados

## REGLAMENTO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES

Las personas integrantes de Clínica Familia 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 N° 20.584, el que incluye su forma de identificación y función

EL personal que lo atenderá durante su proceso de atención, porta una credencial que identifica su nombre y cargo.

La Clínica tiene convenios docentes asistenciales y acuerdos de colaboración con Universidades e Institutos reconocidos, las atenciones otorgadas por alumnos están normadas y supervisadas por un profesional asistencial de la organización

### **8-ASISTENCIA ESPIRITUAL Y RELIGIOSA**

Durante su hospitalización podrá recibir asistencia religiosa y espiritual si lo desea

Clinica Familia forma parte de una institución Católica y cuenta con un servicio de Pastoral cuya misión es ofrecer a los usuarios asistencia espiritual, en los horarios y en la forma que les será informado.

Los usuarios que no sean católicos podrán recibir asistencia espiritual y/o religiosa conforme con su credo y/o religión.

### **9-RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Si usted desea formular alguna sugerencia o estampar algún reclamo, la Clínica dispone de buzones de sugerencia ubicados en el primer y segundo piso. También puede hacerlo llegar a través de carta o mail; [contacto@clinicafamilia.cl](mailto:contacto@clinicafamilia.cl). Su reclamo o sugerencia será contestada

### **10-ALIMENTACIÓN**

La Clínica provee la alimentación del paciente. Por razones seguridad se **PROHIBE** estrictamente el ingreso de cualquier tipo de alimentos a las áreas de hospitalización.

La Clínica no provee ningún tipo de alimentación a los familiares. No está permitido comer ni hacer picnic en ningún sector de la clínica.

Si el familiar de un paciente lo requiera, puede utilizar para su almuerzo las mesas del casino entre 14:30 y 15:30. Para lo cual debe traer alimentos que no necesiten cocción ni refrigeración. Se facilitará el uso de microondas para calentar la comida.

En caso contrario a las afueras de la Clínica encontrará lugares donde puede almorzar

## REGLAMENTO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES

### **11-PROHIBICIÓN DE FUMAR**

Esta estrictamente prohibido fumar en los recintos de la Clínica. Si usted desea fumar consulte al personal de la Clínica de los lugares habilitados para ello. Respete esos lugares y cerciórese de apagar la colilla y depositarla en los basureros habilitados.

### **12-CUIDADO DE LAS INSTALACIONES**

Los pacientes, sus familiares representantes legales, o quienes los visitan deberán cuidar las instalaciones y equipamiento dispuestos para la atención respondiendo de los perjuicios que pudieran ocasionar en los mismos.

El aseo y ornato de las instalaciones es fundamental para mantener una buena calidad de atención por esta razón rogamos encarecidamente, botar basura exclusivamente en los basureros dispuestos para este fin.

Por razones de seguridad las visitas deben permanecer exclusivamente en los recintos destinados a visitas y no circular por las dependencias de la Clínica

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

Los usuarios, acompañantes, familiares y visitas no podrán circular por las dependencias de la Clínica con ningún tipo de animal o mascota. Se exceptúan los perros guías, de señal, de servicio y de respuesta consignados en las Leyes N° 19.284 y N° 20.025 y su respectivo reglamento.

### **13-RESPECTO A INTEGRANTES EQUIPO DE SALUD Y OTROS PACIENTES**

Los pacientes, sus familiares representantes legales o quienes los visitan

Deberán tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, asistencial y administrativo, como al resto de los pacientes. Se prohíbe toda acción u omisión que importe discriminación arbitraria y que afecte a cualquier persona del equipo de salud, a técnicos y administrativos de la institución.

El trato irrespetuoso, o actos de violencia verbal o física podrán significar restringir el ingreso a la Organización, sin perjuicio de ejercer las acciones legales que correspondan

**14-RESPECTO A LA PRIVACIDAD:** Clínica Familia 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, se le podrá solicitar 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.

## REGLAMENTO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES

Con el objeto de resguardar la confidencialidad, privacidad y pudor de los usuarios del y del personal sanitario y administrativo, no está permitido a los pacientes, sus representantes, familiares y acompañantes, salvo autorización escrita grabar, fotografiar y registrar por cualquier a las personas que se encuentren desempeñando sus funciones, a otros pacientes, a sus acompañantes, así como tampoco registrar conversaciones e interacciones con el personal de Clínica Familia.

Con la misma finalidad señalada en los incisos precedentes, Clínica Familia no entregará información telefónica referente del estado del paciente salvo que el paciente o su representante expresare por escrito lo contrario.

**15-FICHA CLINICA:** Podrán presentar la solicitud de copia de la ficha clínica las personas autorizadas por la ley, calidad que deberá ser acreditada por medios legales. La solicitud de copia de ficha clínica debe dirigirse formalmente por escrito al Director del Médico.

### 16-DONACIONES

La Clínica atiende a pacientes de muy escasos recursos, dándole atención asistencial de primer nivel y procurando darle todas las comodidades necesarias. Usted puede contribuir al bienestar de los pacientes, a través de una donación en dinero, para esto lo atenderemos en la Oficina de Administración, en horario de 08:30 a 18:00 Hrs. donde le entregarán el documento de respaldo respectivo.

**Clínica Familia agradece por darnos la oportunidad de cuidarlo, ayudarlo y atenderlo, solo le pedimos que ustedes nos ayuden a cuidar y mantener este lugar y así poder seguir atendiendo a tantas personas que lo necesitan.**

-----

**He leído y comprendido el reglamento para atención de pacientes hospitalizados**

**Firma Paciente.....**

**Firma Familiar Responsable.....**