



REGLAMENTO INTERNO

SOCIEDAD DE SERVICIOS MEDICOS KINESPORT SPA O CENTRO MEDICO RED
TRAUMATOLOGICA TALCA "RTT"

1 DE SEPTIEMBRE DE 2021
SOCIEDAD DE SERVICIOS MEDICOS KINESPORT SPA

TITULO I.

DEL OBJETO, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO. -

ARTÍCULO 1 : El Reglamento Interno de Funcionamiento del centro médico **RED TRAUMATOLOGICA TALCA** (en adelante indistintamente RTT), tiene por objetivo proporcionar a los usuarios del centro médico, información acerca de los procedimientos asociados al funcionamiento de sus establecimientos, a las normas de ingreso, estadía, acompañantes, así como promover y velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones que los rigen. Un ejemplar del presente Reglamento se encuentra permanentemente a disposición de los usuarios en la Plataforma de **RTT** en el sitio web www.redtraumatologicatalca.cl.

ARTÍCULO 2: RED TRAUMATOLOGICA TALCA es una institución **privada** de atención abierta de salud, que cuenta con SERVICIOS dentro de la Región del Maule, Talca. Específicamente de:

- ❖ Atención médica, con médicos cirujanos con formación en traumatología.
- ❖ Kinesiología.
- ❖ Convenios con imagenología.
- ❖ Convenios con ortopedia.

HORARIO GENERAL DE ATENCIÓN:

Lunes a viernes: 08:00 – 18:00 horas.

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIOS:

- ❖ El arancel de la consulta médica ambulatoria, procedimientos médicos y programas kinésicos están establecidos, estos deben ser consultados por el usuario vía teléfono o de forma presencial.
- ❖ La revisión de exámen que derive de la consulta médica en nuestras dependencias, será sin costo para el paciente, en un plazo de 7 días hábiles (contados de Lunes a Viernes) posteriores a la primera atención, previa reserva con la secretaria vía **telefónica o presencial**.

ARTICULO 3: **RTT** otorga a los usuarios prestaciones de salud ambulatorias, atención médica que puede o no incluir procedimientos invasivos, además de programas kinesiológicos. Este Arancel se encuentra a disposición de los interesados en el sitio web del centro médico y en los servicios de admisión. Asimismo, en cada Servicio se encuentra personal idóneo para indicar los aranceles de las prestaciones propias de éste.

ARTICULO 4: Para solicitar atención médica ambulatoria, **RTT** cuenta con una Agenda Médica Electrónica, que permite reservar horas médicas requeridas por los pacientes. Dicha reserva de hora puede ser solicitada al teléfono **712533850 - 969176319**, en el sitio web www.redtraumatologicatalca.cl o de manera presencial en el Servicio correspondiente. Para solicitudes de programación de procedimientos médicos invasivos y programas kinesiológicos, la reserva de hora puede ser realizada por vía telefónica, o de manera presencial. Para acceder a la atención ambulatoria, los pacientes deberán acreditar su identidad mediante la exhibición de la respectiva cédula de identidad o pasaporte. En el caso de los menores de edad es recomendable la presentación de la cédula de identidad o pasaporte por parte de los padres o del adulto responsable.

ARTICULO 5: En concordancia con su misión de contribuir al desarrollo del conocimiento médico en beneficio de la comunidad, **RTT** ha celebrado Convenios de Colaboración Docente Asistencial con Universidades acreditadas, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica. Por ello, pacientes de RTT pueden ser requeridos para dar su autorización a que estudiantes de carreras relacionadas con la salud acompañen a los profesionales que intervienen en su atención. Los estudiantes autorizados estarán en todo momento bajo la supervisión de los profesionales. Podrán participar en la atención del paciente, previo su consentimiento, médicos u otros profesionales de la salud que se encuentren en RTT realizando pasantías o capacitaciones.

TITULO II.-

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ARTICULO 6: Los usuarios de **RTT** 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.

ARTICULO 7: Los pacientes tendrán derecho a que su médico o profesional tratante les entregue información respecto de la situación o condición de salud que los afecta, su posible diagnóstico, los tratamientos disponibles para su recuperación o para la mejor mantención de su vida, el pronóstico previsible, el proceso previsible de postoperatorio, cuando procediere, las posibles complicaciones o riesgos y costos que implican dichos tratamientos, sus posibilidades de mejoramiento y los eventuales riesgos que corre y, en general, toda situación que el paciente o el médico tratante consideren relevantes.

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 con la capacidad de comprensión del paciente, su edad y el entendimiento que demuestre de las materias técnicas involucradas. La información deberá constar por escrito en caso de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, para la aplicación de procedimientos que conlleven un riesgo relevante y conocido para la salud del paciente.

En el evento que el paciente, a juicio del médico o profesional 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.

ARTICULO 8: Todas las personas que soliciten o reciban atenciones de salud en **RTT**, así como sus familiares, representantes y acompañantes, tienen la obligación de cumplir con la totalidad de los deberes establecidos en la Ley N°20.584 y toda otra normativa que les sea aplicable en cuanto a lo siguiente:

1. Respetar y cumplir las disposiciones del presente Reglamento Interno
2. Informarse del funcionamiento del establecimiento, especialmente de los horarios y modalidades de atención de las prestaciones que requieran.
3. Informarse sobre los mecanismos de financiamiento existentes y los valores de las prestaciones en forma previa a su realización.
4. Informarse acerca de los procedimientos de reclamo establecidos.
5. Cuidar las instalaciones y equipamiento.
6. Tratar respetuosamente a todos los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos, administrativos o pasantes.
7. Entregar información de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud, identidad y domicilio.
8. Resguardar su información médica.

ARTICULO 9: En consecuencia, todas las personas que soliciten o reciban atenciones de salud en **RTT**, así como sus familiares, representantes y acompañantes deben cumplir con lo antedicho y, en especial, con lo siguiente:

1. Exponer en forma veraz y precisa sus necesidades y problemas de salud y responder de la misma forma a las consultas del personal de **RTT**.
2. Seguir estrictamente el plan de tratamiento y controles establecidos por el equipo de salud y manifestar expresamente su comprensión o incomprensión de las indicaciones recibidas.
3. Informar al personal de salud a cargo de su tratamiento de la evolución de su cuadro clínico.
4. Resguardar la confidencialidad de la información que reciban del equipo médico tratante.

5. Participar activamente en su atención de salud, incluyendo los planes indicados.
6. Acudir a sus consultas médicas, exámenes u otro tipo de atenciones programadas y, en caso de imposibilidad, dar aviso al Servicio correspondiente con la antelación debida.
7. Utilizar de manera responsable las instalaciones y los servicios de **RTT**.
8. Ejercer sus hábitos y costumbres de manera respetuosa y compatible con los demás pacientes y usuarios y el equipo médico **RTT**.
9. Tratar con respeto y consideración a todas las personas que intervienen en su atención, a los demás pacientes o usuarios y a sus acompañantes.
10. Respetar la privacidad y los derechos de los demás pacientes, familiares y personal de **RTT**.
11. Respetar y acatar la prohibición de ingresar a los establecimientos de **RTT** 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, e ingresar, portar o consumir drogas y/o bebidas alcohólicas.
12. Respetar y acatar la prohibición de fumar en todo el establecimiento, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N°20.660, incluyendo terrazas y cafeterías.
13. Respetar y acatar la prohibición de grabar, fotografiar, filmar y/o difundir imágenes de recintos, hechos, atenciones, procedimientos, en **RTT** y en cualquiera de sus dependencias, aun cuando sea el propio paciente o de otros pacientes, personal de salud u otros.
14. Respetar y acatar la restricción de uso de celulares en áreas de pacientes críticos u otras áreas definidas por **RTT**.
15. No ocasionar ruidos molestos.
16. Respetar y acatar los límites en el número de acompañantes permitido.
17. Reponer los bienes de otros pacientes o usuarios y de Clientes de **RTT** en casos de pérdida o daño ocasionados con su accionar o el de sus acompañantes o representantes.
18. Pagar oportuna e íntegramente las prestaciones de salud otorgadas en los establecimientos de **RTT**.
19. Respetar y acatar las medidas de prevención y seguridad dispuestas por **RTT**, incluyendo aquellas que establezcan un acceso restringido o semi restringido a áreas determinadas.

El incumplimiento de una o más de las obligaciones señaladas precedentemente, facultará a **RTT** para rechazar nuevas atenciones en sus establecimientos, con excepción de aquellas que correspondan a atenciones de urgencia de pacientes que se encuentren en riesgo vital o de secuela funcional grave.

ARTICULO 10: En casos de trato irrespetuoso y de conductas de violencia verbal o física en contra del personal del establecimiento o de cualquiera persona que allí se encuentre, o en caso de ingresar a los establecimientos de **RTT** 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, o portando drogas y/o bebidas alcohólicas, o consumiéndolas en su interior, **RTT** podrá solicitar, de ser necesario, el apoyo de la fuerza pública para enfrentar estas conductas y para restringir el acceso al establecimiento de quienes participen en ello y de quienes afecten su normal funcionamiento, sin perjuicio de su derecho a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

En el evento que un paciente haya incurrido en alguna de las conductas descritas en el párrafo precedente o tenga obligaciones vencidas de pago con **RTT**, ésta estará facultada para rechazar su atención ambulatoria, salvo que se trate de atenciones de emergencia en que el paciente se encuentre en riesgo vital o de secuela funcional grave.

TITULO III.-

INFORMACIONES SUGERENCIAS Y/O RECLAMOS

ARTICULO 11: Los pacientes y usuarios de **RTT** podrán efectuar sus sugerencias, observaciones o reclamos a través de los siguientes medios:

1. Formularios disponibles en la recepción de **RTT**.
2. Correo electrónico: contacto@kinesport.cl

En caso de reclamos, se contactará al reclamante para informarle de su recepción y posteriormente entregarle la respuesta.

ARTICULO 12: Los reclamos asociados al cumplimiento de los derechos de los pacientes en virtud de la Ley N°20.584, se efectuarán debiendo contener la siguiente información:

- a) Datos generales del reclamante y/o paciente.
- b) Indicaciones de los hechos que fundamentan el reclamo.
- c) Petición concreta del reclamante.
- d) Nombre y firma del funcionario de **RTT** que recibe el reclamo.
- e) Fecha del reclamo.
- f) Firma del reclamante.

Una copia del formulario debidamente decepcionado por **RTT** quedará en poder del reclamante. La respuesta al reclamo constará por escrito y será firmada por un funcionario designado por el director técnico o el representante legal del centro médico y se entregará dentro del plazo de **15 días hábiles**, contado desde el primer día hábil siguiente a su recepción en **RTT**. En caso de que el reclamante esté en desacuerdo con la respuesta entregada por el centro médico o no la obtenga dentro del plazo señalado precedentemente, podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud en el plazo de **5 días hábiles** contados desde la fecha de notificación de la respuesta o desde el término del referido plazo de **15 días hábiles**.

TITULO IV.-

INFORMACION DE ESTADO DE CUENTAS Y PAGOS

ARTICULO 13: En las atenciones ambulatorias, el valor de las prestaciones de salud respectivas se encuentra previamente determinado y disponible, debiendo el paciente en general pagarlo con anterioridad a su atención. El pago se debe realizar al contado, en dinero en efectivo, mediante cheque bancario o tarjeta de crédito o de débito bancaria. **RTT** podrá rechazar el pago mediante cheque bancario sin necesidad de expresar causa.

TITULO V.-

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 14: El presente Reglamento comienza a regir desde su publicación en Internet y en el sitio web www.redtraumatologicatalca.cl desde donde puede ser consultada la versión actualizada del mismo.

ARTICULO 15: **RTT** se reserva el derecho de modificar el presente Reglamento en cualquier momento. Las modificaciones y sus fechas de entrada en vigor serán 5 días hábiles posterior a su modificación.

ARTICULO 16: 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 del centro médico **RTT**.