

REGLAMENTO INTERNO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES

BIENVENIDO A CLÍNICA FAMILIA

Estimado paciente, queremos darle la bienvenida junto a sus familiares a nuestra Clínica, donde lo atenderá un grupo de profesionales y técnicos especialistas en Cuidados Paliativos, quienes junto al personal de servicio, administrativos y voluntarios le entregarán la mejor atención posible y velarán en todo momento por su seguridad y bienestar.

Tanto los pacientes que reciban atención de salud como sus familiares, representantes o quienes los visiten 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 es una institución de salud que 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 con 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 del paciente 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 que se puedan experimentar. El objetivo es alcanzar la máxima calidad de vida posible para el paciente y su familia.”

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

Cuando el paciente requiera algún tratamiento o intervención específica que excede la capacidad de resolución de la clínica y que sea proporcional a la condición y pronóstico del paciente, será 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”.

REGLAMENTO INTERNO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES

1-COMO ACCEDER A LAS ATENCIONES DE LA CLINICA

Los pacientes que ingresan a la Clínica Familia lo hacen derivados desde hospitales públicos, privados o consultorios. Estas instituciones de salud postulan al paciente informando a la Clínica de su condición de salud, de la decisión por parte del equipo tratante en conjunto con el paciente y la familia, de un manejo paliativo. Deben adjuntar los formularios “solicitud de ingreso paciente hospitalizado”, y anexo 1 convenio Fonasa (ambos formularios se encuentran disponibles en la página web).

Una vez recibidos estos antecedentes el paciente es visitado por personal de la Clínica con el objeto de recabar más información, conocer con mayor detalle la situación actual del paciente y su familia, aclarar dudas y explicar en detalle el servicio que ofrece nuestra institución. Luego de esa visita y en la medida que la organización cuente con la disponibilidad de camas, se programará el ingreso del paciente para un día hábil. Es necesario mencionar que el traslado del paciente es responsabilidad de la familia.

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. Si por decisión médica se deja indicado un tratamiento que no está cubierto por la canasta GES, éste debe ser costeado por la familia.

3-AL MOMENTO DEL INGRESO A LA CLINICA

Al ingresar a la Clínica, se solicitará carnet de identidad vigente del paciente, se le entregarán las normas del reglamento interno, si no las hubiese recibido antes, las que deben ser firmadas por el paciente o su representante en señal de haber tomado

REGLAMENTO INTERNO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES

conocimiento de las mismas. El reglamento interno se encuentra disponible en la página web de Clínica Familia (www.clinicafamilia.cl)

Una vez cumplido los trámites administrativos el paciente ingresa a la unidad de Hospitalización donde es recibido por el equipo asistencial de Cuidados Paliativos, quienes le explicarán el modelo de atención y en conjunto firmarán “Consentimiento Informado Cuidados Paliativos”.

Los pacientes que ingresen a Clínica Familia deben hacerlo en día hábil antes de las 12:00am.

Todo paciente que ingrese a Clínica Familia quedará sujeto a evaluación durante los 15 primeros días. Luego de este tiempo el equipo clínica definirá si las necesidades del paciente y su familia siguen requiriendo el apoyo de nuestra institución o si es posible establecer el cuidado en el domicilio.

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
- 2 fleet enema semanal
- Bolsa de género exclusivo ropa sucia

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

5- VISITAS

Los pacientes tendrán derecho a ser visitados por sus familiares y/o personas significativas de su entorno, 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, 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, práctica de

REGLAMENTO INTERNO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES

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.

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

En la etapa final de la de vida surge con más fuerza la necesidad de encontrar sentido, conexión y trascendencia. En este camino, Clínica Familia ofrece acompañamiento espiritual.

REGLAMENTO INTERNO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES

Además, nuestra clínica forma parte de una institución Católica y cuenta con un servicio de Pastoral cuya misión es ofrecer a los usuarios asistencia religiosa, siempre y cuando lo deseen; en los horarios y en la forma que les será informado.

Los usuarios que no sean católicos podrán recibir asistencia religiosa conforme con su credo y/o religión, la cual debe ser gestionada por la familia (dando aviso previo a encargada de pastoral).

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). Su reclamo o sugerencia será contestada en un plazo máximo de 15 días.

10-ALIMENTACIÓN

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

La Clínica **no** provee ningún tipo de alimentación a los familiares. Sin embargo dispone de una cafetería al frente del edificio de hospitalización, en donde los familiares o visitas pueden hacer uso durante los horarios de visita.

11-PROHIBICIÓN DE FUMAR

Esta estrictamente prohibido fumar dentro del área de hospitalizados y en la mayoría de 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

REGLAMENTO INTERNO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES

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.

Con el objeto de resguardar la confidencialidad, privacidad y pudor de los usuarios y del personal sanitario y administrativo, no está permitido a los pacientes, sus

REGLAMENTO INTERNO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES

representantes, familiares y acompañantes, salvo autorización escrita grabar, fotografiar y registrar 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 él o su representante exprese 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.

17-CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN

En caso que el paciente fallezca después de las 17 hrs, se entregará el certificado de defunción en la mañana del día siguiente.

REGLAMENTO INTERNO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES

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.....



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.....