



CLÍNICA  
ANDES SALUD  
Concepción

# Reglamento Interno Pacientes Ambulatorios



Dirección Médica

Clínica Andes Salud Concepción

V5, Marzo 2026



## Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. GENERALIDADES.....	3
3. DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES.....	3
Derechos de los pacientes.....	3
Sobre los deberes de los pacientes.....	4
4. ATENCIONES DEL PACIENTE.....	4
Servicios ambulatorios.....	4
Horario de atención.....	5
La consulta o procedimiento ambulatorio.....	5
Solicitud de Hora para su atención.....	5
Hora de llegada y hora de atención a la consulta o procedimiento.....	5
El pago de la consulta o procedimiento.....	6
Al retirarse de la consulta o del procedimiento.....	6
Equipo asistencial docente.....	6
Las urgencias dentro del hospital.....	6
Comité de ética.....	7
Respeto por la confidencialidad.....	7
Entrega de información clínica.....	8
Sobre la presentación de reclamos.....	8
Procedimientos y vías de evacuación en casos de emergencia.....	9
En relación al acompañamiento de Niños, niñas, adolescentes en acciones vinculadas a la atención de salud y a mujeres o personas gestantes durante el proceso de parto. ley N°21.372 conocida como Ley “Mila”.....	9

## 1. INTRODUCCIÓN

CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN, en cumplimiento con su deber de informar, presenta el reglamento interno que deben conocer los pacientes y acompañantes que ingresen para ser atendidos en CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN.

En este documento se les explica las principales condiciones bajo las cuales se realiza el proceso de atención y que es importante que Ud. conozca, para asegurar una relación fluida y armónica entre Ud. y el personal de la Clínica.

## 2. GENERALIDADES

Este reglamento tiene por objetivo definir la normativa interna que deben cumplir los pacientes y sus acompañantes al ingreso y durante su permanencia en las dependencias de la institución, así como las condiciones de entrega de las atenciones por parte de CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN, de conformidad con los Derechos y Deberes establecidos en la Ley 20.584 y las políticas institucionales.

Todos los pacientes que soliciten atención deben tomar conocimiento del Reglamento y cumplir las disposiciones contenidas en él.

El presente reglamento está disponible para consulta de todos los pacientes en el sitio web de Clínica <https://www.andessaludconcepcion.cl> y de ejemplares impresos en todas las recepciones de consultas. Los servicios adicionales se publicarán en el sitio web, en folletería, y podrán ser consultados al personal de la Clínica.

## 3. DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES.

De acuerdo con la ley 20.584 sobre los deberes y derechos de los pacientes en la atención de salud todos los pacientes tienen derechos y deberes que se presentan a continuación.

### **Derechos de los pacientes.**

Los pacientes al atenderse en CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN, tienen los siguientes derechos:

1. Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
2. Recibir un trato digno, respetando su privacidad, pudor e intimidad.
3. Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
4. Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
5. Ser informado de los costos de su atención de salud.
6. No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
7. Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
8. Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
9. Recibir visitas, compañías y asistencia espiritual.
10. Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
11. A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.
12. Donde sea pertinente, que se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.
13. Que el personal de salud porte una identificación con expresión de sus funciones.

14. Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.
15. Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.
16. A una atención preferente y oportuna si es mayor de 60 años, como también si tiene una situación de discapacidad.

### **Sobre los deberes de los pacientes**

Por otro lado, los pacientes deben cumplir con los siguientes Deberes:

1. Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
2. Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.
3. Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
4. Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
5. Tratar respetuosamente al personal de salud. (En este sentido; CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN, está facultada por ley para requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades. Asimismo, CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN, puede exigir la salida del recinto de pacientes o familiares que incurran en maltrato o en actos de violencia en el interior de la Institución o hacia el personal u otros pacientes).
6. Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.
7. Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.

## **4. ATENCIONES DEL PACIENTE**

### **Servicios ambulatorios**

Las prestaciones de salud ambulatorias servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico que se otorgan son los siguientes:

- Consultas Médicas Ambulatorias
- Salas de procedimientos/Cirugía menor ambulatoria
- Vacunatorio
- Unidad de kinesiología
- Exámenes cardiovasculares, electroencefalograma, función pulmonar, oftalmológicos, Otorrinolaringología y ginecológicos.
- Laboratorio del sueño
- Atención quimioterapia ambulatoria
- Exámenes imagenológicos y de laboratorio
- Atención de Urgencia

## **Horario de atención**

El horario de atención en las áreas de consultas y procedimientos ambulatorios se extiende desde las 08:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y los sábados de 09 a 13 horas. El Servicio de Urgencia presta atención continuada las 24 horas del día. Los horarios de atención de unidades específicas como quimioterapia ambulatoria u otras, favor consulte con la Enfermera a cargo.

## **La consulta o procedimiento ambulatorio**

Todos los pacientes son bienvenidos en CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN, pero para efectos del cumplimiento de las leyes que nos rigen, cumplir ciertos procedimientos administrativos que se detallan a continuación:

### **Solicitud de Hora para su atención.**

Todo paciente que requiera de una consulta o un procedimiento ambulatorio debe solicitar la hora con anticipación. El agendamiento de horas para consultas ambulatorias se realiza a través del call center (600412700), o por el sistema de reserva de horas en línea disponible en la página Web o presencial con ejecutiva del área.

Esta consulta o procedimiento debe siempre ser agendada a nombre de la persona que recibirá la atención y nunca a nombre de una tercera persona. Si eso ocurriese el profesional negará la consulta.

Todo paciente es informado previo a la realización de la prestación, las condiciones previsionales particulares del paciente conforme lo exigen el artículo 8, letra a) y 31 de la Ley N ° 20.584.-

## **Hora de llegada y hora de atención a la consulta o procedimiento**

Se le recomienda llegar con al menos 10 minutos de antelación a la consulta o procedimiento con el objeto de realizar los trámites administrativos antes de ingresar al box de atención.

La hora de entrada al box está supeditado a la atención médica del paciente que está siendo atendido antes de Ud. y es posible que en ocasiones esta atención se vea retrasada y Ud. deba esperar para ser atendido.

Al llegar debe presentar la siguiente documentación:

- Cédula de identidad o pasaporte en caso de ser extranjero.
- Orden médica si corresponde.

### **El pago de la consulta o procedimiento.**

CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN, mantiene convenios con las diferentes ISAPRES. (Infórmese de convenios vigentes: ([convenios.concepcion@andessalud.cl](mailto:convenios.concepcion@andessalud.cl), <https://www.andessaludconcepcion.cl>) cuyas coberturas son diferente para cada plan por lo que es de responsabilidad del paciente conocer su plan de Isapre y coberturas para la atención que solicite en la Institución.

El pago de la consulta o procedimiento se hará previo al ingreso a ella y siempre a nombre de la persona que recibirá la atención médica. Esta se hará de acuerdo con el convenio vigente que tenga con su seguro de salud. Si Ud., necesita del llenado de un informe para un seguro, es el momento de solicitarlo al médico a cargo de su atención.

### **Al retirarse de la consulta o del procedimiento**

Debe asegurarse de llevar sus indicaciones por escrito, ya sea ordenes de exámenes y/o medicamentos y de cumplir con las indicaciones médicas.

### **Equipo asistencial docente.**

CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN, es una institución que mantiene convenios asistenciales docente formales, con centros de formación reconocidos por el Estado. Por ende, recibe alumnos. Los alumnos que asisten a la institución portan identificación que permita reconocerlos como tales los que son permanentemente supervisados de acuerdo con su carrera y nivel de formación por profesionales de la Clínica.

El paciente debe manifestar expresamente dicha voluntad, a través de la firma de la "Autorización de procedimientos y/o actividades de alumnos de pregrado", disponibles en el lugar donde se atenderá.

### **Las urgencias dentro del hospital**

Frente a situaciones médicas de emergencia o urgencia con riesgo vital que requiera de atención impostergable CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN, actuará en beneficio de la vida y pronóstico funcional del paciente, de no ser posible obtener el Consentimiento, se actuará sin la autorización del propio paciente o su representante o cuidador. si fuese necesario, para no dilatar la atención.

## **Comité de ética**

CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN, dispone de un Comité de Ética para asesorar en temas de carácter asistencial. Está compuesto por un equipo multidisciplinario, cuya función principal es asesorar a quienes se ven enfrentados a dilemas éticos de difícil solución, tales como la toma de decisiones derivadas del pronóstico de un paciente, de los objetivos del tratamiento, del uso de la tecnología, de los deseos del paciente y de los recursos disponibles, como, por ejemplo, decidir formas o necesidad de limitación del esfuerzo terapéutico en pacientes con enfermedad terminal. Esta asesoría es no vinculante.

Al Comité de Ética de CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN, no le compete opinar sobre situaciones tales como:

1. Juzgar negligencia o errores del personal.
2. Enjuiciar la calidad moral de las personas.
3. Exonerar de responsabilidad de la toma de decisión al solicitante.
4. Inducir acciones judiciales de ningún tipo y bajo ninguna circunstancia

Al Comité de Ética pueden acceder tanto los pacientes o los profesionales del área médica, para cuyo efecto se debe enviar una carta a la Dirección Médica de CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN, exponiendo el caso y solicitando expresamente la participación del comité de ética. Las conclusiones del informe del Comité le serán informada. Estas recomendaciones tienen un exclusivo carácter asesor, por lo que no determinan conducta y son no vinculante.

## **Respeto por la confidencialidad**

CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN, velará por el respeto a la confidencialidad y resguardo de los datos contenidos en la ficha clínica de sus pacientes.

Cuando un procedimiento implique la obtención de fotografías o filmaciones, o éstas se realicen en el contexto de una investigación, ello será advertido en los consentimientos informados respectivos.

La toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios, la puede solicitar personal del equipo de comunicaciones de la clínica, y se realizará solamente previa autorización escrita del paciente o de su representante legal en un formato ad-hoc.

## Entrega de información clínica

CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN solamente entregará información de la ficha clínica al paciente o su representante legal o convencional:

1. Al titular de la ficha clínica, a su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
2. A un tercero debidamente autorizado por el titular, mediante poder simple otorgado ante notario o firmado a través de un sistema electrónico que garantice su autenticidad, de conformidad con lo dispuesto a la ley N°19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.
3. A los tribunales de justicia, siempre que la información contenida en la ficha clínica se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
4. A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tengan a su cargo.
5. Al Instituto de Salud Pública y al Ministerio de Salud, en el ejercicio de sus facultades.
6. La Superintendencia de Salud, para dar cumplimiento a las facultades fiscalizadoras y sancionatorias que las leyes otorgan respecto de los prestadores de salud.
7. Al prestador individual y a los profesionales de la salud que participen directamente en la atención de salud del paciente, para proporcionarles los datos que sean esenciales para garantizar la continuidad de su cuidado.
8. A la Superintendencia de Seguridad Social, a través del personal responsable de la investigación respectiva; a los contralores médicos de las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez; y a los profesionales habilitados para emitir licencias médicas, todos los anteriores, en el ejercicio de las facultades que les concede la ley N° 20.585, sobre otorgamiento y uso de licencias médicas, en lo que diga relación con la condición o patología que dio origen a la respectiva licencia.

Estas solicitudes se harán en un formulario ad-hoc que se puede solicitar en correo electrónico: [gerencia.concepcion@andessalud.cl](mailto:gerencia.concepcion@andessalud.cl)

Como norma general, en todas las ocasiones en que se puedan exponer antecedentes personales sensibles del paciente, como es durante la anamnesis que realiza el médico, durante la aplicación de cuestionarios por parte de enfermería u otros profesionales de salud, cuando se le consulta por los tratamientos recibidos, o en cualquier otra instancia de diálogo con el personal de la Institución, se solicitará a los acompañantes del paciente que se retiren momentáneamente para que el diálogo se realice privadamente (a menos que el paciente expresamente autorice la presencia de los familiares), y con la debida discreción, tanto respecto de los acompañantes como del personal de la Clínica.

Para este efecto se consideran particularmente sensibles los datos relacionados con hábitos (tabaquismo, uso de drogas, consumo de alcohol), conductas o antecedentes de la esfera sexual y reproductiva, y del ámbito psicológico y de salud mental.

## **Sobre la presentación de reclamos**

Todo paciente o familiar tiene derecho sujetándose a las condiciones que señala el reglamento sobre el procedimiento de reclamo de 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 a presentar reclamos, sugerencias, así como agradecimientos o felicitaciones, relacionados con su atención, a cualquier hora del día, a través de los formularios dispuestos para ello (con letra legible) y dejados en los buzones habilitados en cada área de la Clínica, mediante carta, por vía electrónica (atencionpacientes.concepcion@andessalud.cl) o a través del sitio web institucional (<https://www.andessaludconcepcion.cl>)

Todo reclamo debe indicar el nombre, cédula de identidad y domicilio del reclamante o de su representante legal, o su autorización para ser notificado a través del correo electrónico que indique, la fecha y la descripción de los hechos que fundamentan el reclamo, sus peticiones concretas y su firma.

Una vez ingresado al sistema de gestión de reclamos de la Clínica envía correo automático indicando el Plazo de respuesta y que su solicitud está en proceso.

## **Procedimientos y vías de evacuación en casos de emergencia**

CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN tiene procedimientos y vías de evacuación establecidos en casos de emergencias. Frente a la activación de alguna clave de emergencia, los pacientes y acompañantes deben permanecer en su lugar y esperar instrucciones del personal del piso y no actuar precipitadamente.

**La oportunidad y forma de evacuación (caminando, asistido, en silla de ruedas o camilla) será la indicada por el personal de la Clínica, de acuerdo con el tipo de emergencia y las condiciones del paciente.**

La orden de evacuación no implica necesariamente que los pacientes o acompañantes deban salir del recinto de la Clínica, sino que puede limitarse a un desplazamiento dentro del mismo piso o hacia otro piso.

Al evacuar a los pacientes se cumplirán las siguientes indicaciones:

- Se utilizará las escaleras de emergencia, NUNCA los ascensores.
- No se debe correr ni formar aglomeraciones en los pasillos y escaleras.
- No se debe regresar al área afectada, a menos que el personal de la Clínica se lo indique.
- Si la evacuación es por fuego:
  - ✓ Dejar CERRADAS las puertas a su paso, sin seguro. Esto bloquea el avance de las llamas y del humo de un lugar a otro.
  - ✓ Si hay humo, gatear, tratando de cubrir la boca y nariz con un paño húmedo.
  - ✓ Antes de abrir una puerta, palpar su temperatura, y si está caliente buscar otra vía de evacuación.

**En relación al acompañamiento de Niños, niñas, adolescentes en acciones vinculadas a la atención de salud y a mujeres o personas gestantes durante el proceso de parto. ley N°21.372 conocida como Ley “Mila”.**

CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN permite el acompañamiento para los NNA y personas gestantes en unidades ambulatorias y de urgencia.

El otorgamiento de un trato digno y de calidad para quienes acompañan las atenciones ambulatorias, debe tener un enfoque integral, donde la atención es dirigida a satisfacer las necesidades fundamentales de niños, niñas y adolescentes, en el contexto de un núcleo familiar.

El acompañamiento debe resguardar que niños, niñas y adolescentes son sujetos de derechos, respetar su individualidad, su nombre social y pronombre, y explicarles en la medida de su capacidad cognoscitiva los cuidados a realizar, conferir información completa, veraz y oportuna, tanto para ellos/as como para su padre, madre, cuidador o cuidadora, o quien él o ella consienta.

## Los estándares de acompañamiento

El acompañamiento del NNA no sólo debe limitarse a padre o madre sino que también pueden elegir ser acompañados por otro adulto significativa o un tutor autorizado para ello. La característica principal de esta ley es que habla de niños y niñas como sujeto de derecho donde debemos escucharlos y tomarlos en cuenta, por eso aparece el asentimiento y consentimiento, en donde ellos declaran querer ser acompañados y por quien.

Lo importante es que el acompañante tendrá la misión de contribuir y ayudar en el cuidado del paciente, por ende, debiese ser el más óptimo un adulto con las capacidades para otorgar este cuidado.

CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN define la cantidad de acompañante que se pueden recibir por cada paciente y el tiempo en el que estarán.

En el área ambulatoria y de urgencia se define un acompañante por niño, niña, adolescente y persona gestante. El equipo de salud puede solicitar el retiro del acompañamiento, por ejemplo, en condiciones de agresividad o no se cumpla con el reglamento interno de la clínica.

El tiempo de permanencia de este acompañante será de 24/7, mientras permanezca en la atención de salud.

CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN ofrecerá al momento del ingreso el acompañamiento a través de la declaración del acompañante y el asentimiento del paciente, según corresponda.

## Hospital Amigo

CLÍNICA ANDES SALUD CONCEPCIÓN, **promueve una atención de salud centrada en la persona y su familia, fortaleciendo el trato digno, la calidad y la seguridad del paciente, es por ello que se encuentra en implementación de la Norma General Técnica N°239 “Hospital Amigo”**, que busca abrir los establecimientos de salud a la familia y la comunidad, integrándolos activamente al proceso de atención. Su enfoque está centrado en la persona, reconociendo que el acompañamiento, la información clara y el respeto por la dignidad humana son componentes esenciales de una atención de calidad y segura.

La normativa actualizada **define medidas estandarizadas**, mecanismos de monitoreo y responsabilidades claras.

Hospital Amigo no es una tarea extra: es la forma en que cuidamos, respetamos y acompañamos a las personas.

Entre sus objetivos específicos destacan:

- Incorporar el trato digno como eje transversal de la atención.
- Otorgar una atención acogedora, participativa e inclusiva.
- Fortalecer la capacitación continua del personal de salud.
- Involucrar activamente a las personas y sus familias en el proceso de atención y mejora continua.