

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 1 de 39

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SALUD (LEY 20.584)

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 2 de 39

ÍNDICE

ÍNDICE	2
PREAMBULO	3
CAPITULO PRIMERO	6
CAPITULO SEGUNDO	10
CAPITULO TERCERO	11
CAPITULO CUARTO	23
CAPITULO QUINTO	24
CAPITULO SEXTO	28
CAPÍTULO SÉPTIMO	30
CAPÍTULO OCTAVO	32

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 3 de 39

PREAMBULO

El presente reglamento proporciona a los usuarios información acerca de las Normas de ingreso, estadía, visitas y egresos, así como los procedimientos asociados al funcionamiento interno de Diálisis DIAMAR para pacientes ambulatorios.

Este reglamento entro en vigencia a partir de Enero año 2020 y será actualizado según corresponda.

Entiéndase la versión anterior, como el “Manual del Paciente en Hemodiálisis”.

CAPITULO PRELIMINAR

GENERALIDADES.

ARTICULO 1. El presente reglamento está constituido por el conjunto de normas que corresponden dictar a DIAMAR, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 4 de 39

20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en Salud.

ARTICULO 2. Se entiende para el siguiente Reglamento los siguientes conceptos:

- **Alta Disciplinaria:** Es aquella que podrá ordenar el Director Médico del Establecimiento, en aquellos casos en el que el paciente incurra en actos de maltrato o de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su Salud, la cual, consiste en cambio de centro de hemodiálisis según procedimiento correspondiente.
- **Desconexión Anticipada:** Es aquella solicitada por el paciente, o tutor, con pleno conocimiento de las consecuencias que este acto pudiere originar en desmedro de su Salud, dejando constancia el Médico de Turno de ésta decisión en Ficha Clínica Única, por medio de la firma del paciente o tutor.
- **Equipo de Salud:** A todo trabajador de la Institución que actúe como miembro de un equipo de personas,

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 5 de 39

que tiene la función de realizar algún tipo de atención o prestación de Salud. Lo anterior incluye a profesionales y no profesionales, tanto del área de la Salud como de otras áreas que velen por la Calidad, Confort, Bienestar y Seguridad del paciente.

- **Recinto de Acceso Restringido:** Es aquel, que debidamente señalado, sólo permite el acceso del personal autorizado por la Institución.
- **Objetos de valor del paciente:** Son aquellos que Diálisis DIAMAR ha definido como tales, como, por ejemplo, joyas, relojes, equipos electrónicos, teléfonos celulares, cheques, tarjetas de crédito, dinero, documentos, entre otros.
- **Paciente Permanente:** Corresponde a paciente definitivo del Establecimiento.
- **Paciente Transitorio:** Corresponde a paciente con tratamiento de hemodiálisis con un máximo de 60 días en el Establecimiento, ya sea por vacaciones u otros motivos.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 6 de 39

- **Usuario:** Persona natural que recibe una atención de salud, su representante, sus familiares y demás personas que los acompañen o visiten.

CAPITULO PRIMERO

INGRESO PACIENTES PERMANENTES

ARTICULO 4. Diálisis DIAMAR, es una Institución privada de atención abierta, que presta servicios de hemodiálisis.

ARTICULO 5. Respecto de los horarios de funcionamiento del establecimiento;

- Horario Administrativo: Corresponde al horario de atención al público;
 - Lunes a Jueves: De 09:30 hrs a 18:30 hrs
 - Viernes: De 09:30 hrs. a 17:30 hrs.
 - Sábado: De 10:00 a 12:30 hrs.
 - Domingos y Festivos: Cerrado.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 7 de 39

- Horario Asistencial: Correspondiente al horario de atención a pacientes para sesiones de tratamiento de hemodiálisis, comprendidas en días y turnos, se detallan los siguientes;

a) Lunes, Miércoles y Viernes: 3 Turnos

- 1° Turno 07:00 a 11:30 hrs aprox.
- 2° Turno 11:30 a 16:30 hrs aprox.
- 3° Turno 16:30 a 21:00 hrs aprox.

b) Martes, Jueves y Sábados: 3 Turnos

- 1° Turno 07:00 a 11:30 hrs aprox.
- 2° Turno 11:30 a 16:30 hrs aprox.
- 3° Turno 16:30 a 21:00 hrs aprox.

ARTICULO 6. Para ingreso de pacientes permanentes a Diálisis DIAMAR, existen dos vías de Admisión:

- Para pacientes Modalidad de Atención Institucional (FONASA), corresponde a la derivación de pacientes por medio del sistema público de atención, esta se realiza de forma automática por la Comisión Derivadora del Hospital Carlos Van Buren y FONASA.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 8 de 39

- Para pacientes de otras Instituciones Previsionales de Salud: Para admisión por esta vía, es el paciente o su tutor, el cual, debe realizar dicho trámite y solicitar existencia de cupo disponible, correspondiente a las siguientes Instituciones;

- ISAPRES
- DIPRECA Y FUERZAS ARMADAS
- PARTICULAR

ARTICULO 7. Una vez aceptado y admitido el paciente, según su previsión, podrán ser requeridos los siguientes documentos;

- Serologías de virus potencialmente transmisibles en hemodiálisis. (Menor a 6 meses)
- Informe Médico actualizado.
- Informe de Enfermería actualizado.
- Informe Proceso Diagnóstico (IPD).
- Orden de Atención.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 9 de 39

- Fotocopia de la Cédula de identidad por ambos lados.
- Consentimiento Informado firmado.

ARTICULO 8. El consentimiento informado es un proceso comunicativo, entregado por el Médico de Turno, que garantiza que el paciente reciba su atención y tratamiento de hemodiálisis, según normativa legal vigente, aceptándolo por medio de la firma del paciente o tutor. Este debe ser firmado previo a su primer tratamiento de hemodiálisis en tres copias.

Los consentimientos Informados exigidos en Diálisis DIAMAR, corresponden a los siguientes;

1. Consentimiento de Ingresar al Programa de Hemodiálisis Crónica en el Centro DIAMAR.
2. Consentimiento para realizar análisis semestrales para Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH).

ARTICULO 9. En caso, de que el paciente se niegue a firmar el consentimiento de ingreso al programa de

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 10 de 39

hemodiálisis, Diálisis DIAMAR, podrá rechazar la admisión del paciente al Establecimiento, según normativa legal vigente.

Todo paciente tendrá derecho a revocar su tratamiento, cuando él lo estime conveniente, por medio de su firma en el “Formulario de Revocación”, solicitándolo a Médico de Turno y/o Enfermera Coordinadora.

INGRESO PACIENTES TRANSITORIOS

ARTÍCULO 10. Este sistema será coordinado entre los Centros de Diálisis involucrados, según solicitud del paciente, debiendo incluir la misma documentación detallada en los artículos 7 a 9 precedentes.

CAPITULO SEGUNDO

DEL PAGO

ARTICULO 11. Centro de DIALISIS DIAMAR, se reserva el derecho de dar término a convenios con las distintas

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 11 de 39

Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES, DIPRECA Y FUERZAS ARMADAS) cuando no se dé cumplimiento a los términos de los convenios respectivos.

CAPITULO TERCERO

DE LA IDENTIFICACIÓN

ARTICULO 12. Es obligación del paciente portar su credencial de identificación y/o solicitarla al médico de turno al momento del pesaje.

RESPECTO DEL TRATAMIENTO

ARTICULO 13. Respecto del horario de apertura del Establecimiento, este abrirá sus puertas a las 6:45 am de Lunes a Sábado.

ARTICULO 14. Respecto del horario de conexión al tratamiento de hemodiálisis, es responsabilidad del

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 12 de 39

paciente asistir puntualmente a su sesión y así velar por su tratamiento completo, en caso de que llegue fuera de horario no coordinado previamente, el tiempo de su sesión será hasta la hora de término habitual, para evitar poner en riesgo la seguridad y tratamiento del resto de los pacientes.

ARTICULO 15. Todo paciente que solicite desconexión anticipada por motivos ajenos al tratamiento médico, deberá realizar la solicitud al médico de turno y posterior a su autorización deberá firmar en su ficha clínica, dando conocimiento y entendimiento de los riegos implicados.

ARTICULO 16. Es deber del paciente, que cada vez que asista a controles médicos que requieran un Informe Médico de parte del Médico de Turno, como; Control con Nefrólogo, Cirujano Vascular y/u otros, deberá avisar a la Enfermera a cargo y/o Médico de Turno la fecha de dicho control, con al menos 48 hrs. de anticipación para permitir la elaboración y entrega de dicho informe previo al control.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 13 de 39

ARTICULO 17. Es Deber del paciente esperar el llamado para el ingreso a la sala de hemodiálisis, de forma tranquila y sin obstruir las vías de tránsito.

ARTICULO 18. Para la entrada a la sala de hemodiálisis, *es obligatorio* el uso de calzado, para reducir riesgos de caídas y/o en caso de evacuación, para ello, es de uso obligatorio el cubre calzado entregado por la Institución.

Todo paciente que ingrese a su sesión de hemodiálisis se someterá a control de peso al inicio y término de su tratamiento, el cual, una vez ingresado, deberá realizarlo sin calzado y usando ropa ligera, para evitar errores.

En caso de que el paciente no se quite los zapatos para el control de peso, ya sea por razones de salud y/o personales, se hará un descuento evaluado por el medico de turno.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 14 de 39

Además, será de exclusiva responsabilidad solicitar asistencia para sentarse y acomodarse en su sillón clínico.

DE LA CONEXIÓN DE PACIENTES

ARTICULO 19. Respecto de la orden de conexión a su monitor de hemodiálisis, este se realizará siempre bajo las medidas de seguridad que disminuyan riesgos de infecciones para sus usuarios, iniciando por los usuarios portadores de Fístula Arterio Venosa y luego pacientes portadores de Catéter Venoso Central.

Cabe destacar, que el orden de conexión no depende del orden de llegada. Este orden, podrá ser alterado a criterio de la Enfermera Clínica, cuando existan riesgos o compromisos de la calidad del tratamiento de hemodiálisis.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 15 de 39

ARTICULO 20. Cada sector de pacientes estará a cargo de una Enfermera Clínica, la cual, se encuentra habilitada para ejercer su profesión, siendo ella la encargada de la conexión del paciente a su tratamiento de hemodiálisis.

ARTICULO 21. Se prohíbe cubrir el acceso vascular en uso durante el tratamiento de hemodiálisis.

VISITAS

ARTICULO 22. Los usuarios de la Institución podrán ser visitados o acompañados por sus familiares y/o personas significativas de su entorno vital, en las áreas permitidas por la Institución, *a menos que su comparecencia signifique un riesgo para su tratamiento, obstaculice el normal desarrollo de las acciones clínicas y administrativas.*

ARTICULO 23. Se prohíbe, tanto a los pacientes como a sus familiares y/o visitas cualquier comportamiento que contravenga el orden público, la moral y las buenas costumbres. Se prohíbe asimismo las actividades

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 16 de 39

sexuales de cualquier tipo, consumo de drogas ilícitas, alcohol, tabaco, práctica de juegos de azar, ventas comerciales no autorizadas y cualquier actividad que atente contra la dignidad e integridad física y psicológica de otros usuarios y personal.

La contravención a este artículo por parte del acompañante, dará derecho a decretar su salida forzosa del recinto y prohibir su ingreso al Establecimiento. En caso, de que un paciente realice este tipo de actividades prohibidas, se procederá a su amonestación verbal.

Los usuarios, familiares y visitas no podrán permanecer en las dependencias de la Institución con ningún tipo de animal-mascota.

RESPECTO DEL ACCESO VASCULAR

ARTICULO 24. Es de responsabilidad del paciente mantener una higiene adecuada, ya sea en el hogar como en el Establecimiento, para apoyar y prevenir

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 17 de 39

riesgos infecciones de los accesos vasculares, por lo mismo, *es obligación* que el paciente realice lavado de la Fístula Arterio Venosa, al ingreso a la sala de hemodiálisis y previo a su conexión.

ALIMENTACIÓN

ARTICULO 25. Se prohíbe a los usuarios, familiares y visitas ingresar, proveer y consumir alimentos/bebidas de cualquier clase posterior a la primera hora de hemodiálisis; otorgándose una barrita de cereal para su consumo durante la primera hora de tratamiento.

CAMBIOS DE TURNOS

ARTICULO 26. Se podrá solicitar de forma extraordinaria, cambios de turno de hemodiálisis a la Enfermera a cargo del paciente en situaciones que lo ameriten, y se realizarán siempre y cuando exista cupo disponible, como, por ejemplo; controles médicos.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 18 de 39

Esta solicitud se deberá realizar con al menos 72 hrs de anticipación al cambio de turno, en caso de no aceptar el cambio de turno, el paciente o tutor deberá firmar en la Ficha Clínica Única el rechazo de cambio de turno.

Además, será responsabilidad del paciente presentar documento que acredite dicho control médico y/o situación que amerita solicitud de cambio de turno.

INASISTENCIAS

ARTICULO 27. Se entenderá por inasistencia la falta del paciente a su sesión de hemodiálisis.

ARTICULO 28. Cuando las inasistencias ocurran de formas reiterativas, es decir, más de 1 sesión en el mes, se dará aviso a la Comisión Derivadora del Hospital Carlos Van Buren y/o Institución de Sistema Previsional correspondiente para poner en conocimiento la irregularidad en el tratamiento del paciente.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 19 de 39

SOLICITUD DE TRASLADO

ARTICULO 29. Cuando un paciente desee solicitar un traslado ya sea permanente o transitorio, deberá realizar dicha solicitud, con al menos 72 horas de anticipación, a la Enfermera Coordinadora, la cual, iniciará el proceso administrativo para dicho traslado e informará el proceso al paciente.

DE LAS HOSPITALIZACIONES

ARTICULO 30. Los pacientes hospitalizados se dializarán en Unidad de Diálisis del Hospital Claudio Vicuña, por instrucción del Director Técnico.

DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 31. Es deber tanto de la persona que recibe la atención de salud, como sus familiares o tutor, colaborar con los miembros del equipo de salud que la atiende, informando de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud y de todos los

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 20 de 39

antecedentes que conozcan o les sean solicitados para su adecuado tratamiento.

ARTICULO 32. Los pacientes tendrán derecho a que su Médico de Turno les entregue información respecto de la situación o condición de salud que los afecta, el pronóstico previsible, las posibles complicaciones y los eventuales riesgos que corre y, en general, toda situación que el paciente o el Médico de Turno consideren relevantes.

ARTICULO 33. En el evento que el paciente, a juicio del Médico de Turno, 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.

ARTÍCULO 34. La información sobre la evolución del paciente en relación a su tratamiento será entregada

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 21 de 39

directamente por el Médico y/o Enfermera al paciente, o en su defecto a su apoderado o tutor, en caso de que el paciente no esté en condiciones de recibir dicha información.

ARTICULO 35. En Diálisis DIAMAR se respeta y protege la vida privada 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, así como para fines periodísticos o publicitarios, previa autorización por escrito del paciente o tutor. Con la misma finalidad señalada en los incisos precedentes, en Diálisis DIAMAR no se entregará información telefónica referente tanto al estado del paciente como a atenciones de salud y/o hospitalizaciones.

DEL TRASLADO

ARTICULO 36. La Institución no cuenta con servicio de traslado de pacientes. En caso, de requerirse traslado,

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 22 de 39

este deberá ser coordinado directamente por el paciente y/o familiar con quién estimen conveniente.

DE LA COMODIDAD Y CONFORT

ARTICULO 37. Diálisis DIAMAR cuenta con sillones clínicos especializados para su tratamiento, se les indicará al momento del ingreso su correcto manejo.

Diálisis DIAMAR proporciona televisores de uso comunitario, por lo que se solicita traer y usar audífonos personales, para evitar ruidos molestos, respetando al resto de los pacientes.

Cada paciente será responsable de acudir a su sesión de hemodiálisis con su frazada personal.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 23 de 39

CAPITULO CUARTO

DEL RESPETO

ARTICULO 38. Las personas que ingresen al establecimiento de salud deberán cuidar las instalaciones y equipamiento que el prestador mantiene a disposición para los fines de atención, respondiendo de los perjuicios según las reglas generales.

ARTICULO 39. Las personas deberán tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, tutor u otras personas que los acompañen o visiten.

ARTICULO 40. El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho a la autoridad del establecimiento para requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública para restringir el

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 24 de 39

acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan. También podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurra en maltrato o en actos de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud.

ARTICULO 41. En aquellos casos que el paciente no cumpla con la conducta anteriormente detallada, Centro de Diálisis DIAMAR, podrá emitir un informe al Hospital Carlos Van Buren y/o Institución de Sistema Previsional correspondiente, los cuales, podrán decidir el traslado del paciente a otro centro de diálisis.

CAPITULO QUINTO

DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

ARTICULO 42. El empleo extraordinario de las medidas de aislamiento y contención física deberá llevarse a cabo

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 25 de 39

con pleno respeto a la dignidad de la persona objeto de tales medidas, las cuales sólo podrán aplicarse en los casos en que concurra indicación terapéutica acreditada por un médico, que no exista otra alternativa menos restrictiva y que la necesidad de su aplicación fuere proporcional en relación a la conducta gravemente perturbadora o agresiva.

ARTICULO 43. Estas excepcionales medidas se aplicarán exclusivamente por el tiempo estrictamente necesario para conseguir el objetivo terapéutico, debiendo utilizarse los medios humanos suficientes y los medios materiales que eviten cualquier tipo de daño. Durante el empleo de las mismas.

ARTICULO 44. Todo lo actuado con motivo del empleo del aislamiento o la sujeción deberá constar por escrito en la ficha clínica.

ARTICULO 45. Diálisis DIAMAR, cuenta con un programa de Eventos Adversos/Centinelas, entiéndase

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 26 de 39

por ellos, un sistema de vigilancia de apariciones, empeoramiento de signos, síntomas o condiciones médicas indeseables que pueden suceder durante su tratamiento, las cuales, son monitoreadas y analizadas para evitar su ocurrencia. Cada vez que ocurra un evento de este tipo se le será notificado al paciente, o tutor, de forma verbal por la Enfermera y se solicitará su firma para toma de conocimiento según procedimientos internos.

DE LA SEGURIDAD DE SUS PERTENENCIAS Y/U OBJETOS DE VALOR

ARTICULO 46. Diálisis DIAMAR prohíbe el ingreso al establecimiento a personas que porten 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, así como el porte y/o consumo de drogas y bebidas alcohólicas.

Asimismo, Diálisis DIAMAR recomienda a sus pacientes no ingresar con dinero, documentos, relojes, joyas u otros

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 27 de 39

objetos de valor. Sin perjuicio de ello, la sala de espera cuenta con casilleros transitorios disponibles para almacenar sus pertenencias durante su tratamiento, cuyo uso es de exclusiva responsabilidad del paciente y sus acompañantes.

Diálisis DIAMAR no será responsable de la pérdida o sustracción de bienes de los pacientes o de sus acompañantes.

Diálisis DIAMAR cuenta con circuito de monitoreo interno de cámaras de seguridad para su protección.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 28 de 39

CAPITULO SEXTO

DE LAS FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y/O RECLAMOS.

ARTICULO 47. Todo paciente, tutor o familiar tendrá derecho a manifestar su opinión, mediante el libro de Felicitaciones, Sugerencias y/o Reclamos.

ARTICULO 48. Para realizar Felicitaciones, Sugerencias y/o Reclamos, el paciente, tutor o familiar, podrá solicitar apertura del buzón a los siguientes funcionarios;

- Enfermera Coordinadora, Enfermeras Clínicas o Secretarias

ARTICULO 49. El formulario deberá tener contener completos los siguientes datos;

- Fecha del reclamo de la Felicitación, sugerencia o reclamo
- Nombre y Apellido
- RUT

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 29 de 39

- Dirección/correo electrónico del reclamante o representante.
- Descripción del hecho: letra clara, legible y breve.

Se deberá escribir con lápiz pasta, en caso de error, tachar el dato y escribirlo de nuevo, sin uso de corrector de ningún tipo. El usuario que no puede escribir, podrá recibir ayuda de la persona que le facilite el libro: quien escribirá sólo lo que el usuario le dicte y luego leerá en voz alta lo escrito para asegurar la conformidad con el contenido del texto y por último se deberá firmar el formulario o estampar huella digital

ARTICULO 50. Respecto del artículo anterior, la respuesta será resuelta por el Director Médico del Establecimiento, en un plazo de 15 días hábiles, a su domicilio, vía correo electrónico o entregado personalmente.

ARTICULO 51. Por instrucción de la Superintendencia de Salud, en caso de disconformidad con el contenido de

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 30 de 39

esta respuesta, el reclamante podrá solicitar a este Organismo su revisión, acompañando una copia de la carta y de los antecedentes remitidos por la Institución, en un plazo de cinco días hábiles.

CAPÍTULO SÉPTIMO

DE LOS SISTEMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

ARTICULO 52. Como medida de seguridad, Diálisis DIAMAR , cuenta con planes de evacuación en caso de Emergencias, procedimientos diseñados y elaborados por nuestro personal, con colaboración de expertos, según normativas legales vigentes. Este establecimiento cuenta con tres zonas de seguridad (ZS1, ZS2 Y ZS3), las cuales se adaptan a las condiciones de acceso y salidas de escape, que se encuentran debidamente señalizadas.

ARTICULO 53. Frente a una situación de emergencia donde el Centro no pueda dar cumplimiento a la hemodiálisis de forma habitual, se dispondrá de un horario de funcionamiento extraordinario para asegurar

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 31 de 39

los tratamientos, hasta que la situación se normalice. La información correspondiente será entregada de forma anticipada en el Centro de Diálisis.

En caso de situaciones de Desastres como; Incendios, Terremotos y/o Maremotos, si el Centro quedare inhabilitado para dar el servicio de Hemodiálisis, se cuenta con un Convenio Especial con Centro de Diálisis sustituto. La información será entregada al momento de requerir diálisis sustituta.

Por lo que es deber del paciente mantener actualizada la información respecto de teléfonos de contacto y/o direcciones.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 32 de 39

CAPÍTULO OCTAVO

DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

ARTICULO 54. Los usuarios de Diálisis DIAMAR , 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. Los cuales comprenden los siguientes;

Derechos de los pacientes:

- “Tener información oportuna y comprensible de su estado de Salud”.
- “Recibir un trato digno, respetando su privacidad: Se resguardará la confidencialidad, el respeto a la privacidad y al pudor y no se discriminará arbitrariamente por razón alguna”.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 33 de 39

- “Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad”.
- “Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos”.
- “Ser informado de los costos de su atención en salud. No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso expreso”.
- “Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención”.
- “Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria”.
- “Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual”.
- “Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida”.
- “A ser incluidos en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza”.
- “Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria”.
- “Que el personal de salud porte una identificación”.
- “Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia”.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 34 de 39

- “Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización”.

Deberes de los Pacientes

- “Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección”.
- “Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica”.
- “Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto”.
- “En caso de daños deberán hacerse responsables. De igual forma deberán respetar las normas vigentes en materia de salud y el reglamento interno del establecimiento”.
- “Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago”.
- “Tratar respetuosamente al personal de salud, respetarán las normas de cortesía y amabilidad, con el equipo de salud y compañeros de tratamiento: “Como te traten, tratarás”.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 35 de 39

ARTICULO 55. Todas las personas que soliciten o reciban atenciones de salud en la Institución, así como sus familiares, representantes y visitas, 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.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 36 de 39

7. Entregar información de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud, identidad y domicilio.
8. Resguardar su información médica.

ARTICULO 56. En consecuencia, todas las personas que soliciten o reciban atenciones de salud en la Institución, así como sus familiares, representantes y visitas 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 la Institución.
2. Seguir estrictamente el plan de tratamiento y controles establecidos por el equipo de salud y manifestar expresa mente su comprensión o incomprensión de las indicaciones recibidas.
3. Firmar solicitudes de desconexión anticipada o el rechazo a la indicación médica en el caso de negarse a las atenciones médicas propuestas.
4. Resguardar la confidencialidad de la información que reciban del equipo Médico de Turno.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 37 de 39

5. Acudir a todas las sesiones de hemodiálisis, días de exámenes u otro tipo de atenciones programadas y, en caso de imposibilidad, dar aviso a la Enfermera clínica correspondiente con la antelación debida.
6. Utilizar de manera responsable las instalaciones y los servicios de la Institución.
7. Ejercer sus hábitos y costumbres de manera respetuosa y compatible con los demás pacientes y usuarios y los equipos médicos de la Institución.
8. Tratar con respeto y consideración a todas las personas que intervienen en su atención, a los demás pacientes o usuarios y a sus acompañantes.
9. Respetar la privacidad y los derechos de los demás pacientes, familiares y personal de la Clínica.
10. Respetar y acatar la prohibición de fumar en todo el establecimiento, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.660.
11. Respetar y acatar la prohibición de filmar, fotografiar o grabar las instalaciones, los procedimientos, los pacientes, usuarios, visitas, así como el personal que se desempeñe en la Institución.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 38 de 39

12. Guardar silencio, en especial en las áreas de pacientes, tanto en las salas de espera como en los pasillos y en las áreas administrativas.
13. No ocasionar ruidos molestos.
14. Respetar y acatar los límites en el número de visitantes y de acompañantes permitido.
15. Reponer los bienes de otros pacientes o usuarios y de la Institución en casos de pérdida o daño ocasionados con su accionar o el de sus acompañantes, representantes o visitas.
16. Respetar y acatar las medidas de prevención y seguridad dispuestas por la Institución.

ARTICULO 57. Las acciones de los menores de edad, dentro de las dependencias de Diálisis DIAMAR , son de exclusiva responsabilidad de sus padres o representantes legales, debiendo velar para que mantengan en todo momento un comportamiento acorde con una Institución de salud. Diálisis DIAMAR recomienda evitar, en la medida de lo posible, la concurrencia en calidad de visita y/o acompañante, de niños menores de 10 años.

	REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO	COD: RIP
		Edición:02
		Fecha de entrada en vigencia: Enero 2025
		Fecha próxima revisión: Enero 2030
		Página: 39 de 39

ARTICULO 58. El presente reglamento se entenderá conocido y aceptado por el personal de la Institución y por los usuarios, representantes, familiares y acompañantes que acceden a las prestaciones o ingresen a las instalaciones.