

**REGLAMENTO INTERNO  
PARA LA ATENCIÓN  
DE SALUD LEY N° 20.584  
Centros Médicos Vida Integra**

**REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE SALUD LEY N°  
20.584. Centros Médicos VIDAINTEGRA**

**Índice:**

**INTRODUCCIÓN**

**1.- INSTITUCIÓN**

**2.- NORMAS DE FUNCIONAMIENTO GENERAL**

**3.- REGULACIÓN DE PRESTADORES DE SALUD**

**4.- REGISTROS CLÍNICOS**

**5.- PRESUPUESTOS Y CUENTA MÉDICA**

**6.- ATENCIÓN EN LOS CENTROS**

**7.- ANEXO I**

**8.- ANEXO II**

**9.- ANEXO III**

## **INTRODUCCIÓN**

De conformidad a la regulación vigente en materia de Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, en especial la Ley 20.584 y sus reglamentos complementarios, nuestros Centros proporcionan el presente Reglamento Interno, el cual regula y entrega la información necesaria y pertinente para todos aquellos pacientes, familiares y terceros que ingresen a nuestras dependencias para ser atendidos por este equipo de salud y administrativos.

En especial se regula todo aquello relacionado con disposiciones de carácter administrativo, aquellas sobre el tratamiento médico, además de todos los procedimientos asociados al funcionamiento interno.

Nuestros Centros VIDAINTEGRA conforman una red de prestadores de carácter institucional, cuya misión y mirada se proyectan en una política de la más alta calidad técnica, cuyo objetivo es la prestación de servicios médicos integrales, en todas aquellas atenciones de salud de carácter ambulatorio, con el resguardo y seguridad, de obtener un trato oportuno y personalizado por parte de nuestro equipo humano.

Por último, cabe señalar el alto compromiso con el que cuenta nuestro equipo de salud, en relación a la atención de sus usuarios, con sentido ético y especial respeto por la dignidad humana y sus derechos como paciente, buscando permanentemente la satisfacción de sus necesidades y expectativas médicas- humanas.

### **1.- INSTITUCIÓN**

#### **Artículo 1º Nuestros Centros**

---

VIDAINTEGRA como prestador de carácter institucional, perteneciente al grupo de Empresas Banmédica, constituye una completa red de atención de salud de carácter ambulatorio, cuyo principal objetivo es el cuidado integral de la salud con especial énfasis en la prevención.

Las prestaciones de carácter ambulatorio que prestan nuestros Centros, están disponibles en el Anexo I de este Reglamento Interno.

## **2.- NORMAS DE FUNCIONAMIENTO GENERAL**

### **Artículo 2º Consentimiento Informado**

---

Todo paciente, por si mismo o a través de otros, tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento médico, y para materializarlo existe el consentimiento informado. Éste es un proceso comunicativo que realiza un profesional de VIDAINTEGRA, de manera de garantizar que el paciente, su apoderado o representante legal ha expresado voluntariamente su decisión de someterse o negarse al tratamiento, prueba diagnóstica o procedimiento, después de haber comprendido la información entregada por el médico acerca de los objetivos, beneficios, incomodidades, riesgos previstos y alternativos posibles.

Por lo general, esta información es comunicada de manera verbal, ahora bien, de manera excepcional y antes de realizar un procedimiento quirúrgico, diagnóstico o terapéutico invasivo, el paciente debe firmar un consentimiento informado donde se detallan los riesgos y complicaciones inherentes al mismo. En caso de menores de edad se requerirá la firma de su Representante Legal.

A continuación se detallan los procedimientos que requieren de un Consentimiento Informado por escrito.

#### **Procedimientos Diagnósticos.**

- Endoscopia
- R.N.M. con medio de contraste
- Scanner con medio de contraste
- Tratamiento con Infiltración
- Punciones biopsicas bajo visión ecográfica
- Punción evacuadora de quistes de cualquier localización
- Ergometría, (Test de esfuerzo)
- Espirometria
- Test Cutáneo
- Electromiografía

#### **Procedimientos Terapéuticos.**

- Criocirugía

- Dermatológicos
- Dentales
- Cirugía Menor

El profesional tratante debe entregar una completa explicación sobre el diagnóstico, plan de tratamiento, pronóstico, riesgos, y beneficios asociados al procedimiento.

El paciente tiene el derecho a hacer las consultas que crea necesarias y la obligación de seguir los consejos del profesional tratante, antes, y después de la intervención y/o procedimiento.

### **Artículo 3º Recinto Libre de Tabaco**

---

Por disposición del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la Ley N° 20.660 está estrictamente prohibido a toda persona fumar en los recintos de de VIDAINTEGRA, y/o consumir bebidas alcohólicas en los mismos.

### **Artículo 4º Prohibición General**

---

Queda prohibido a los pacientes, sus familiares o cualquier persona, captar, interceptar, grabar, reproducir conversaciones, filmar o fotografiar imágenes en las dependencias de los Centros. La inobservancia a esta prohibición nos autorizará para poner los antecedentes a disposición de la entidad que corresponda a fin de hacer efectiva las responsabilidades penales y civiles respectivamente. Todo ello en conformidad con el artículo 161-A del Código Penal.

### **Artículo 5º Vías de Evacuación**

---

Todos nuestros Centros tienen información disponible sobre las vías de evacuación existentes en caso de emergencia; las que además se encuentra señaladas en Anexo III de este reglamento.

En caso de emergencia siga en todo momento las instrucciones del personal de VIDAINTEGRA.

## **Artículo 6º Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos**

---

Las personas que concurran a los Centros VIDAINTEGRA, podrán realizar sus sugerencias y reclamos a través de los medios y en la forma que se indican a continuación. En caso de disconformidad con el servicio entregado durante la atención se debe presentar un reclamo formal indicando los siguientes datos:

- Fecha del reclamo.
- Nombre y Rut del Paciente,
- Nombre y Rut del Apoderado o Representante Legal del paciente si correspondiere.
- Dirección.
- Hechos que fundamenten el reclamo y la infracción a los derechos que contemple la Ley.
- Petición concreta.
- Correo electrónico para ser notificado.
- Firma del Paciente, o de su Apoderado o Representante Legal si correspondiere.

Los reclamos deben contar con todos los campos obligatorios que se detallan.

De acuerdo a la Ley Nº 20.584 el plazo máximo de respuesta por parte de nuestra Institución, una vez recepcionado el reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción.

Las sugerencias, deberán ser presentadas en la misma forma señalada anteriormente, señalando expresamente las sugerencias que se realizan. De igual forma se harán las felicitaciones.

Los reclamos o sugerencias deberán ser presentados a través de uno de los siguientes canales de comunicación: Libro de Reclamos, Libro de Sugerencias y Felicitaciones, que se encuentran disponibles en la recepción de los centros VIDAINTEGRA; Página Web [www.vidaintegra.cl](http://www.vidaintegra.cl), o al correo electrónico [clientes@vidaintegra.cl](mailto:clientes@vidaintegra.cl)

## **Artículo 7º Acceso a la Información de Precios de Medicamentos e Insumos**

---

Nuestros Centros cuentan con sistemas de acceso a la información de precios de medicamentos e insumos, a través del sitio web [www.vidaintegra.cl](http://www.vidaintegra.cl), así como también, en

los diversos Centros Médicos, Toma de Muestras, y en las unidades de recepción de pacientes.

#### **Artículo 8º Actividad Docente Universitaria**

---

Nuestros Centros cuentan con convenios Universitarios en materias de Salud Dental y Exámenes de Laboratorio. Si el paciente no desea la presencia de alumnos, deberá manifestarlo expresamente a su médico tratante.

#### **Artículo 9º Comité de Ética**

---

El Comité de Ética Asistencial, es un organismo de deliberación con carácter consultivo e interdisciplinario, creado para el asesoramiento sobre cuestiones de carácter ético que surjan en el ámbito asistencial, con el fin último de contribuir a la humanización de la asistencia sanitaria.

De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.584 y el Decreto N° 62 de fecha 08 de julio de 2013 del Ministerio de Salud, la Red de Centros de VIDA Integra adscribe al Comité de Ética Asistencial de Clínica Dávila, recinto asistencial ubicado calle Recoleta N° 464, comuna de Recoleta, ciudad de Santiago; cuyo funcionamiento se encuentra regulado por sus Guías de Funcionamiento, las que pueden ser consultados en el Sitio WEB de VIDAINTEGRA.

El Paciente, su Representante Legal y/o Apoderado pueden acceder al Comité de Ética a través de una solicitud escrita, que puede ser enviada mediante correo electrónico a [direccionmedica@vidaintegra.cl](mailto:direccionmedica@vidaintegra.cl) o por carta escrita dirigida al Director Médico de VIDAINTEGRA, que debe ser entregada en el Centro correspondiente a su atención.

#### **Artículo 10º Buen Trato con el Equipo de Salud y Respeto con las Instalaciones**

---

Los pacientes y sus acompañantes tienen el deber de tratar respetuosamente al personal de salud y cuidar las instalaciones y equipamiento de los recintos, de conformidad a lo que indica de manera expresa, 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.

En el caso que el paciente, sus familiares o visitas, incurran en mal trato, violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, se prohibirá el ingreso de familiares o acompañantes que hayan agredido verbal o físicamente al personal de salud, y se ejercerán las acciones correspondientes.

### **3. REGULACIÓN DE PRESTADORES DE SALUD**

VIDAINTEGRA es una Institución destinada a otorgar prestaciones de salud, por ende, todo lo que diga relación con las coberturas financieras de las prestaciones que fueren procedentes conforme al sistema previsional de salud del paciente, son materias propias y exclusivas de la relación existente entre el asegurador y el paciente en su calidad de afiliado y/o beneficiario.

#### **Artículo 11º Patologías GES**

---

Si durante la atención en VIDAINTEGRA, el médico tratante, sospecha y/o realiza diagnóstico de patologías incorporadas como GES éste entregará dicha notificación al paciente. De conformidad a lo anterior, el paciente, su Apoderado o Representante Legal debe presentar en su institución aseguradora el certificado emitido con el fin de empezar el trámite del mismo. Este documento debe contar con la firma del paciente y la del médico que notifica la patología.

Es el asegurador de salud quien determina y deriva al paciente al establecimiento de salud que corresponda, para la entrega de las prestaciones incluidas en la canasta para caso patología GES. En caso de que VIDAINTEGRA no sea el prestador designado por el asegurador, el paciente deberá utilizar el prestador asignado para ser cubierto por el GES.

Información sobre las prestaciones que están cubiertas por las Garantías Explícitas en Salud y modalidad de su ejercicio por parte de los usuarios, se encuentran publicadas en la página web de la Superintendencia de Salud. ([www.superdesalud.cl](http://www.superdesalud.cl)).

#### **Artículo 12º GES en Pacientes FONASA**

---



En los casos de pacientes afiliados a Fonasa, VIDAINTEGRA notificará la patología GES, en caso de sospecha o diagnóstico de ésta. Es de responsabilidad del paciente informarse de la red de prestadores públicos de Salud, en la cual puede hacer uso de sus derechos y garantías.

#### **4.- REGISTROS CLÍNICOS**

##### **Artículo 13 Confidencialidad y Entrega**

---

Nuestra normativa legal vigente, establece que toda la información médica que conforma el registro clínico de los pacientes, es de carácter confidencial, reservada y está amparada por el secreto profesional. Por éste motivo, el manejo de esta información como “dato sensible”, es manejada por la Dirección Médica de nuestros Centros.

Para solicitar registros clínicos, tanto el paciente como aquellas personas que la ley autoriza, deberán concurrir a la Dirección Médica con la documentación adecuada. En consecuencia, está estrictamente prohibido entregar esta información a personas no habilitadas para recibirla.

#### **5.- PRESUPUESTOS Y ARANCELES**

##### **Artículo 14 Cuenta**

---

Los aranceles de atención y precios de medicamentos e insumos se detallan en el Anexo II y pueden ser también consultados en las unidades de recepción de pacientes.

Nuestros Centros cuentan con las siguientes formas de pago:

1. Dinero en efectivo
2. Tarjeta de débito
3. Tarjeta de crédito bancaria.
4. Tarjeta de crédito casas comerciales
5. Cheque o vale vista.

#### **6.- ATENCIÓN EN LOS CENTROS**

Los Centros VIDAINTEGRA otorgan prestaciones de salud ambulatorias, entendiéndose por éstas, aquellas prestaciones que no requieren hospitalización. Por su parte, se entiende por paciente ambulatorio a la persona que concurre a VIDAINTEGRA por una atención de salud y por razones de diagnóstico o tratamiento, sin hacer uso de una hospitalización.

Conforme a los criterios de VIDAINTEGRA sobre calidad en la atención y seguridad de los pacientes y usuarios, se establece que:

- a) A los pacientes de más de 18 años de edad, se les otorgaran las prestaciones de salud que requieran, sin necesidad de estar acompañados; salvo las situaciones de orden médico que así lo ameriten.
- b) Los pacientes menores de 18 años de edad que requieran atención de salud, al momento de ser atendidos deberán estar acompañados por un adulto que lo tenga a su cuidado.
- c) En el evento, que los menores de 18 y mayores de 14 años, soliciten atención de salud y no se encuentran acompañados, el profesional consultado podrá brindar la prestación, siempre que durante ésta, sea asistido en forma directa y presencial por algún miembro del equipo de salud.
- d) Los pacientes menores de 14 años de edad, que al momento de ser atendidos no asistan acompañados por un adulto que lo tenga a su cuidado, no se les podrá brindar la prestación, ante lo cual deberá suspenderse la hora en agenda, reprogramándola para nuevo día y hora.

## **6.1 Prestaciones y Dependencias**

### **Artículo 15º Horarios de atención**

---

Alameda	Lunes - Viernes 08:00 – 20:30, Sábado 08:00 – 13:00
Bandera	Lunes - Viernes 08:00 – 20:30, Sábado 08:00 – 13:00
El Bosque	Lunes - Viernes 08:00 – 20:30, Sábado 08:30 – 13:30
La Florida	Lunes - Viernes 08:00 – 21:00, Sábado 08:00 – 13:00
La Reina	Lunes - Viernes 08:00 – 20:30, Sábado 08:30 – 13:30
Maipú Plaza	Lunes - Viernes 08:00 – 20:30, Sábado 08:30 – 13:30
Providencia	Lunes - Viernes 08:00 – 20:30, Sábado 08:30 – 13:00
Puente Alto	Lunes - Viernes 08:15 – 20:30, Sábado 08:15 – 13:00
Quilicura	Lunes - Viernes 08:00 – 21:00, Sábado 08:00 – 13:30

San Bernardo	Lunes - Viernes 08:00 – 20:00, Sabado 08:00 – 13:00
San Miguel	Lunes - Viernes 08:00 – 20:00, Sabado 08:00 – 13:00
Tobalaba	Lunes - Viernes 08:00 – 20:00, Sabado 08:00 – 13:00

### **Artículo 16º Reserva de Horas para Consulta Médica**

---

La solicitud de reserva de horas de puede realizar vía web o a través del Call Center de VIDAINTEGRA.

Para la Unidad de Toma de Muestras, el paciente no necesita reservar hora, ya que la atención es por orden de llegada. Todo paciente mayor de 18 años debe ingresar solo a la unidad de Toma de Muestras.

El Servicio de Imagenología, atiende con reserva de hora, salvo para las Radiografías que se atienden por orden de llegada.

Los procedimientos ambulatorios indicados por el médico que se realizan en el Centro Médico requieren reserva de hora, la cual se debe solicitar vía Call Center o a través de la página Web [www.vidaintegra.cl](http://www.vidaintegra.cl).

Es responsabilidad del paciente anular su hora de reserva en caso de no poder asistir a ella.

### **Artículo 17º Hora de Llegada**

---

A fin de otorgar una atención oportuna, el paciente debe llegar con 15 minutos de anticipación a su hora de reserva. En caso de eventualidades y/o emergencias, se realizará el ingreso del paciente con máximo de 15 minutos de atraso a la hora de reserva, posterior a este límite, el profesional autorizará el ingreso de acuerdo a la disponibilidad de su agenda. De no ser posible el paciente deberá reagendar su cita.

### **Artículo 18º Horarios de Funcionamiento**

---

Es responsabilidad del paciente informarse de los horarios de funcionamiento indicaciones previas a los procedimientos, modalidades de atención y forma de pago.

## **Artículo 19º Requisitos para la Consulta**

---

El día de la atención, el paciente debe presentarse con su Carnet de Identidad en la Admisión respectiva para realizar su recepción y pagar la atención. En el caso de ser un examen o procedimiento, además debe portar su respectiva Orden Médica, el programa médico emitido en Fonasa cuando corresponda, firma de un Consentimiento Informado en caso que el procedimiento lo requiera, así como un Pagaré Simple, en caso que el médico requiera tomar muestras para una biopsia, documento que quedará como respaldo.

## **Artículo 20º Orden Médica**

---

VIDAINTEGRA no podrá realizar el examen y/o procedimiento sin la respectiva orden médica, es responsabilidad del paciente traerla al momento del examen. Sólo el médico tratante está autorizado a emitir copia de dicha orden médica.

## **Artículo 21º Bonos IMED**

---

VIDAINTEGRA cuenta con venta de bono electrónico (IMED), cuya disponibilidad depende de los contratos suscritos con cada asegurador, ya que son ellos los que indican las prestaciones que se venderán vía IMED, no siendo responsabilidad de VIDAINTEGRA si el asegurador no tiene convenio por algunas prestaciones.

En caso de pacientes GES, VIDAINTEGRA no emite bonos IMED, por tanto, el paciente debe traer éstos desde su Isapre y prestarlos el día de su atención.

## **Artículo 22º Reprogramación de Reserva**

---

En la eventualidad de que el profesional médico se vea imposibilitado de realizar la consulta o procedimiento agendado previamente por el paciente, VIDAINTEGRA se pondrá en contacto con el paciente a fin de reprogramar dicha reserva. Es responsabilidad del paciente mantener sus datos de contacto actualizados, para poder notificar estas situaciones.

## **ANEXO I: PRESTACIONES DE CARACTÉRES AMBULATORIO**

**ANEXO II: ARANCELES DE ATENCIÓN Y PRECIOS MEDICAMENTOS E INSUMOS**

**ANEXO III: INFORMACIÓN VÍAS DE EVACUACIÓN.**

**REGLAMENTO INTERNO**  
**PARA LA ATENCIÓN DE SALUD**  
**LEY N° 20.584**  
**RED DE CENTROS VIDA INTEGRAL**  
**Centro Médico Vida Integral - Ñuñoa**

**REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE SALUD LEY Nº  
20.584. Centros Médicos VIDAINTEGRA**

**Índice:**

**INTRODUCCIÓN**

**1.- INSTITUCIÓN**

**2.- NORMAS DE FUNCIONAMIENTO GENERAL**

**3.- REGULACIÓN DE PRESTADORES DE SALUD**

**4.- REGISTROS CLÍNICOS**

**5.- PRESUPUESTOS Y CUENTA MÉDICA**

**6.- ATENCIÓN EN LOS CENTROS**

**7.- ANEXO I**

**8.- ANEXO II**

**9.- ANEXO III**

## **INTRODUCCIÓN**

De conformidad a la regulación vigente en materia de Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, en especial la Ley 20.584 y sus reglamentos complementarios, nuestros Centros proporcionan el presente Reglamento Interno, el cual regula y entrega la información necesaria y pertinente para todos aquellos pacientes, familiares y terceros que ingresen a nuestras dependencias para ser atendidos por este equipo de salud y administrativos.

En especial se regula todo aquello relacionado con disposiciones de carácter administrativo, aquellas sobre el tratamiento médico, además de todos los procedimientos asociados al funcionamiento interno.

Nuestros Centros VIDAINTEGRA conforman una red de prestadores de carácter institucional, cuya misión y mirada se proyectan en una política de la más alta calidad técnica, cuyo objetivo es la prestación de servicios médicos integrales, en todas aquellas atenciones de salud de carácter ambulatorio, con el resguardo y seguridad, de obtener un trato oportuno y personalizado por parte de nuestro equipo humano.

Por último, cabe señalar el alto compromiso con el que cuenta nuestro equipo de salud, en relación a la atención de sus usuarios, con sentido ético y especial respeto por la dignidad humana y sus derechos como paciente, buscando permanentemente la satisfacción de sus necesidades y expectativas médicas- humanas.

### **1.- INSTITUCIÓN**

#### **Artículo 1º Nuestros Centros**

---

VIDAINTEGRA como prestador de carácter institucional, perteneciente al grupo de Empresas Banmédica, constituye una completa red de atención de salud de carácter ambulatorio, cuyo principal objetivo es el cuidado integral de la salud con especial énfasis en la prevención.

Las prestaciones de carácter ambulatorio que prestan nuestros Centros, están disponibles en el Anexo I de este Reglamento Interno.



## **2.- NORMAS DE FUNCIONAMIENTO GENERAL**

### **Artículo 2º Consentimiento Informado**

---

Todo paciente, por si mismo o a través de otros, tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento médico, y para materializarlo existe el consentimiento informado. Éste es un proceso comunicativo que realiza un profesional de VIDAINTEGRA, de manera de garantizar que el paciente, su apoderado o representante legal ha expresado voluntariamente su decisión de someterse o negarse al tratamiento, prueba diagnóstica o procedimiento, después de haber comprendido la información entregada por el médico acerca de los objetivos, beneficios, incomodidades, riesgos previstos y alternativos posibles.

Por lo general, esta información es comunicada de manera verbal, ahora bien, de manera excepcional y antes de realizar un procedimiento quirúrgico, diagnóstico o terapéutico invasivo, el paciente debe firmar un consentimiento informado donde se detallan los riesgos y complicaciones inherentes al mismo. En caso de menores de edad se requerirá la firma de su Representante Legal.

A continuación se detallan los procedimientos que requieren de un Consentimiento Informado por escrito.

#### **Procedimientos Diagnósticos.**

- Endoscopia
- R.N.M. con medio de contraste
- Scanner con medio de contraste
- Tratamiento con Infiltración
- Punciones biopsicas bajo visión ecográfica
- Punción evacuadora de quistes de cualquier localización
- Ergometría, (Test de esfuerzo)
- Espirometria
- Test Cutáneo
- Electromiografía

#### **Procedimientos Terapéuticos.**

- Criocirugía

- Dermatológicos
- Dentales
- Cirugía Menor

El profesional tratante debe entregar una completa explicación sobre el diagnóstico, plan de tratamiento, pronóstico, riesgos, y beneficios asociados al procedimiento.

El paciente tiene el derecho a hacer las consultas que crea necesarias y la obligación de seguir los consejos del profesional tratante, antes, y después de la intervención y/o procedimiento.

### **Artículo 3º Recinto Libre de Tabaco**

---

Por disposición del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la Ley N° 20.660 está estrictamente prohibido a toda persona fumar en los recintos de VIDAINTEGRA, y/o consumir bebidas alcohólicas en los mismos.

### **Artículo 4º Prohibición General**

---

Queda prohibido a los pacientes, sus familiares o cualquier persona, captar, interceptar, grabar, reproducir conversaciones, filmar o fotografiar imágenes en las dependencias de los Centros. La inobservancia a esta prohibición nos autorizará para poner los antecedentes a disposición de la entidad que corresponda a fin de hacer efectiva las responsabilidades penales y civiles respectivamente. Todo ello en conformidad con el artículo 161-A del Código Penal.

### **Artículo 5º Vías de Evacuación**

---

Todos nuestros Centros tienen información disponible sobre las vías de evacuación existentes en caso de emergencia; las que además se encuentra señaladas en Anexo III de este reglamento.

En caso de emergencia siga en todo momento las instrucciones del personal de VIDAINTEGRA.

## **Artículo 6º Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos**

---

Las personas que concurran a los Centros VIDAINTEGRA, podrán realizar sus sugerencias y reclamos a través de los medios y en la forma que se indican a continuación. En caso de disconformidad con el servicio entregado durante la atención se debe presentar un reclamo formal indicando los siguientes datos:

- Fecha del reclamo.
- Nombre y Rut del Paciente,
- Nombre y Rut del Apoderado o Representante Legal del paciente si correspondiere.
- Dirección.
- Hechos que fundamenten el reclamo y la infracción a los derechos que contemple la Ley.
- Petición concreta.
- Correo electrónico para ser notificado.
- Firma del Paciente, o de su Apoderado o Representante Legal si correspondiere.

Los reclamos deben contar con todos los campos obligatorios que se detallan.

De acuerdo a la Ley Nº 20.584 el plazo máximo de respuesta por parte de nuestra Institución, una vez recepcionado el reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción.

Las sugerencias, deberán ser presentadas en la misma forma señalada anteriormente, señalando expresamente las sugerencias que se realizan. De igual forma se harán las felicitaciones.

Los reclamos o sugerencias deberán ser presentados a través de uno de los siguientes canales de comunicación: Libro de Reclamos, Libro de Sugerencias y Felicitaciones, que se encuentran disponibles en la recepción de los centros VIDAINTEGRA; Página Web [www.vidaintegra.cl](http://www.vidaintegra.cl), o al correo electrónico [clientes@vidaintegra.cl](mailto:clientes@vidaintegra.cl)

## **Artículo 7º Acceso a la Información de Precios de Medicamentos e Insumos**

---

Nuestros Centros cuentan con sistemas de acceso a la información de precios de medicamentos e insumos, a través del sitio web [www.vidaintegra.cl](http://www.vidaintegra.cl), así como también, en

los diversos Centros Médicos, Toma de Muestras, y en las unidades de recepción de pacientes.

#### **Artículo 8º Actividad Docente Asistencial**

---

**El Centro Vida Integra – Ñuñoa es una Institución Prestadora de Salud que tiene también un rol social educativo como campo clínico-docente universitario y de formación técnica en la Carrera de Medicina y las demás Carreras relacionadas al Área de la Salud. Por ende, durante el proceso de atención y con ocasión de alguna evaluación médica o realización de algún procedimiento, el profesional a cargo podrá estar acompañado de alumnos en formación de pre-grado y/o médicos becados en formación de subespecialidad o post-grado.**

**El Paciente que no desee la presencia de alumnos, cualquiera sea su área y grado de formación, deberá manifestarlo expresa y directamente a su médico tratante, ya sea, en forma personal, o a través de su Apoderado o Representante Legal.**

#### **Artículo 9º Comité de Ética**

---

El Comité de Ética Asistencial, es un organismo de deliberación con carácter consultivo e interdisciplinario, creado para el asesoramiento sobre cuestiones de carácter ético que surjan en el ámbito asistencial, con el fin último de contribuir a la humanización de la asistencia sanitaria.

De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.584 y el Decreto N° 62 de fecha 08 de julio de 2013 del Ministerio de Salud, la Red de Centros de VIDAINTEGRA adscribe al Comité de Ética Asistencial de Clínica Dávila, recinto asistencial ubicado calle Recoleta N° 464, comuna de Recoleta, ciudad de Santiago; cuyo funcionamiento se encuentra regulado por sus Guías de Funcionamiento, las que pueden ser consultados en el Sitio WEB de VIDAINTEGRA.

El Paciente, su Representante Legal y/o Apoderado pueden acceder al Comité de Ética a través de una solicitud escrita, que puede ser enviada mediante correo electrónico a [direccionmedica@vidaintegra.cl](mailto:direccionmedica@vidaintegra.cl) o por carta escrita dirigida al Director Médico de VIDAINTEGRA, que debe ser entregada en el Centro correspondiente a su atención.

## **Artículo 10º Buen Trato con el Equipo de Salud y Respeto con las Instalaciones**

---

Los pacientes y sus acompañantes tienen el deber de tratar respetuosamente al personal de salud y cuidar las instalaciones y equipamiento de los recintos, de conformidad a lo que indica de manera expresa, 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.

En el caso que el paciente, sus familiares o visitas, incurran en mal trato, violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, se prohibirá el ingreso de familiares o acompañantes que hayan agredido verbal o físicamente al personal de salud, y se ejercerán las acciones correspondientes.

### **3. REGULACIÓN DE PRESTADORES DE SALUD**

VIDAINTEGRA es una Institución destinada a otorgar prestaciones de salud, por ende, todo lo que diga relación con las coberturas financieras de las prestaciones que fueren procedentes conforme al sistema previsional de salud del paciente, son materias propias y exclusivas de la relación existente entre el asegurador y el paciente en su calidad de afiliado y/o beneficiario.

## **Artículo 11º Patologías GES**

---

Si durante la atención en VIDAINTEGRA, el médico tratante, sospecha y/o realiza diagnóstico de patologías incorporadas como GES éste entregará dicha notificación al paciente. De conformidad a lo anterior, el paciente, su Apoderado o Representante Legal debe presentar en su institución aseguradora el certificado emitido con el fin de empezar el trámite del mismo. Este documento debe contar con la firma del paciente y la del médico que notifica la patología.

Es el asegurador de salud quien determina y deriva al paciente al establecimiento de salud que corresponda, para la entrega de las prestaciones incluidas en la canasta para caso patología GES. En caso de que VIDAINTEGRA no sea el prestador designado por el asegurador, el paciente deberá utilizar el prestador asignado para ser cubierto por el GES.

Información sobre las prestaciones que están cubiertas por las Garantías Explícitas en Salud y modalidad de su ejercicio por parte de los usuarios, se encuentran publicadas en la página web de la Superintendencia de Salud. ([www.superdesalud.cl](http://www.superdesalud.cl)).

#### **Artículo 12º GES en Pacientes FONASA**

---

En los casos de pacientes afiliados a Fonasa, VIDAINTEGRA notificará la patología GES, en caso de sospecha o diagnóstico de ésta. Es de responsabilidad del paciente informarse de la red de prestadores públicos de Salud, en la cual puede hacer uso de sus derechos y garantías.

#### **4.- REGISTROS CLÍNICOS**

##### **Artículo 13 Confidencialidad y Entrega**

---

Nuestra normativa legal vigente, establece que toda la información médica que conforma el registro clínico de los pacientes, es de carácter confidencial, reservada y está amparada por el secreto profesional. Por éste motivo, el manejo de esta información como “dato sensible”, es manejada por la Dirección Médica de nuestros Centros.

Para solicitar registros clínicos, tanto el paciente como aquellas personas que la ley autoriza, deberán concurrir a la Dirección Médica con la documentación adecuada. En consecuencia, está estrictamente prohibido entregar esta información a personas no habilitadas para recibirla.

#### **5.- PRESUPUESTOS Y ARANCELES**

##### **Artículo 14 Cuenta**

---

Los aranceles de atención y precios de medicamentos e insumos se detallan en el Anexo II y pueden ser también consultados en las unidades de recepción de pacientes.

Nuestros Centros cuentan con las siguientes formas de pago:

1. Dinero en efectivo
2. Tarjeta de débito
3. Tarjeta de crédito bancaria.

4. Tarjeta de crédito casas comerciales
5. Cheque o vale vista.

## **6.- ATENCIÓN EN LOS CENTROS**

Los Centros VIDAINTEGRA otorgan prestaciones de salud ambulatorias, entendiéndose por éstas, aquellas prestaciones que no requieren hospitalización. Por su parte, se entiende por paciente ambulatorio a la persona que concurre a VIDAINTEGRA por una atención de salud y por razones de diagnóstico o tratamiento, sin hacer uso de una hospitalización.

Conforme a los criterios de VIDAINTEGRA sobre calidad en la atención y seguridad de los pacientes y usuarios, se establece que:

- a) A los pacientes de más de 18 años de edad, se les otorgaran las prestaciones de salud que requieran, sin necesidad de estar acompañados; salvo las situaciones de orden médico que así lo ameriten.
- b) Los pacientes menores de 18 años de edad que requieran atención de salud, al momento de ser atendidos deberán estar acompañados por un adulto que lo tenga a su cuidado.
- c) En el evento, que los menores de 18 y mayores de 14 años, soliciten atención de salud y no se encuentran acompañados, el profesional consultado podrá brindar la prestación, siempre que durante ésta, sea asistido en forma directa y presencial por algún miembro del equipo de salud.
- d) Los pacientes menores de 14 años de edad, que al momento de ser atendidos no asistan acompañados por un adulto que lo tenga a su cuidado, no se les podrá brindar la prestación, ante lo cual deberá suspenderse la hora en agenda, reprogramándola para nuevo día y hora.

## 6.1 Prestaciones y Dependencias

### Artículo 15º Horarios de atención

Alameda	Lunes - Viernes 08:00 – 20:30, Sábado 08:00 – 13:00
Bandera	Lunes - Viernes 08:00 – 20:30, Sábado 08:00 – 13:00
El Bosque	Lunes - Viernes 08:00 – 20:30, Sábado 08:30 – 13:30
La Florida	Lunes - Viernes 08:00 – 20:30, Sábado 08:00 – 13:00
La Reina	Lunes - Viernes 08:00 – 20:30, Sábado 08:30 – 13:30
Maipú Plaza	Lunes - Viernes 08:00 – 20:30, Sábado 08:30 – 17:00
Providencia	Lunes - Viernes 08:00 – 20:30, Sábado 08:30 – 13:00
Puente Alto	Lunes - Viernes 08:15 – 20:30, Sábado 08:15 – 13:00
Quilicura	Lunes - Viernes 08:00 – 21:00, Sábado 08:00 – 13:30
San Bernardo	Lunes - Viernes 08:00 – 20:00, Sábado 08:00 – 13:00
San Miguel	Lunes - Viernes 08:00 – 20:00, Sábado 08:00 – 13:00
Tobalaba	Lunes - Viernes 08:00 – 20:00, Sábado 08:00 – 13:00

### Artículo 16º Reserva de Horas para Consulta Médica

---

La solicitud de reserva de horas de puede realizar vía web o a través del Call Center de VIDAINTEGRA.

Para la Unidad de Toma de Muestras, el paciente no necesita reservar hora, ya que la atención es por orden de llegada. Todo paciente mayor de 18 años debe ingresar solo a la unidad de Toma de Muestras.

El Servicio de Imagenología, atiende con reserva de hora, salvo para las Radiografías que se atienden por orden de llegada.

Los procedimientos ambulatorios indicados por el médico que se realizan en el Centro Médico requieren reserva de hora, la cual se debe solicitar vía Call Center o a través de la página Web [www.vidaintegra.cl](http://www.vidaintegra.cl).

Es responsabilidad del paciente anular su hora de reserva en caso de no poder asistir a ella.



### **Artículo 17º Hora de Llegada**

---

A fin de otorgar una atención oportuna, el paciente debe llegar con 15 minutos de anticipación a su hora de reserva. En caso de eventualidades y/o emergencias, se realizará el ingreso del paciente con máximo de 15 minutos de atraso a la hora de reserva, posterior a este límite, el profesional autorizará el ingreso de acuerdo a la disponibilidad de su agenda. De no ser posible el paciente deberá reagendar su cita.

### **Artículo 18º Horarios de Funcionamiento**

---

Es responsabilidad del paciente informarse de los horarios de funcionamiento indicaciones previas a los procedimientos, modalidades de atención y forma de pago.

### **Artículo 19º Requisitos para la Consulta**

---

El día de la atención, el paciente debe presentarse con su Carnet de Identidad en la Admisión respectiva para realizar su recepción y pagar la atención. En el caso de ser un examen o procedimiento, además debe portar su respectiva Orden Médica, el programa médico emitido en Fonasa cuando corresponda, firma de un Consentimiento Informado en caso que el procedimiento lo requiera, así como un Pagaré Simple, en caso que el médico requiera tomar muestras para una biopsia, documento que quedará como respaldo.

### **Artículo 20º Orden Médica**

---

VIDAINTEGRA no podrá realizar el examen y/o procedimiento sin la respectiva orden médica, es responsabilidad del paciente traerla al momento del examen. Sólo el médico tratante está autorizado a emitir copia de dicha orden médica.

### **Artículo 21º Bonos IMED**

---

VIDAINTEGRA cuenta con venta de bono electrónico (IMED), cuya disponibilidad depende de los contratos suscritos con cada asegurador, ya que son ellos los que indican las prestaciones que se venderán vía IMED, no siendo responsabilidad de VIDAINTEGRA si el asegurador no tiene convenio por algunas prestaciones.

En caso de pacientes GES, VIDAINTEGRA no emite bonos IMED, por tanto, el paciente debe traer éstos desde su Isapre y prestarlos el día de su atención.

### **Artículo 22º Reprogramación de Reserva**

---

En la eventualidad de que el profesional médico se vea imposibilitado de realizar la consulta o procedimiento agendado previamente por el paciente, VIDAINTEGRA se pondrá en contacto con el paciente a fin de reprogramar dicha reserva. Es responsabilidad del paciente mantener sus datos de contacto actualizados, para poder notificar estas situaciones.

**ANEXO I: PRESTACIONES DE CARACTÉRES AMBULATORIO**

**ANEXO II: ARANCELES DE ATENCIÓN Y PRECIOS MEDICAMENTOS E INSUMOS**

**ANEXO III: INFORMACIÓN VÍAS DE EVACUACIÓN.**