



Beauty & Health  
CENTRO MÉDICO

# Reglamento Interno de funcionamiento



Enero **2019**





## Índice

<b>Título I</b> Definiciones	3
<b>Título II</b> Disposiciones Generales	4
<b>Título III</b> De las Atenciones Abiertas (ambulatorias)	11
<b>Título IV</b> Sobre los procedimientos de consulta, agradecimientos, sugerencias y reclamos.	18
<b>Título Final</b>	21



# Reglamento interno de funcionamiento de Centro Médico Beauty & Helth Ltda.

Que da cumplimiento a lo previsto en la Ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

En conformidad a lo previsto en el artículo 33° de la Ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud y dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 5° del Reglamento sobre requisitos básicos que deberán contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicas y privados para la atención en salud de las personas de la Ley 20.584, contenido en el Decreto N° 40 del año 2012 del Ministerio de Salud, el Centro Médico Beauty & Health viene en dictar el siguiente reglamento interno que regulará las atenciones de salud de sus usuarios.

## Título I Definiciones

### Artículo 1

El Centro Médico Beauty & Health; constituye una unidad técnica, normativa y administrativa, que tiene una estructura orgánica y funcional bien definida en donde existen órganos directos de asesoría y de ejecución, debidamente jerarquizados.

### Artículo 2

La filosofía de Centro Médico Beauty & Health se sustenta en trabajar bajo los estándares de calidad y fiabilidad, en base a la confianza, al desarrollo personal y profesional de cada empleado, en otras palabras "ser una empresa con compromisos de calidad y fiabilidad, que permita del desarrollo personal y profesional de cada colaborador"

### Artículo 3

La Misión de Centro Médico Beauty & Health es ser innovador en tratamientos dermatofuncionales, a través de la adquisición de la última tecnología, mejora en la infraestructura y la capacitación constante de sus profesionales para una atención de calidad y humana a sus pacientes.

### Artículo 4

La visión que se proyecta Centro Médico Beauty & Health es Ser el Centro Médico líder del mercado local respecto a Tecnología, Infraestructura, y Conocimiento para sus pacientes.



### Artículo 5

Los valores del centro médico son:

- 1. Transparencia** : Entregamos información clara, abierta y real a nuestros Pacientes.
- 2. Integridad** : Ética como profesionales y personas para y con la Empresa.
- 3. Compromiso** : Implica una actitud proactiva, empática, de superación Asertiva y perseverante hacia la excelencia.
- 4. Confianza** : Confiamos en nuestros Clientes/Pacientes y entre nosotros.
- 5. Puntualidad** : Entregamos un servicio puntual a nuestros pacientes.
- 6. Respeto** : Nos caracterizamos por mantener un respeto hacia Nuestros pacientes, grupo de trabajo y comunidad.
- 7. Calidad** : Entregar calidad a nuestros pacientes en cada uno de Nuestros tratamientos.
- 8. Honestidad** : Nos especializamos por la Honestidad hacia nuestros Colaboradores y pacientes.

## Título II Disposiciones Generales

### Artículo 4

El presente instrumento tiene por objeto regular el funcionamiento del Centro Médico Beauty & Health, en su calidad de prestador de salud institucional, en relación con las acciones vinculadas a la atención en salud y establecer los derechos y deberes de los usuarios del Centro Médico Beauty & Health, en su vinculación con las unidades y personas que la conforman.

En lo no dispuesto en este Reglamento, regirán las disposiciones de la Ley 20.584 y sus disposiciones complementarias.

### Artículo 5

Para efectos de la aplicación e interpretación del presente Reglamento se entenderá por:

**a) Equipo de Salud:** estará conformado por toda persona que tenga como función la realización de algún tipo de prestación o atención de salud o participación directa o indirecta en aquellas prestaciones. Atendida la naturaleza del Centro Médico Beauty & Health, se incluyen expresamente, sin que la



enumeración sea taxativa, las siguientes personas: académicos, personas en formación profesional, investigadores, y otros profesionales y no profesionales que por cualquier causa se vinculen con el otorgamiento de las atenciones de salud.

**b) Atención de Salud:** Es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación y embellecimiento de la salud que se otorga a las personas naturales, en forma ambulatoria. Queda comprendida en la atención de salud aquellas acciones que constituyen apoyo diagnóstico, terapéutico y tratamientos dermatofuncionales que son proporcionadas por el Centro Médico Beauty & Health.

**c) Tipos de prestaciones de salud que otorga el Centro Médico Beauty & Health:** aquellas contenidas en la web y Redes Sociales oficiales.

**d) Modalidad de Atención o Régimen de Atención:** privada o en algún convenio específico.

**e) Registro de Incidentes:** medio que permite consignar agresiones de palabra o de obra, maltrato a las personas, conducta impropia, amenazas, destrucción del equipamiento y los bienes muebles e inmuebles institucionales y las vulneraciones de los usuarios al presente Reglamento Interno.

**f) Recinto de Acceso Restringido:** es aquel, que debidamente señalado, sólo permite el acceso del personal autorizado del Centro Médico Beauty & Health.

**g) Objetos de valor del paciente, acompañante, familiares y/o visitas:** son aquellos que el Centro Médico Beauty & Health ha definido como tales en sus protocolos, como, por ejemplo, joyas, relojes, equipos electrónicos, teléfonos celulares, cheques, tarjetas de crédito, dinero, documentos, entre otros.

**h) Usuario:** persona natural que recibe una atención de salud, su representante, sus familiares y demás personas que la acompañen o visiten.

**i) Paciente:** Persona natural que contrata un tratamiento buscando mejorar alguna de las molestias de salud estética que le acompleja.

**j) Ficha Clínica:** Es el instrumento obligatorio donde se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de un paciente, cumple la finalidad de mantener integrada la información necesaria sobre la condición de los antecedentes personales y salud del paciente, descrito en el DTO N° 41.

**k) Consulta:** Visita de un paciente para realizarse una evaluación con prestador de salud acreditado y validado por el Centro Médico, con la finalidad de determinar si el paciente es candidato o candidata para realizarse el tratamiento por el cual está interesado.



**L) Sesiones:** Tiempo que está distribuido cierto tratamiento determinado por el profesional de la salud que consta de horario y actividades terapéuticas o dermatofuncionales.

**M) Tratamiento:** Conjunto de técnicas dermatofuncionales, médicas y kinesiológicas que el paciente se somete para lograr un objetivo propuesto por el prestador de la salud informado al paciente en la evaluación o consulta.

**N) Hoja de tratamiento:** Documentos anexos que muestran la evolución de los diferentes tratamientos de los pacientes.

**O) Consentimiento Informado:** Documento que autoriza al Paciente a realizarse los diferentes tratamientos bajo las normas y procedimientos explicados por la profesional a cargo del Centro.

**P) Dermatofuncional:** Especialidad que se encarga de tratar problemas de la piel utilizando distintos tratamientos y terapias basada en evidencia científica, con uso de herramientas como equipos de electro, foto y termoterapia, terapia manual y ejercicios que ayudan a mejorar la calidad estética de la piel y el cuerpo, todo lo anterior previo a un diagnóstico.

**Q) Tratamiento en Curso:** Sesiones que el paciente contrata por un servicio cuya modalidad debe ser agendada y deberá de cumplir con el horario entregado.

**R) Tratamiento Suspendido:** Tratamiento que en la calidad que determine el o la especialista por motivos de salud deberá ser interrumpido y evaluar su continuidad dependiendo del diagnóstico.

**S) Tratamiento Suspendido por Disciplina:** Medida en la cual se determina interrumpir parcial o totalmente u tratamiento por mal comportamiento del Paciente, que agreda u ocasione alteración en el normal funcionamiento del Centro Médico

## Artículo 6

Las personas integrantes y prestadores externos del Centro Médico Beauty & Health observarán en su gestión el cumplimiento de los derechos de las personas en su atención de salud, previstos en el Título II de la Ley 20.584, el que incluye su forma de identificación y función, ya sea asistencial y/o docente.

A su turno, los usuarios del Centro Médico Beauty & Health, sus familiares y acompañantes, deberán observar durante todo el proceso de la atención de salud y en toda circunstancia, un trato respetuoso y digno hacia todos los integrantes del equipo de salud, técnicos y administrativos que conforman el



Centro Médico Beauty & Health y a los demás usuarios de ésta. También deberán cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, debiendo conservar la higiene y aseo del lugar, siguiendo las pautas de comportamiento que contiene este instrumento.

Toda acción, tales como insultos, contactos y acosos físicos, agresiones, comportamientos temerarios, u omisiones, que contravengan el presente Artículo por parte de los usuarios serán debidamente consignados en el Registro de Incidentes que llevará la Dirección del Centro Médico Beauty & Health.

### **Artículo 7**

El Centro Médico Beauty & Health respeta y protege la vida privada, honra y confidencialidad de las personas durante su atención de salud. Durante el tratamiento es probable que se obtengan imágenes que es exclusivamente para efectos de resguardar la evolución del tratamiento, sin embargo, si por razones científicas, docentes, periodísticas o fines publicitarios se requiera utilizar este material, el Centro Médico Beauty & Health deberá solicitar al paciente su autorización expresa por escrito.

Con el objeto de resguardar la confidencialidad, privacidad y pudor de los usuarios del Centro Médico Beauty & Health y del personal sanitario y administrativo, queda estrictamente PROHIBIDO a los usuarios, sus representantes, familiares y acompañantes, grabar, fotografiar y registrar por cualquier medio las instalaciones, a las personas que se encuentren desempeñando sus funciones, a otros usuarios, a sus acompañantes, así como tampoco registrar conversaciones e interacciones con el personal del Centro Médico Beauty & Health.

Con la misma finalidad señalada en los incisos precedentes, el Centro Médico Beauty & Health no entregará información telefónica referente tanto al estado del paciente como de atenciones de salud anteriores, salvo que el paciente o su representante expresare por escrito lo contrario.

### **Artículo 8**

En el Centro Médico Beauty & Health existirán instancias de información al usuario sobre las atenciones de salud, la forma de acceder y su valor, las condiciones previsionales requeridas, antecedentes que debe acompañar el usuario y los trámites que debe efectuar para obtener dicha atención.

### **Artículo 9**

Los Pacientes antes de someterse a un tratamiento, se deberá de realizar una evaluación previa la cual consiste en entregar la mayor cantidad de información respecto a la salud y compatibilidad con el tratamiento deseado, completando los documentos obligatorios que el Centro Médico dispone para tales efectos (Ficha Clínica, Hoja de tratamiento, Hoja de Sesiones, etc.).



### **Artículo 10**

El Centro Médico Beauty & Health enmarcado en la filosofía de entregar un servicio de calidad y atención de salud correcta y oportuna, se abstiene de recomendar un tratamiento que valla en contra de la salud de sus pacientes, será el paciente el responsable de entregar toda la información que ayude a determinar si es candidato para cualquier tratamiento.

### **Artículo 11**

La información de los valores, promociones y tratamientos solo deberá ser entregado por el personal evaluador para efectos de contratar un tratamiento, cada paciente es diferente por lo que un tratamiento que sea benéfico en uno puede que no lo sea en otro.

### **Artículo 12**

Los usuarios declaran estar en conocimiento que dentro de sus deberes se encuentra el pago de las prestaciones pecuniarias, pago directo en efectivo, tarjetas de Crédito, Débito, Transferencias Bancarias y otros medios que sean de acuerdo con el paciente con motivo de la atención en salud que reciba por parte del Centro Médico Beauty & Health, las que constarán en la respectiva cuenta, factura o boleta de servicios.

### **Artículo 13**

El Centro Médico Beauty & Health velará en la medida de lo posible por la privacidad de los usuarios en sus atenciones de salud. No obstante, en las áreas comunes tales como recepción, admisión, puestos de atención al público y otros, y atendido el servicio que en ellos se presten, no constituirá vulneración a su privacidad el agendamiento, la confirmación y/o cancelación de horas, y el llamado al usuario para recibir la atención de salud por cualquier medio.

### **Artículo 14**

Las acciones de los menores de edad, en el lugar de atención y áreas comunes, son de responsabilidad de sus padres o representantes legales, debiendo velar por que mantengan en todo momento un comportamiento acorde con una institución de salud.

El Centro Médico Beauty & Health recomienda evitar, en la medida de lo posible, la concurrencia en calidad de familiar y/o acompañante, de niños menores de siete años y de menores de edad convalecientes de una enfermedad.

### **Artículo 15**

Podrán presentar la solicitud de copia de la ficha clínica las personas autorizadas por la ley, calidad que deberá ser acreditada por medios legales.



La solicitud de copia de ficha clínica de las atenciones ambulatorias realizadas en el Centro tendrá un costo y debe dirigirse formalmente por escrito al director del Centro Médico Beauty & Health.

#### **Artículo 16**

Se PROHÍBE a los pacientes, sus familiares y/o acompañantes cualquier comportamiento que contravenga al orden público, la moral y las buenas costumbres. Se PROHÍBE, asimismo, las actividades sexuales de cualquier tipo, consumo de drogas ilícitas, alcohol, tabaco, práctica de juegos de azar y cualquier actividad que atente contra la dignidad e integridad física y psicológica de otros usuarios y del personal del Centro Médico Beauty & Health.

La contravención a este Artículo por parte del paciente autorizará a decretar tratamiento suspendido disciplinario; por su parte la vulneración de este Artículo por otros usuarios dará derecho a decretar su salida forzosa del recinto del Centro Médico Beauty & Health, así como impedir su ingreso.

Lo dispuesto en el inciso anterior será exigible a cualquier persona que ingrese a los establecimientos del Centro Médico Beauty & Health.

#### **Artículo 17**

Si el paciente, sus familiares y/o acompañantes tienen comportamientos que perturben, denigren o amenacen a otros usuarios, al personal administrativo y/o a los miembros del equipo de salud, el director del Centro Médico o El Gerente y Representante Legal está facultado para pedir el auxilio de la fuerza pública con el objeto de restablecer el orden y solicitar el abandono inmediato del recinto.

#### **Artículo 18**

Los estacionamientos adyacentes al Centro Médico no son administrados por el Centro Médico Beauty & Health. Por lo tanto, la institución no se hace responsable por hurtos y daños en los vehículos. El Centro Médico Beauty & Health no cuenta con estacionamientos para bicicletas y/o motos y no responde por hurtos ni daños en ellas.

#### **Artículo 19**

Los usuarios, acompañantes y familiares no podrán circular por las dependencias de la Centro Médico Beauty & Health con ningún tipo de animal o mascota. Se exceptúan los perros guías, de señal, de servicio y de respuesta consignados en la Ley 19.284 y su respectivo reglamento.

#### **Artículo 20**

Está estrictamente prohibido fumar y consumir bebidas alcohólicas en las dependencias del Centro Médico Beauty & Health.



### **Artículo 21**

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

### **Artículo 22**

El Centro Médico Beauty & Health mantendrá a disposición de los usuarios los horarios de funcionamiento y las señales de vías de evacuación existentes.

### **Artículo 23**

Los horarios de atención del Centro Médico Beauty & Health son:

- a) Lunes a viernes de 9:30 Horas a 13:00 Horas (Mañana)
- b) Lunes a viernes de 14:00 Horas a 20:00 Horas (Tarde)
- c) Sábados, Domingos y Festivos Cerrado

### **Artículo 24**

Para el caso de agendamiento de citas, por vía electrónicas, WhatsApp, Correo Electrónico, Página web y RRSS, podrá dejar su mensaje en dicho canal y este será respondido en el horario siguiente hábil del Centro Médico.

### **Artículo 25**

En caso de alguna Emergencia relacionada con tratamientos contratados en Centro Médico Beauty & Health (dolores, molestia, quemaduras propias del tratamiento, etc.) el paciente podrá llamar al número de atención para Emergencias para atender la causa de esta llamada.

Centro Médico Beauty & Health cuenta con protocolos para atender ciertos tipos de dolencias, por lo que es obligación del Paciente primeramente contactar con Centro Médico Beauty & Health donde sus profesionales realizarán atención primaria y harán seguimiento del caso.

Lo anterior también aplica para causas originadas en el mismo Recinto ya sean tratamientos o lesiones propias en las áreas comunes del recinto y del Edificio.

### **Artículo 26**

Centro médico Beauty & Health llevará un registro de los casos de Emergencia atendidos por pacientes, para seguimiento y evolución.



Se recomienda al Paciente tomar contacto en primera instancia con el Centro Médico Beauty & Health en casos de Molestias causadas por algún tratamiento, el Centro Médico Dispone de Protocolos especiales para atender casos de

#### **Artículo 27**

El presente reglamento se entenderá conocido y aceptado por el personal del Centro Médico Beauty & Health y por todos los usuarios, representantes, familiares y acompañantes que accedan a las prestaciones o ingresen a sus instalaciones.

#### **Artículo 28**

El Centro Médico Beauty & Health cuenta con Botiquín identificado en la sala de consulta con insumos de primeros auxilios acordado por la Dirección.

#### **Artículo 29**

El televisor del recinto puede funcionar a volumen moderado siempre y cuando ningún otro usuario se oponga.

#### **Artículo 30**

Las instalaciones del Centro Médico Beauty & Health están ubicadas dentro del Edificio de finanzas, por lo que el usuario aparte de este reglamento también se sujeta a cumplir con las normas dictaminadas del la Comunidad que esta inserto este Centro Médico, por lo cual si la Administración o su representación del Edificio dictaminara que ha incurrido en alguna falta los usuarios que visiten o tengan tratamientos con Centro Médico Beauty & Health, este centro deberá acatar dicha instrucción sin antes haber investigado la causa por si sus pacientes o usuarios son responsables por haber incumplido alguna norma del Edificio.

## **Título III De las Atenciones Abiertas (ambulatorias)**

### **PÁRRAFO 1 GENERALIDADES**

#### **Artículo 31**

El Centro Médico Beauty & Health cuenta con Salas de Procedimientos debidamente habilitadas por el Seremi de Salud, Sala de Consulta para diagnóstico mediante toma de fotografías, mediciones con los diferentes equipos y la Ficha de evaluación del profesional.

Las prestaciones que ofrece el Centro Médico Beauty & Health son:

- a) Tratamiento con Criolipólisis
- b) Tratamiento de Ondas de choque
- c) Tratamiento de Depilación Láser



- d) Tratamiento de Peeling Químico
- e) Tratamiento de Mesoterapia Virtual
- f) Tratamiento Reafirmante
- g) Tratamientos para Celulitis
- h) Tratamientos Corporales para reducción y tonificación
- i) Tratamientos Kinesiológicos
- j) Tratamientos de diversas especialidades

### **Artículo 32**

El Centro Médico Beauty & Health no cuenta con la disponibilidad permanente de todas las especialidades, circunstancia que le será oportunamente informada al usuario, quien deberá comprender y aceptar estas exclusiones.

### **PÁRRAFO 2 DEL INGRESO, ESTADÍA, EGRESO Y DE LOS PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO SUSPENDIDO, FORZOSA Y VOLUNTARIA.**

### **Artículo 33**

El ingreso en el centro Médico Beauty & Health, será presentando su cédula de Identidad para validar datos previa agenda telefónica.

### **Artículo 34**

Primeramente, los Pacientes serán evaluados antes de iniciar algún tratamiento, la evaluadora dictaminará si es candidato para algunos de los tratamientos que el paciente desee contratar.

En caso de requerir orden médica, será la evaluadora quién hará saber esta condicionante por motivos de salud y según los datos que haya declarado el paciente en la ficha clínica.

Centro Médico Beauty & Health se reserva el derecho de atención si el paciente ha entregado datos falsos de su salud y personales, pudiendo negarse a responsabilidades civiles y penales que algún paciente hiciera si no da fundamentos para esta situación.

### **Artículo 35**

La solicitud de horas para consultas o procedimientos ambulatorios deberá efectuarse por los medios de contacto que dispone la Centro Médico Beauty & Health, sea telefónicos, electrónicos o presenciales, según corresponda.



Es responsabilidad del usuario dar datos veraces y un medio de contacto que permita al Centro Médico Beauty & Health confirmar la hora solicitada.

Es responsabilidad exclusiva del usuario o su representante dar aviso oportuno de la imposibilidad de asistir a la hora agendada previamente.

El usuario deberá llegar con la anticipación previamente indicada al momento de solicitar su hora. Por respeto al resto de los usuarios y no afectar su atención oportuna, el servicio podrá decidir no atender a quienes lleguen con retraso y no cumplan con las reglas de puntualidad requeridas. En este caso, el servicio podrá ofrecer alternativas de atención.

Si por motivo de caso fortuito o fuerza mayor, no se pudiera llevar a cabo las consultas o procedimientos agendados, el Centro Médico Beauty & Health coordinará con el usuario una nueva hora.

### **Artículo 36**

Para acceder a la atención ambulatoria, los usuarios deberán acreditar su identidad, mediante la exhibición de la respectiva cédula de identidad, incluyendo los menores de edad.

Asimismo, el usuario deberá dar cumplimiento a la entrega de información previa exigida para la realización de evaluación y entrega de exámenes según sea el caso, lo que será sometido a comprobación como requisito para ser atendido.

### **Artículo 37**

Todo paciente que haga ingreso y tome un tratamiento deberá firmar el respectivo consentimiento informado, el cual detalla y da su aceptación para realizarse el tratamiento comprendiendo claramente en este documento su voluntad de prestar su cuerpo para someterse a tratamientos dermatofuncionales, en ningún caso los pacientes se realizarán un tratamiento sin este documento firmado.

Para los casos de vigencia, los consentimientos informados independientemente de las sesiones ligadas a ese tratamiento informado en el consentimiento duran 1 año plazo en el cual deberán nuevamente firmar dicho consentimiento por si trae modificaciones.

### **Artículo 38**

Es responsabilidad del paciente actualizar los datos de la ficha clínica, para ello deberá solicitar a la asistente Administrativa un formulario para actualizar los datos, es muy importante que los datos de contacto estén siempre actualizados dado que son el medio de contacto entre Centro Médico Beauty & Health y el Paciente.



### **Artículo 39**

Para el caso de los menores de edad (menor a 18 años), los padres, tutores o representante legal a cargo de la custodia, podrá contratar por el menor algún tratamiento siempre y cuando esté apto para el tratamiento según dictamine la evaluadora.

El consentimiento informado del menor solo podrá ser firmado por los padres, tutores o representante legal, en ningún caso un menor de edad podrá contrata por su propia cuenta un tratamiento.

### **Artículo 40**

Una vez el Usuario tome un tratamiento, este deberá ingresar el box de consulta indicado por el o la profesional que lo atenderá, los objetos de valor claramente identificados al inicio de este reglamento deben ser resguardados en los casilleros dispuestos en las Salas de Procedimiento, el Centro Médico Beauty & Health no se hará responsable por la pérdida de tales objetos por descuido u olvido del Paciente.

### **Artículo 41**

Salvo cuando de traten de menores de edad, puede un adulto ingresar a la sala de procedimientos el cuál deberá respetar las señalizaciones y las instrucciones del Equipo de Salud, será causal de retiro del sector si causa molestias a otros Pacientes o impide el trabajo de los profesionales.

Se recomienda que los menores de siete años y las personas con alteraciones cognitivas que limiten su autovalencia estén acompañados por dos adultos aptos para su supervisión permanente. El Centro Médico Beauty & Health no se hace responsable del cuidado ni entretención de los menores que permanezcan en la sala de espera.

### **Artículo 42**

Durante el proceso de atención, es deber del paciente efectuar las consultas y preguntas que sean pertinentes para una adecuada comprensión respecto de su diagnóstico, tratamiento y otras indicaciones.

Los usuarios deberán llevar los documentos, tales como recetas, exámenes y seguros complementarios al momento de su atención. Éstos no serán recibidos por los funcionarios del Centro Médico Beauty & Health ni en los mesones en otro momento.

### **Artículo 43**

Toda consulta médica, sea ésta la primera o control, debe ser pagada de acuerdo con los aranceles, planes y seguros de salud que corresponda.

Los controles post operatorios efectuados por el cirujano y/o equipo de cirugía dentro de los primeros quince días de la intervención no tendrán costo. Sólo se cobrarán los insumos necesarios para los procedimientos asociados que correspondan.



Los presupuestos, que por su naturaleza tienen el carácter de estimativos y preliminares, podrán ser objeto de modificaciones de acuerdo con la evolución de los tratamientos respectivos, condiciones que son conocidas y aceptadas por los usuarios.

#### **Artículo 44**

El Centro Médico Beauty & Health no se hace responsable por pérdidas y hurtos de objetos personales, que sean ingresados por los usuarios al momento de su atención.

#### **Artículo 45**

El Centro Médico Beauty & Health podrá condicionar la atención de un usuario cuando conste en el Registro de Incidentes respectivo que él o sus acompañantes han incumplido los deberes señalados en la Ley 20.584 y en el presente Reglamento Interno.

#### **Artículo 46**

El Término del tratamiento será otorgada por el equipo tratante y se le entregará un resumen, en los casos que procediere.

#### **Artículo 47**

El paciente hará abandono del Centro Médico Beauty & Health a la hora indicada por el equipo tratante. Previamente, deberá revisar cuidadosamente las instalaciones de la habitación, consulta o sala de procedimiento, confirmando que no ha dejado ningún objeto personal al interior de ésta.

#### **Artículo 48**

El Término de tratamiento disciplinario es el término de la etapa de atención de salud que se produce cuando el paciente incurre en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes o cualquier persona, o contra las instalaciones y equipamiento del Centro Médico Beauty & Health. También procederá cuando el paciente no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno del Centro Médico Beauty & Health. Esta medida podrá ser ordenada siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente.

El Término de tratamiento voluntario es aquella solicitada por el paciente, o su representante legal, con pleno conocimiento de las consecuencias que este acto pudiere originar, en contra de la orden médica y bajo su propio riesgo.

#### **Artículo 49**

El paciente es responsable de acudir al Centro Médico para realizar seguimiento de los tratamientos, si el paciente no asiste o por cualquier causal no es posible de ubicar, Centro Médico Beauty & Health no se hace responsable por reclamos posteriores si no hay un correcto seguimiento habitual y registro en sus bases de datos.



**PÁRRAFO 3 DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y LOS PROFESIONALES DE SALUD RESPONSABLES DE PROPORCIONAR A LAS PERSONAS, A SU REPRESENTANTE LEGAL O A LA PERSONA AL CUYO CUIDADO SE ENCUENTRE, SEGÚN CORRESPONDA, LA INFORMACIÓN SOBRE SU ESTADO DE SALUD.**

**Artículo 50**

La entrega de información sobre el estado de salud del paciente se realizará directamente a éste, o a su representante legal o a la persona a cuyo cuidado se encuentre por el profesional tratante.

Al retirarse del lugar de atención, el paciente recibirá las indicaciones en forma verbal y/o escrita, así como las directrices para realizarse exámenes y procedimientos.

**Artículo 51**

Es deber del paciente o de su representante legal informarse de los costos de atención, consultando el arancel que se encuentra a su disposición en los respectivos Servicios.

**Artículo 52**

Los Usuarios y sus acompañantes deberán de abstenerse de concurrir a las dependencias del Centro Médico Beauty & Health en caso de presentar síntomas de enfermedades contagiosas que pongan en riesgo la salud y/o seguridad de los pacientes.

Se prohíbe a los usuarios, familiares y/o acompañantes el ingreso y porte de armas, material inflamable, explosivos, sustancias peligrosas, alcohol, cigarrillos, y drogas ilegales, en dependencias del Centro Médico Beauty & Health.

Se prohíbe a los usuarios, familiares y/o acompañantes ingresar a la atención clínica consumir alimentos en las zonas delimitadas con señaléticas respectivas.

El Centro Médico Beauty & Health no cuenta con instalaciones destinadas a guardar alimentos de los acompañantes y/ o familiares ni para prepararlos, cocinarlos ni calentarlos.

**Artículo 53**

Los familiares y/o acompañantes de los pacientes deberán respetar en su comportamiento, en todo momento, la privacidad y el pudor de todos los pacientes. Esta obligación incluye el abstenerse de generar ruidos que perturben el quehacer sanitario y administrativo del Centro Médico Beauty & Health y la tranquilidad de los pacientes.

En salas de procedimiento y de consulta estará restringido el uso de celulares y aparatos electrónicos por parte de los familiares, pacientes o acompañantes.



## **PÁRRAFO 4 DE LA ATENCIÓN EN SISTEMA DE TRATAMIENTO DEL CENTRO MÉDICO BEAUTY & HEALTH**

### **Artículo 54**

Para recibir la atención por el sistema de sesiones para tratamientos bajo esta nomenclatura, el usuario será sometido a un examen clínico con el fin de obtener un diagnóstico y generar el plan de tratamiento que corresponda. El plan de tratamiento sólo se iniciará una vez que el usuario lo acepte por escrito y realice los pagos correspondientes de acuerdo con el presupuesto. Este último puede experimentar variaciones en caso de derivación a un especialista.

Los siguientes incumplimientos por parte del usuario permitirán al profesional poner fin anticipado al plan de tratamiento:

- a) Tres inasistencias sin aviso previo.
- b) El no pago efectivo de las obligaciones pecuniarias contraídas.
- c) Situaciones que afecten la correcta ejecución del plan de tratamiento.

### **Artículo 55**

Queda estrictamente prohibido antes y durante el tratamiento haber ingerido bebidas alcohólicas, Consumo de Psicotrópicos u otra sustancia que causen alteraciones en el juicio del paciente.

Lo anterior dará inicio a dar de alta disciplinaria, sus pender parcialmente el tratamiento y en caso de reincidencia, suspender totalmente el tratamiento.

### **Artículo 56**

Los pacientes deberán de dar aviso previo 24 horas para cancelar citas para evaluación o tratamiento, Centro Médico Beauty & Health se reserva el derecho de admisión si un paciente no da aviso en 3 oportunidades.

### **Artículo 57**

Los pacientes que tengan sesiones de tratamiento son responsables de sus citas previas, no pudiendo faltar a estas sin previo aviso, deberán reprogramar citas solo hasta 2 veces del total de tratamiento, caso contrario se considerará por realizada la sesión si el paciente no asiste.

### **Artículo 58**

Para el caso de los atrasos, se tolerará un atraso solo con 15 minutos desde la hora citada, después de ese tiempo se descontará del horario de tratamiento al paciente, dado que hay otros pacientes que tienen sus horas y tratamientos ya agendados.



## **Título IV** Sobre los procedimientos de consulta, agradecimientos, sugerencias y reclamos.

### **Artículo 59**

El Centro Médico Beauty & Health cuenta con un procedimiento interno de gestión de consultas sugerencias, opiniones y reclamos, cuyo texto está permanentemente a disposición del usuario. Su recepción y tramitación están a cargo de personal habilitado.

Las consultas y el acceso a la información relevante para el paciente se harán en conformidad al Artículo 8° del presente reglamento.

### **Artículo 60**

En todas las dependencias del Centro Médico Beauty & Health, el usuario podrá presentar su reclamo y/o felicitación, por escrito, llenando el formulario pertinente, los que serán recibidos y gestionados por la Administración.

Podrán presentar reclamos el paciente por sí mismo, su representante legal cuando el paciente estuviere imposibilitado, o la persona que tiene al paciente bajo su cuidado, situaciones todas que deberán acreditarse.

Será requisito esencial que el usuario indique claramente su dirección de correo electrónico, teléfono y dirección, con el objeto hacerle llegar la constancia de recepción del reclamo.

No se admitirán los reclamos y/o felicitación que contengan lenguaje soez, ofensivo, insultos, amenazas o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.

### **Artículo 61**

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10° del Decreto Supremo Número 35 del año 2012, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento sobre procedimiento de reclamo de la Ley 20.584, en algunos casos, el primer contacto con el usuario se hará personalmente o por vía telefónica.

## **Título V** De las diversas Vías de Evacuación existentes

### **Artículo 62**

En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en los pasillos y áreas comunes del Centro Médico Beauty & Health. Las zonas de seguridad se encuentran debidamente demarcadas y señalizadas.

### **Artículo 63**

En caso de emergencia u otra contingencia, los funcionarios del Centro Médico Beauty & Health encargados de dirigir la evacuación tomarán el control de la



situación e impartirán órdenes e instrucciones para la correcta evacuación del recinto. Los usuarios deberán acatar en todo momento dichas instrucciones.

#### **Artículo 64**

En Caso de Corte de Energía, las instalaciones cuentan con equipos de iluminación de emergencias, además de equipos UPS para evitar interrupción de tratamiento según la cantidad de tiempo que reste del tratamiento, en caso de que no haya energía en los equipos de soporte, el tratamiento deberá ser suspendido.

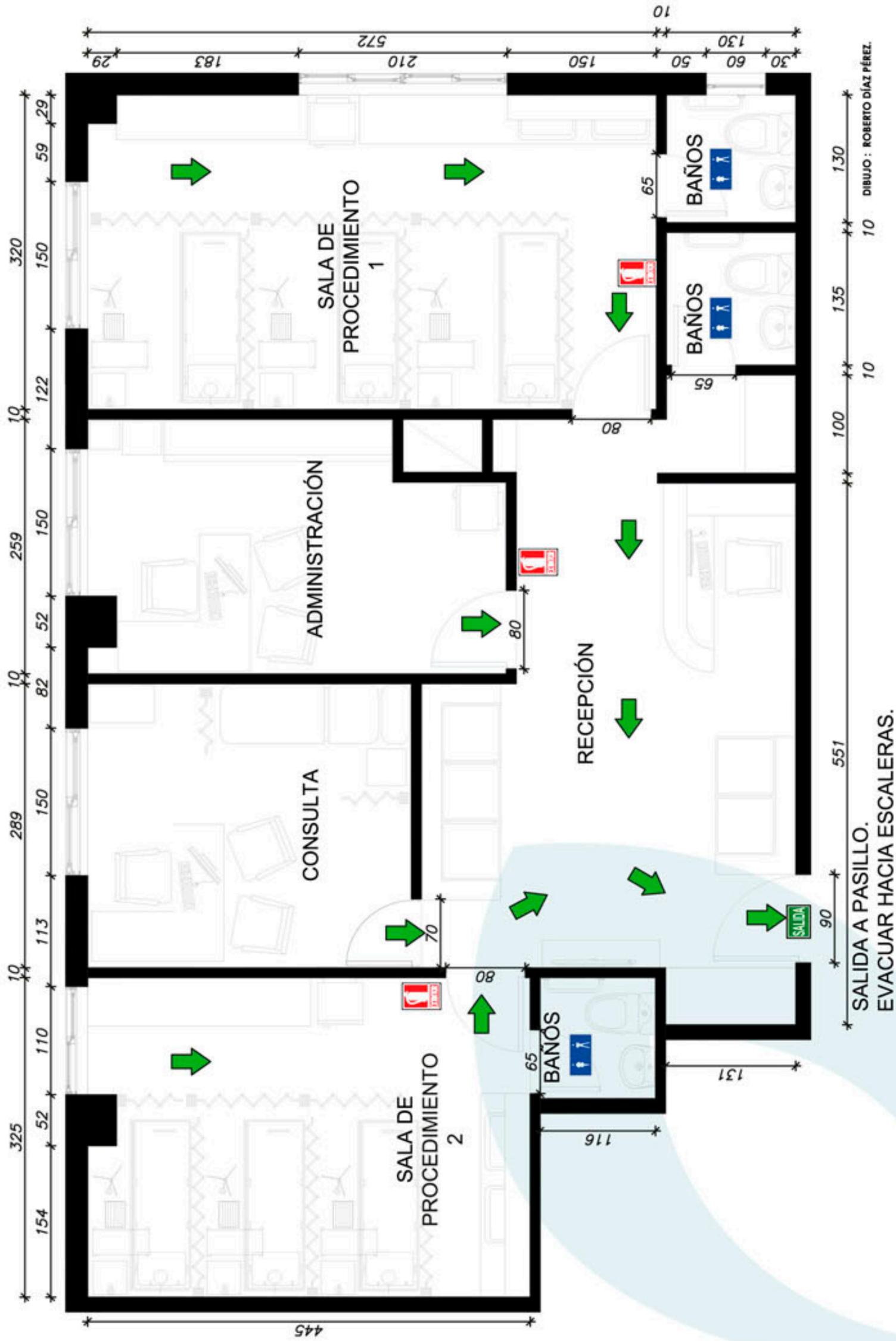
#### **Artículo 65**

En caso de Terremoto cuya intensidad sea lo suficientemente fuerte para impedir que las personas estén de pie, es obligación del equipo de Salud accionar los botones de emergencia en los equipos, mantener la calma de los pacientes y seguir las señalizaciones para evacuar las instalaciones de manera ordenada.

#### **Artículo 66**

El siguiente mapa y Plan de Emergencia anexo establecen las vías de acceso y evacuación del Centro Médico Beauty & Health:

Plano Oficina 1102



DIBUJO : ROBERTO DÍAZ PÉREZ.

SALIDA A PASILLO.  
EVACUAR HACIA ESCALERAS.



## **Artículo 62**

Junto a los anteriores Artículos del Título V, Centro Médico Beauty & Health, funcionarios, sus pacientes y acompañantes se acatarán al Plan de Emergencia Vigente del Edificio de Finanzas, dicho reglamento cuenta con sus propios protocolos de evacuación y puntos de Encuentro, el cual se complementa con este procedimiento.

Centro Médico Beauty & Heath define que el Punto de Encuentro primeramente en caso de siniestro por Incendio, Sismos de mayores intensidades y alteraciones del orden Público es el Hall del Edificio donde se definirá el plan a seguir para resguardar la seguridad e integridad de todos los residentes del Centro Médico Beauty & Health.

El Liderazgo de evacuación en caso de que haya una emergencia será la directora o quién ella defina para este caso.

## **Título Final**

### **PÁRRAFO 1 DE LAS SANCIONES**

#### **Artículo 67**

El incumplimiento de las normas del presente Reglamento Interno por parte de los usuarios autorizará al equipo tratante a ordenar:

a) Amonestación verbal.

b) Restricción de ingreso a las dependencias del Centro Médico Beauty & Health. En caso de que el usuario se negare a acatar esta medida, la autoridad del establecimiento podrá requerir la presencia de la fuerza pública para hacerla cumplir.

c) Abstención de agendar horas respecto de aquellos usuarios que han incurrido en maltrato de palabra u obra hacia cualquier integrante del equipo tratante y/o personal administrativo del Centro Médico Beauty & Health, hechos consignados previamente en el Registro de Incidentes.

#### **Artículo 68**

El incumplimiento de las normas del presente Reglamento Interno por parte de los usuarios autorizará a la autoridad del establecimiento a ordenar:

a) Amonestación verbal.

b) Restricción de ingreso a las dependencias del Centro Médico Beauty & Health. En caso de que el usuario se negare a acatar esta medida, la autoridad del establecimiento podrá requerir la presencia de la fuerza pública para hacerla cumplir.



c) El término de tratamiento por disciplina del paciente cuando éste incurra en maltrato o actos de violencia en contra los integrantes del equipo de salud, otros pacientes, usuarios y personas que se encuentren al interior de las dependencias del Centro Médico Beauty & Health, siempre que con ello no se ponga en riesgo su vida o su salud.

d) Expulsión de las dependencias del establecimiento con auxilio de la fuerza pública.

#### **Artículo 65**

Si el usuario cometiere actos de violencia física y/o verbal en contra de los integrantes del equipo de salud, de los usuarios y demás personas que se encontraren en las dependencias del Centro Médico Beauty & Health, ésta podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

#### **Artículo 69**

Si el usuario ocasionare daño o destrucción en los bienes y dependencias del Centro Médico Beauty & Health, ésta podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

#### **Artículo 70**

Las contravenciones al presente reglamento y los actos y/o hechos descritos en este Párrafo quedarán consignados en el Registro de Incidentes que cada unidad del Centro Médico Beauty & Health llevará para tales efectos.

### **PÁRRAFO 2 DE LA VIGENCIA DEL PRESENTE REGLAMENTO INTERNO**

#### **Artículo 71**

El Reglamento Interno del Centro Médico Beauty & Health comienza a regir desde la aprobación de la Dirección Presidida por su Gerente y Representante Legal y su Directora del Centro Médico Beauty & Health y tendrá duración indefinida mientras no sea sustituido o complementado por una nueva versión.





Beauty & Health

CENTRO MÉDICO

