



REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO SONORAD

Queremos agradecerle por elegir a SONORAD para el cuidado de su salud. Nuestro compromiso es entregarle una solución cercana y accesible, utilizando las mejores prácticas disponibles y la más moderna tecnología que nos permitan brindarle una atención segura y eficaz.

I.- PRESTACIONES QUE OFRECE SONORAD

SONORAD ofrece diversas prestaciones en el área ambulatoria:

Exámenes de Laboratorio Clínico en todas sus Sucursales.

Exámenes de Imagenología: Radiografía, Resonancia, Escáner, Ecografía, Mamografía y Densitometría.

Procedimientos tales como Test de Esfuerzo, Electrocardiograma, Ecocardiograma, Holter de ritmo y de presión, Laboratorio de Otorrinolaringología.

II.- DOCENCIA

SONORAD es colaborador de docencia conforme a los convenios suscritos, contando en algunos servicios de apoyo con alumnos en práctica, quienes se encuentran debidamente identificados.

III.- UTILIZACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS

Cuando usted quiera utilizar los servicios de SONORAD, le sugerimos tener en consideración:

Llamar a nuestro Contact Center al 2 2489 4000. Usted podrá informarse de todos nuestros servicios, ubicación de nuestros Centros, horarios y solicitar el servicio que requiera de ellos, así como consultar sobre el costo de nuestras prestaciones.

Le recordamos que usted puede retirar sus resultados de exámenes de laboratorio e imagenología a través de nuestro sitio WEB. www.sonorad.cl

Le solicitamos revisar previamente y tener a mano toda información médica personal, que sea atingente a los servicios que desea solicitar, así como también su situación previsional, de seguros o similar.

SONORAD acepta bonos de atención de FONASA y de todas las ISAPRES. No olvide consultar por convenios especiales, tales como exámenes a costo cero, pago con tarjetas de crédito en cuotas sin intereses, convenios con tarjetas comerciales.



Usted puede solicitar hora para examen en la sucursal que desee, y con el fin de poder entregar cobertura a todos los pacientes que lo requieran, solo se tomará hora en una sucursal (la de su elección) y no dos a la vez.

IV.- PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

1.- Para su mejor atención al interior del centro médico, le agradeceremos llegar con 15 minutos de anticipación para realizar el trámite administrativo previo a la atención, dirigirse a la recepción, donde debe efectuar el pago de su prestación y donde se registrará su llegada, para informar al área asistencial.

2.- SONORAD cuenta con sistema de venta de bono electrónico, a través de huella digital, por lo que no es necesario que acuda a su ISAPRE o FONASA antes de atenderse con nosotros, salvo en procedimientos que cuando sea el caso le agradeceremos consultar.

3.- Asimismo, le informamos que:

Todas las prestaciones que otorgamos son efectuadas y cobradas en recintos de SONORAD.

Los pagos por su atención deben ser realizados en los lugares habilitados para ello dentro del establecimiento (cajas).

Por ningún motivo pague directamente a funcionarios u otras personas.

Por favor, informe de inmediato a la jefa o jefe de sucursal si se le solicita hacer un pago en un lugar no destinado a esos efectos.

4.- Si usted asiste a un examen, el resultado del mismo, se le entregará según la fecha comprometida, a través de un informe escrito.

V- IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES

SONORAD es una red de Centros Diagnósticos de atención abierta, en la cual no se realizan hospitalizaciones; en virtud de lo anterior la forma de identificación de los pacientes que concurren a SONORAD es la siguiente:

Todo paciente, antes de ingresar a realizarse la prestación para la cual solicitó hora, debe identificarse en la recepción correspondiente utilizando para esto el sistema biométrico (Huella Electrónica); en el caso de que esto no fuese posible la recepcionista le solicitara la cédula de identidad.

VI.- PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON CERTIFICACIONES E INFORMES

Para la solicitud de:

- Certificados o informes para compañías de seguros; debe ser solicitado a la jefa o jefe de sucursal.
- Copia de ficha; debe ser solicitado a la jefa o jefe de sucursal.



VII.- CONSENTIMIENTO INFORMADO

Si usted debe someterse a cualquier procedimiento que requiera sedación, anestesia o inyección de medio de contraste se le explicará verbalmente en qué consiste el procedimiento y sus riesgos, además, antes de la realización del mismo, se le entregará un documento que contiene lo mismo que se le ha explicado. Este documento se llama Consentimiento Informado, el cuál usted debe firmar, éste documento constata que el profesional tratante le informó los alcances del examen o procedimiento, sus riesgos, beneficios y todo aquello que permita una adecuada decisión por parte del paciente, y que usted está de acuerdo con realizarlo.

VIII.- CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN

SONORAD cuenta con equipo de Calidad, que supervisa sistemáticamente en sus Centros el cumplimiento de las normativas de Calidad y Seguridad dictadas por el Ministerio de Salud. Para esta supervisión, se controlan todos los indicadores solicitados por la autoridad y se realizan visitas en terreno para su certificación.

IX.- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL

Nuestros profesionales de la salud se encuentran debidamente identificados con su nombre y profesión.

En el caso de los demás funcionarios sus tarjetas de identificación fácilmente visibles incluyen la función que desempeñan en el centro médico.

En los servicios en que contamos con alumnos en práctica ellos también cuentan con identificación que indica esta calidad.

X.- PRIVACIDAD DEL PACIENTE

SONORAD cuenta con boxes para atenciones individuales y salas de procedimientos que cumplen con todas las condiciones físicas que permiten resguardar la vida privada y la honra de la persona durante su atención de salud.

Está particularmente prohibida la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera que sea su fin o uso.

En todo caso, para la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos, científicos o publicitarios se requerirá autorización escrita del paciente o de su representante legal.

XI.- INFORMACIÓN CLÍNICA

1.- La información clínica es reservada y propiedad de los pacientes, por lo que la misma sólo será entregada al paciente o su representante legal.



No podrá entregarse información a otras personas, aunque sean familiares directos, sin consentimiento expreso del paciente o su representante legal.

2.- Los informes de exámenes y procedimientos solamente se entregará al paciente adjuntando CI y comprobante de atención. En el caso de terceros, deberá portar, aparte de la orden de atención, un poder simple del paciente en que autorice el retiro de sus resultados.

XII.- ACOMPAÑAMIENTO

Respecto al acompañamiento:

Niños; se establece el acompañamiento en todos los procesos de atención, salvo las excepciones debidamente calificadas.

Adultos; se permite un acompañante, salvo que el profesional por razón del tipo de atención o el tipo de recinto no lo permita.

Si el adulto viene acompañado de menores, se recomienda que en caso de exámenes privados (ginecológico o similar), el menor espere en la sala de consulta y no en la sala de examen.

Cumplir las indicaciones de prevención de riesgos asociadas a procedimientos que afectan la autonomía del paciente (sedación, periodo posterior a procedimientos invasivos, etc.). Retirarse cuando se lo indique el personal a cargo y cumplir con asistir con acompañante cuando se solicite.

XIII.- COMITÉ DE ÉTICA

SONORAD está adscrito a un Comité Ético Científico al que deben recurrir siempre sus profesionales para solicitar la autorización específica para investigación en seres humanos o cuando lo estimen pertinente frente a dilemas éticos. Las personas también podrán solicitar pronunciamiento ético-clínico del Comité de Ética Asistencial respecto de algún caso particular.

La solicitud de acceso al comité es a través del correo: comitedeetica@integramedica.cl

XIV.- SUGERENCIAS Y RECLAMOS

La institución cuenta con un procedimiento estandarizado para la gestión de reclamos y sugerencias ingresados a la red de Centros SONORAD.

Vías o canales de Ingreso: Se ha dispuesto para recepción de reclamos los siguientes canales: Libro de Reclamos, los que están disponibles en todos los centros, página Web SONORAD, y Contact Center (2 2489 4000)

Una vez generado el reclamo este se envía a la encargada de reclamos, quien tipifica e ingresa al Sistema de Gestión de Reclamos, donde sigue el procedimiento de respuesta



establecido según la clasificación, derivación y modalidad de respuesta al usuario, en todos los casos se responderá dentro de 10 días hábiles. Se realiza análisis semestral de los reportes de reclamos para la generación de planes de mejora.

XV.- COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS DURANTE LA ATENCIÓN

Agradeceremos durante su permanencia en el centro médico mantener una conducta acorde a un recinto de salud y abstenerse de acciones que puedan generar molestia en otros pacientes (música o conversación en alto volumen, obstaculización de lugares de acceso, etc.). Se recomienda poner en silencio celulares antes del ingreso a las salas de atención.

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, la presencia de la fuerza pública para restringir el 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.

La institución se reserva el derecho a solicitar el abandono de nuestras dependencias a personas que hayan incurrido en actos violentos en alguno de los centros de atención de SONORAD.

XVI.- PROCEDIMIENTO DE ALTA DISCIPLINARIA

De acuerdo a lo que indica la legislación vigente, el Alta Disciplinaria se producirá cuando el paciente incurra en maltrato o en actos de violencia, sea en contra de quienes trabajen en el centro de salud, de otros pacientes y, en general, de cualquier persona que se encuentre en el establecimiento, así como de los bienes que allí se encuentren.

El Alta Disciplinaria será decidida por el Director Técnico del establecimiento y se dejará constancia en los registros del centro.

Por tratarse de un centro ambulatorio, el Alta Disciplinaria se refiere a la prohibición de continuar sus atenciones ambulatorias en dicho centro

XVII.- SITUACIONES DE EMERGENCIA

Por su seguridad le informamos que:

- Cada Centro cuenta con planes y vías de evacuación en caso de emergencias.
- En caso de emergencia los funcionarios de SONORAD saben cómo proceder, y tienen como prioridad preocuparse de la seguridad de nuestros pacientes.
- Cada centro médico cuenta con un sistema para el manejo y resolución de las emergencias que puedan ocurrir con los pacientes durante su estadía en las instalaciones.



XVIII.- SUGERENCIA DE SEGURIDAD INTERNA

Nuestros centros son lugares de acceso abierto y libre circulación de público, con el fin de permitir la prestación de los servicios de salud que ofrecemos.

Le solicitamos por tanto cuidar sus pertenencias personales y, -en caso de que la atención requiera dejar sus pertenencias en custodia-, hacerlo en el lugar y la forma indicada por los funcionarios del centro médico y asegurarse de llevar todas sus pertenencias al retirarse.

Por favor no acepte instrucciones ni entregue objetos en custodia a personal que no porte su identificación.

Recomendamos abstenerse de ingresar a atención portando joyas u objetos de valor, en especial si se efectuará algún procedimiento que requiera dejar sus pertenencias en custodia; no nos hacemos responsables por pérdida en estos casos.

Le informamos que como medida de protección y seguridad para Ud. contamos con cámaras de monitoreo general en los accesos principales.

XIX.- INGRESO A ÁREAS CLÍNICAS

Agradeceremos cumplir con las indicaciones que se otorguen dentro de los boxes de atención y salas de examen y procedimientos, que se mantengan apagados los celulares del paciente y acompañante y que se facilite la atención.

Le informamos que el profesional y personal que lo atiende se abstendrá también de hablar por teléfono durante su atención, salvo emergencias, las cuales le serán informadas en ese momento.

XX.- ASPECTOS GENERALES

Está prohibido fumar por disposición del Ministerio de salud y por su bienestar y del resto de los pacientes, acompañantes y funcionarios.

El uso de celular se encuentra restringido en áreas de atención clínica.

No se permite filmar ni tomar fotografías al interior del recinto de salud en resguardo de la privacidad del resto de los pacientes y acompañantes.

Usted debe conocer y respetar todos los procesos administrativos, previos y posteriores a la atención.

En caso de que se requiera modificación de la prestación inicialmente agendada, usted será informado oportunamente y si consiente, debe proceder a los trámites administrativos y de pago que correspondan.

Por la seguridad de nuestros pacientes, en SONORAD no se atienden pacientes con alergia al látex.



Representante Legal:

Sra. Carolina Montero

Directores Técnicos:

Sonorad Alameda: Dra. Pía Ode

Sonorad Bellotas: Dr. Yanier Villamil

Sonorad Huérfanos: Dr. Guillermo ManGing

Sonorad Irarrázaval: Dr. Orlando López de Castro

Sonorad Maipú: Dra. Mariuxi Ortiz

Sonorad Florida: Dra. Cristina Rauchfuss

Sonorad Viña del Mar: Dra. Caterina Dávila

Horario de atención:

Revisa nuestros horarios en ww.sonorad.cl/horarios