Reglamento Interno de Funcionamiento para Pacientes y Acompañantes

Versión	Fecha de emisión	Vigente desde	Reemplaza a
2.1	6 de noviembre de 2026	6 de noviembre de 2026	Versión 01 (enero de 2023)

En CLINI trabajamos por una salud honesta, accesible y de excelencia. Este reglamento explica cómo funcionan nuestros centros y servicios, cuáles son tus derechos y deberes como paciente o acompañante, y qué puedes esperar de nosotros. Se aplica en todos los centros de la red CLINI.

Gestores de la Salud SpA, RUT N° 77.611.691-2, con domicilio en Ricardo Lyon 222, oficina 204, Providencia, Santiago de Chile ("CLINI").

1. Nuestras prestaciones

CLINI ofrece, según el centro:

- **Laboratorio clínico:** toma de muestras, toma de muestras ginecológica y packs de exámenes.
- **Imagenología:** resonancia magnética, tomografía (TAC), PET-CT, mamografía, ecografía y radiografía.
- **Cardiología:** ecocardiograma doppler, electrocardiograma, Holter de ritmo y Holter de presión (MAPA).
- **Consultas médicas:** medicina general, medicina interna, traumatología, urología y nutrición.
- **Kinesiología.**
- **Oftalmología:** evaluación y cirugía LASIK.
- **Centro Oncológico:** exámenes oncológicos.

Tenemos centros en la Región Metropolitana (Santiago, Providencia, Maipú, La Florida, San Bernardo y San Miguel), Antofagasta, Chillán y Temuco. No todas las prestaciones están disponibles en todos los centros. Las direcciones, horarios y prestaciones de cada centro están en clini.cl/ubicaciones, y los aranceles en el cotizador de www.clini.cl.

Atendemos con FONASA (Modalidad Libre Elección, tramos B, C y D) y con los convenios publicados en clini.cl/convenios-salud.

2. Normativa aplicable

Este reglamento se rige por la Ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes de los Pacientes, la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y sus modificaciones, incluida la Ley N° 21.719 de Protección de Datos Personales; las Leyes N° 21.168 y N° 21.380 sobre atención preferente; la Ley N° 21.372 sobre acompañamiento de pacientes; la Ley N° 21.545 que promueve la inclusión de las personas con trastorno del espectro autista (TEA); la Ley N° 20.660 sobre ambientes libres de humo de tabaco, y la normativa sanitaria del Ministerio de Salud. La Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes está disponible en cada centro y en clini.cl/pacientes/derechos-y-deberes-del-paciente.

3. Docencia

En algunos centros pueden participar estudiantes en práctica, siempre identificados y supervisados. Te lo informaremos antes de tu atención y puedes decidir libremente si aceptas que participen. Tu decisión no afecta tu atención.

4. Cómo agendar

Puedes agendar, cambiar o anular tu hora por estos canales:

- **Web:** clini.cl/agendamiento, las 24 horas.
- **Call center:** 22 994 4003, de lunes a viernes de 08:00 a 22:00, sábados de 08:00 a 20:00 y domingos de 14:00 a 22:00.
- **Chat:** Clini Chat y nuestro asistente Clinito, en www.clini.cl.

Si no puedes asistir, anula tu hora para que otra persona pueda usarla.

Algunos exámenes requieren **orden médica y preparación previa** (por ejemplo, ayuno). Te informamos las indicaciones al agendar y también puedes revisarlas en clini.cl/indicaciones. Ten a mano tus antecedentes médicos y exámenes anteriores.

5. Tu atención

- **Llegada:** preséntate 15 minutos antes de tu hora.
- **Identificación:** debes presentar tu cédula de identidad (ver punto 7).
- **Pago:** se realiza en recepción o en las cajas habilitadas. Si te atiendes con FONASA, el bono se valida con tu huella digital. Nunca pagues en un lugar no habilitado; si alguien te lo pide, avisa a un supervisor.
- **Exámenes complementarios:** si el profesional los solicita, te entregará las órdenes. Con los resultados, vuelve a control con tu médico tratante.
- **Hospitalización:** nuestras atenciones son ambulatorias. Si necesitas hospitalización, te entregaremos la orden médica y podrás elegir el establecimiento.
- **Cambios en la prestación:** si la prestación agendada debe cambiar, te lo informaremos y tú decides si aceptas, completando los trámites y el pago que correspondan.

6. Atención preferente

En CLINI damos atención preferente y oportuna a:

- Personas mayores de 60 años.
- Personas con discapacidad.
- Cuidadores y cuidadoras de personas con discapacidad o dependencia.
- Personas embarazadas.
- Niños y niñas menores de 6 años, junto a su adulto acompañante.

Los tres primeros grupos tienen este derecho por la Ley N° 20.584, modificada por las Leyes N° 21.168 y N° 21.380. Las personas embarazadas y los niños y niñas menores de 6 años reciben atención preferente por decisión de CLINI.

La atención preferente aplica a la entrega de número de atención, la asignación de horas y la realización de exámenes y procedimientos. Infórmalo al llegar a recepción; podemos pedirte un documento que lo respalde, como tu cédula de identidad o tu credencial de discapacidad o de cuidador.

Las situaciones de urgencia siempre se atienden primero, según nuestros protocolos.

7. Identificación de pacientes

Antes de cada prestación debes identificarte con tu huella digital o, si no es posible, con tu cédula de identidad. Esto nos permite asegurar que la atención, las muestras y los resultados correspondan a la persona correcta. Tu huella se usa solo para validar tu identidad y tu previsión, no para otros fines.

8. Resultados de exámenes

Tus resultados se entregan en la fecha comprometida al momento de tu atención. Muchos resultados de laboratorio están disponibles el mismo día. Puedes consultarlos en clini.cl/resultados, ingresando tu RUT y el código de tu atención.

Los resultados solo se entregan al paciente, a su representante legal o a quien el paciente autorice expresamente, presentando los documentos que se indican en cada área. CLINI no interpreta resultados por estos canales: revísalos siempre con tu médico tratante.

9. Certificados, informes, recetas y copia de ficha clínica

Informes: pídelos durante tu consulta. Si los solicitas después, hazlo en el formulario de solicitudes de clini.cl/solicitudes/contacto, en experiencia@clini.cl o al 22 994 4003. El profesional tiene un plazo de 10 días hábiles para emitirlos.

Copia de ficha clínica: solo pueden solicitarla:

- El paciente.
- Su representante legal o un apoderado con poder especial ante notario.
- Los padres o el tutor legal, si el paciente es menor de edad.
- Los herederos, en caso de fallecimiento del paciente, según lo que establece la ley.

La solicitud se hace con el formulario disponible en recepción o pidiéndolo a experiencia@clini.cl. Si la presentas en persona con tu cédula de identidad, basta tu firma simple; si no, la firma debe autorizarse ante notario. La copia se entrega en un plazo de 5 días hábiles.

10. Consentimiento informado

Antes de cualquier procedimiento, el profesional te explicará en qué consiste, sus riesgos y alternativas. En procedimientos no invasivos, la explicación es verbal. En procedimientos invasivos, debes firmar un documento de consentimiento informado que deja constancia de que recibiste esa información. Puedes hacer todas las preguntas que necesites y retirar tu consentimiento antes del procedimiento. Si el paciente es menor de edad o no está en condiciones de decidir por sí mismo, el consentimiento lo otorga su representante legal; los niños, niñas y adolescentes serán informados de acuerdo con su edad y madurez.

11. Calidad y seguridad del paciente

Contamos con un equipo de calidad, integrado por profesionales de la salud, que supervisa el cumplimiento de la normativa del Ministerio de Salud y de nuestros protocolos de seguridad del paciente.

12. Identificación del personal

Todo el personal está identificado. Los profesionales llevan su nombre y profesión visibles; el resto del equipo, una credencial con su nombre y función; y los estudiantes en práctica, una identificación propia. Si alguien no está identificado, puedes pedirle que lo haga.

13. Privacidad y protección de tus datos personales

Tratamos tus datos personales conforme a nuestra **Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales**, publicada en www.clini.cl. En resumen:

- Tus datos de salud se usan solo para tu atención y nunca con fines comerciales ni publicitarios.
- Solo accede a ellos el personal que los necesita para atenderte, con deber de confidencialidad.
- Las comunicaciones comerciales requieren una autorización aparte y voluntaria, que puedes retirar en cualquier momento.
- Puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo escribiendo a experiencia@clini.cl o llamando al 22 994 4003. Te responderemos en un plazo máximo de 15 días hábiles. Si no estás conforme, puedes reclamar ante la Agencia de Protección de Datos Personales.

Fotografías, grabaciones y filmaciones: para proteger tu privacidad y la de otros pacientes, está prohibido fotografiar, grabar o filmar en nuestras instalaciones y durante las atenciones, salvo autorización expresa del personal. CLINI no usa tu imagen ni tu voz con fines publicitarios, científicos o periodísticos sin tu autorización expresa, escrita y separada.

Cámaras de seguridad: si un centro cuenta con cámaras de seguridad, estas se ubican solo en áreas comunes y nunca en boxes de atención, salas de examen ni vestidores. Las imágenes se usan exclusivamente para la seguridad de pacientes, acompañantes y personal.

14. Información clínica

Tu información clínica es reservada. Solo se entrega a ti o a tu representante legal. No la entregamos a terceros, ni siquiera a familiares directos, sin tu autorización expresa, salvo en los casos que la ley permite.

Tu ficha clínica es electrónica y es el registro médico legal de tu atención: contiene tus antecedentes, diagnósticos, órdenes y prescripciones. Solo accede a ella el personal autorizado, con usuario y contraseña personales.

15. Acompañamiento

- **Niños, niñas y adolescentes:** deben estar acompañados por un adulto responsable durante toda la atención, salvo excepciones calificadas por el profesional.
- **Adultos:** pueden ingresar con un acompañante, salvo que el profesional o las características del recinto lo restrinjan.
- **Exámenes privados:** los menores que acompañan a un paciente deben esperar en la sala de espera, no en la sala de examen.
- **Embarazo:** una persona puede acompañarte en las distintas áreas.
- **Personas con discapacidad o con trastorno del espectro autista (TEA):** puedes asistir con tu cuidador o cuidadora, quien podrá acompañarte durante la atención, salvo que exista una restricción clínica.
- **Autonomía reducida:** si tu procedimiento implica sedación, dilatación pupilar, cirugía LASIK u otra condición que limite tu autonomía, sigue las indicaciones del personal y asiste con un acompañante cuando se te solicite.

Los acompañantes deben respetar este reglamento y la privacidad de los demás pacientes. Ser acompañante no da acceso a la información clínica del paciente sin su autorización.

16. Sugerencias, reclamos y felicitaciones

Puedes hacernos llegar tu opinión por estos canales:

- Libro de Reclamos, disponible en todos nuestros centros.
- Correo a experiencia@clini.cl.
- Formulario de sugerencias y reclamos en clini.cl/solicitudes/reclamos.
- Carta dirigida a la Dirección, en Ricardo Lyon 222, oficina 204, Providencia.

Todo reclamo se registra en nuestro sistema de gestión, se analiza y se responde por escrito en un plazo máximo de 15 días hábiles. Si no estás conforme con la respuesta, puedes recurrir a la Superintendencia de Salud dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. Analizamos los reclamos periódicamente para mejorar nuestros procesos.

17. Tus deberes como paciente o acompañante

Conforme a la Ley N° 20.584, te pedimos:

- Entregar información veraz y completa sobre tu identidad, datos de contacto, previsión y estado de salud.
- Informarte sobre el funcionamiento del centro y respetar este reglamento.
- Tratar con respeto al personal, a otros pacientes y a sus acompañantes.
- Cuidar las instalaciones y el equipamiento del centro.
- Llegar a la hora agendada y anular con anticipación si no puedes asistir.
- Presentar tu orden médica y cumplir la preparación indicada, cuando corresponda.

18. Comportamiento durante la atención

Te pedimos mantener una conducta acorde a un recinto de salud: evitar ruidos molestos, no obstruir pasillos ni accesos y silenciar tu celular antes de entrar a boxes y salas de examen. Exigimos un trato respetuoso hacia pacientes, acompañantes y personal.

Ante agresiones, amenazas o trato irrespetuoso, la Dirección del centro podrá solicitar la presencia de la fuerza pública y restringir el acceso de la persona responsable, además de aplicar las medidas del punto 19.

No se permite ingresar con armas de ningún tipo, ni asistir bajo los efectos del alcohol o de drogas de forma que afecte la atención o la seguridad de otras personas. En esos casos, podremos negar o suspender la atención, salvo que exista riesgo vital.

19. Altas

- **Alta voluntaria:** a tu solicitud. Se formaliza con tu firma o huella digital, y el médico te informa las consecuencias para tu salud y lo registra en tu ficha clínica.
- **Alta forzosa:** la decide el Director Técnico a propuesta del profesional tratante, cuando corresponde según la ley, y se deja constancia en tu ficha clínica.
- **Alta disciplinaria:** la decide el Director Técnico ante maltrato o violencia contra el personal u otros pacientes, o por ingresar con armas. Puede significar el término de la atención con el profesional involucrado o el término de la atención en el centro.

20. Emergencias y evacuación

Todos nuestros centros cuentan con un plan de emergencia, vías de evacuación señalizadas y personal designado para guiarte. En caso de emergencia, sigue sus instrucciones.

21. Seguridad y pertenencias

Nuestros centros son de acceso abierto. Cuida tus pertenencias y deja objetos solo en los lugares habilitados para custodia; no los entregues a personas sin identificación. CLINI no se hace responsable por la pérdida de joyas, dinero u objetos de valor. No se permite el ingreso de mascotas, salvo animales de asistencia.

22. Normas generales

- Está prohibido fumar y vapear en todas nuestras instalaciones, según la Ley N° 20.660.
- En boxes y salas de examen, mantén tu celular en silencio. El personal no atiende llamadas durante tu atención, salvo emergencias.
- Sigue las indicaciones del personal antes, durante y después de tu atención.

23. Representantes y contacto

Cargo	Nombre
Representante legal	Gerardo Greeven Bobadilla
Directora Técnica Laboratorio	Dra. Angélica Rivera
Director Técnico Oftalmología (Visión)	T.M. Cristian Domínguez
Director Médico	Dr. Eduardo Maddaleno

Canales oficiales: www.clini.cl · experiencia@clini.cl · 22 994 4003 · Agendamiento: clini.cl/agendamiento · Resultados: clini.cl/resultados · Ubicaciones: clini.cl/ubicaciones

24. Vigencia y cambios

Este reglamento rige desde la fecha indicada al inicio y está publicado en www.clini.cl y disponible en cada centro. Lo revisamos al menos una vez al año o cuando cambie la normativa o nuestros servicios.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Minerva Pérez, Analista de Experiencia	Dr. Eduardo Maddaleno, Director Médico	Gerardo Greeven Bobadilla, Gerente General