



REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO

Presentación: Movicare es una empresa que gestiona y ejecuta traslado de pacientes entre centros de salud y desde centros de salud hacia sus hogares. Esta actividad se realiza utilizando ambulancias y aviones debidamente acreditados por la autoridad sanitaria.

El presente reglamento interno confeccionado según las recomendaciones del Ministerio de Salud de Chile tiene como objetivo principal poner en conocimiento de los usuarios las características del servicio que entregamos.

1.- Tipo de Prestaciones que otorga Movicare: Movicare realiza la gestión de traslado de pacientes estabilizados entre centros de salud y desde centros de salud a sus hogares.

Se entiende como paciente estabilizado a aquel paciente que según el juicio del equipo tratante en el Centro de Origen (centro en el que se encuentra hospitalizado el paciente) y el equipo de traslado y/o el equipo tratante en el Centro de Destino (centro de salud al que será trasladado el paciente) se encuentra en condiciones clínicas suficientemente estables como para tolerar el procedimiento de traslado y en el que los beneficios para el paciente de la ejecución de traslado superan los potenciales riesgos asociados.

Los traslados que ejecuta Movicare pueden ser Terrestres o Aéreos.

El Traslado Terrestre puede ser Medicalizado, Profesionalizado o Básico. Traslado Medicalizado es aquel traslado en el que participa un médico en el equipo de salud encargado del procedimiento. Un Traslado Profesionalizado es aquel en el que participa una enfermera o matrona acompañada de un técnico de enfermería. Traslado Básico es aquel en el que participa al menos un técnico de enfermería.

Los traslados Aéreos se pueden ejecutar en aeronaves turbo hélice o jet. Ambos tipos de aeronaves cuentan con la misma acreditación, ambas son presurizadas y cuentan con el mismo tipo de equipamiento médico. En todos los traslados aéreos participa un médico, una enfermera o matrona y en la mayoría de los casos un técnico de enfermería.

La selección del tipo de traslado se realiza según protocolo que forma parte del Plan de Calidad de Movicare en consideración a las distancias involucradas y de acuerdo a los requerimientos del paciente según evaluación realizada por equipo médico del centro de origen y por el equipo de traslado con la opinión del equipo del centro receptor si el caso lo amerita.

A modo de referencia se utiliza la vía terrestre cuando la distancia involucrada es menor a 300 Km. o en pacientes suficientemente estables cuando la distancia entre los centros es de hasta 500 Km. Cuando la distancia entre los centros es superior a 500 km se ejecuta el traslado vía aérea.

2.- Condiciones para la Gestión y Ejecución del Traslado:

La gestión de un traslado exige el cumplimiento de varias condiciones médicas y administrativas que aseguren una ejecución sin riesgo para el paciente.

a.- Solicitud: El traslado puede ser solicitado por el paciente, algún familiar o representante del paciente, el centro de origen o la aseguradora del paciente. En la solicitud de traslado debe especificarse:

- El nombre completo del paciente
- Rut del paciente
- Unidad y centro de salud en que se encuentra hospitalizado.
- Datos de contacto del paciente o su familiar o representante responsable
- Identificación del equipo tratante y sus datos de contacto.

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO

- Unidad y centro de salud al que será trasladado
- Identificación del equipo tratante que recibirá al paciente en el centro de destino
- Identificación y datos de contacto del responsable administrativo del traslado.

b.- Información: La ejecución de un traslado de paciente, como todo acto médico, requiere la transferencia de información clínica veraz entre los equipos involucrados. La transferencia de la información requerida se realiza entre los representantes de los equipos médicos involucrados cautelando la confidencialidad y privacidad de los datos del paciente según lo indican las normas éticas y las normas legales vigentes.

La información necesaria para la obtención de beneficios previsionales se entrega según solicitud de la entidad previsional de acuerdo a la normativa vigente.

Al entregar al paciente en la unidad del centro de destino, un representante del equipo de traslado informará a la familia o representante responsable las condiciones del paciente durante el traslado. En caso que en el centro de destino no se encuentre un familiar o un representante responsable, un representante del equipo de traslado le informará telefónicamente al contacto indicado por la familia.

c.- Consentimiento: El paciente o un familiar o representante responsable es quien entrega el consentimiento para la ejecución del traslado. Para efectos del consentimiento el representante del equipo médico del centro de origen explica al paciente o familiar o representante responsable la necesidad del traslado, sus riesgos y consecuencias potenciales de su no ejecución. Una vez que el paciente o su familiar o representante responsable han entendido a cabalidad la información entregada firman el formulario "Consentimiento Informado". El representante del equipo de traslado puede colaborar en la entrega de información necesaria para la decisión respecto del consentimiento cuando el equipo del centro de origen, el paciente o el familiar o representante responsable lo soliciten

d.- Autorización Médico Tratante: Para la ejecución de un traslado se requiere que el equipo médico tratante en el centro de origen autorice el traslado y sugiera el medio de transporte a utilizar según las condiciones del paciente y las distancia entre los centros.

e.- Autorización por Equipo de Traslado: Con la información recibida el equipo de Movicare define el tipo de traslado a realizar.

El equipo de traslado puede decidir no realizar el traslado, si el paciente a su juicio está en condiciones clínicas tales que su inestabilidad determina un alto riesgo vital y se estima que el riesgo del traslado supera sus potenciales beneficios. En esta decisión el equipo de Movicare considera además las opiniones médicas tanto del equipo tratante en el centro de origen como en el centro de destino. Esta decisión puede ser tomada antes de iniciar el traslado o al momento de la evaluación presencial por el equipo de traslado en la unidad de origen.

f.- Cotización: Una vez recibida la solicitud de traslado Movicare enviará una cotización formal especificando el medio de transporte a utilizar (Ambulancia o Avión), para el caso de traslado terrestre el tipo de traslado (Medicalizado, Profesionalizado o Básico) y para el caso de traslado aéreo el tipo de avión (turbo o jet); el precio respectivo y las condiciones de pago. Además enviará la disponibilidad estimada.

g.- Plan de Traslado: Una vez que se ha recibido toda la información clínica necesaria, se cuenta con el consentimiento informado, la cotización ha sido aceptada y la disponibilidad del cupo ha sido verificada por el equipo de Movicare se procede a entregar

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO

el Plan de Traslado al equipo tratante del Centro de Origen y de Destino, al responsable administrativo del traslado y al familiar o responsable.

El Plan de Traslado contiene información respecto del equipo médico que participará en el traslado, los tiempos estimados de llegada al centro de origen y al centro de destino y otros datos necesarios para la ejecución del traslado. Los datos respecto de los tiempos son datos estimativos y pueden variar según distintas circunstancias como tráfico, condiciones climáticas, accidentes, etc. Las variaciones se informarán en la medida de lo posible a los equipos tratantes de los Centros de Origen y de Destino y al familiar o representante responsable.

3.- Atención Durante el Traslado:

a.- Identificación: Al llegar a la Unidad del Centro de Origen en la que se encuentra hospitalizado el paciente, un representante del equipo de traslado verificará con un representante del equipo tratante la identificación del paciente, nombre, apellidos y Rut. Para caso de recién nacido se utiliza el nombre de la madre con sus dos apellidos y RUT precedidos de la palabra "hijo de". Una vez verificada la identificación colocará en una de las extremidades superiores según protocolo de identificación de paciente.

b.- Atención durante el Traslado: La atención médica durante el traslado la realiza el equipo médico de traslado, el cual se encuentra debidamente identificado, según los protocolos clínicos de Movicare. En caso de realizarse algún procedimiento de emergencia durante el traslado esté será informado al paciente si las circunstancias lo permiten.

Las actividades clínicas realizadas durante el traslado quedarán registradas en la ficha clínica de traslado. La ficha clínica de traslado se mantiene en resguardo por Movicare y una copia de ella puede entregarse al paciente o a quien esté indique a través de un poder notarial.

c.- Acompañante: En los traslados pediátricos de entre 6 meses y 15 años se considera la posibilidad que junto al paciente viaje uno de los padres como acompañante, sin embargo esta posibilidad dependerá de la evaluación que haga el equipo de traslado de la condición clínica del paciente. En casos muy graves, con pacientes de alto riesgo el equipo de traslado podrá decidir no autorizar la presencia de un acompañante. En caso de pacientes adultos muy excepcionalmente y solo por razones humanitarias o de trámites previsionales se podrá autorizar el viaje de un acompañante. La autorización la realiza el equipo que coordina el traslado, sin embargo si a juicio del equipo de traslado las condiciones del paciente son de gravedad e inestabilidad podrá denegar esta autorización.

4.- Aspectos Administrativos:

Precio: El precio del traslado dependerá en el caso del Traslado Terrestre del tipo de Traslado (Medicalizado, Profesionalizado o Básico), de la ruta y del tipo de paciente. En el caso de un Traslado Aéreo del tipo de avión (Turbo o Jet), la ruta y en determinadas circunstancias de las horas de servicios de extensión horaria que se le deba solicitar al aeródromo correspondiente.

Información de Precios: Los precios del traslado solicitado se informarán a través de una cotización vía e-mail o fax al solicitante una vez que se haya efectuado una solicitud formal de traslado vía pagina web (www.movicare.cl), e-mail (contacto@movicare.cl) o vía fax

Disponibilidad: Movicare al momento de cotizar envía, junto al precio del servicio cotizado, la disponibilidad del medio de transporte. Esta información es referencial y

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO

puede variar de acuerdo a distintas circunstancias como variables climáticas, desperfectos de ambulancias o aviones, confirmación de otras solicitudes etc.

Activación del Traslado: La gestión de traslado se activa con la aceptación del traslado a través de una orden de compra o de un e-mail para el caso de clientes institucionales. Para el caso de personas naturales, la activación ocurre cuando el equipo administrativo de Movicare ha verificado que el paciente o su representante han realizado la transferencia de la totalidad de los fondos correspondientes al precio del servicio a la cuenta corriente de Movicare.

5.- Gestión de Reclamos y Sugerencias: Los pacientes o el familiar o representante responsable pueden hacernos llegar sus sugerencia o disconformidades con los servicios recibidos a través del mail contacto@movicare.cl, directamente desde la página web de Movicare o pueden concurrir a nuestras oficinas y dejar su reclamo o sugerencia en un libro foliado rotulado: Libro de Reclamos y Sugerencias. En el reclamo debe especificarse el nombre completo y Rut del paciente y del reclamante cuando el reclamo lo realice el familiar o representante responsable. El texto del reclamo debe expresar claramente la situación que provoca la disconformidad y las circunstancias de su ocurrencia.

Una vez recibido el reclamo o la sugerencia la Gerencia de Operaciones se contactará con el reclamante para confirmar su recepción y eventualmente para solicitar mayores antecedentes. Posteriormente la misma Gerencia recabará la información pertinente para darle respuesta antes de 15 días hábiles de recibido el reclamo o la sugerencia.

6.- Circunstancias especiales:

Fotografías o Filmaciones por Razones Médicas: En caso que por razones de naturaleza médica fuese necesaria la obtención de imágenes fotográficas o en video, éstas se obtendrán sólo después de contar con el consentimiento del paciente o de su familiar o representante responsable. En situaciones de emergencia, en las que no es posible obtener el consentimiento informado, el equipo médico tomará la decisión de tomar imágenes si a su juicio esto es estrictamente necesario para la atención del paciente. Esta decisión quedará debidamente registrada en la ficha clínica de traslado.

Equipaje: Durante el traslado el paciente y el acompañante solo podrán llevar elementos de uso personal.

Cambios de Itinerario: El itinerario del traslado tanto en lo que se refiere a los tiempos estimados como al centro de destino podrán variar de acuerdo a circunstancias especiales como accidentes, deterioro del paciente, condiciones climáticas, etc. En estos casos las decisiones las toma el equipo médico de traslado con el apoyo del comandante de vuelo, los coordinadores de traslado y los equipos de los Centros de Origen y de Destino.

Suspensión Disciplinaria del Traslado: El equipo de traslado así como los conductores y pilotos deben ser tratados respetuosamente. Nuestra empresa podrá suspender el servicio en aquellos casos en los que nuestros representantes reciban directa o telefónicamente un trato verbal que les produzca menoscabo a su dignidad, reciban amenazas o agresiones físicas o estén en riesgo de recibirlas, ya sea por parte del paciente o sus familiares y acompañantes.