



MINISTERIO DE SALUD

DIVISIÓN JURÍDICA

JAG/ASA/CL/PAJFC/YVB/MOP/EBP



**APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS
LÍNEA PROGRAMÁTICA HOSPITAL
AMIGO (2025)**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 267 /

SANTIAGO, 28 MAR 2025

VISTO: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2000, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, de 2003, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto Ley N° 2.763, de 1979, y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469; en el Decreto Supremo N° 136, de 2004 del Ministerio de Salud, Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud; en el memorándum N° C37/N° 07, de 15 de enero de 2025, de la División de Gestión de la Red Asistencial, que solicita formalización de Orientación Técnica Hospital Amigo; en la Ley N° 20.584, que Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud; en la Ley N° 21.372, que modifica la Ley N° 20.584, estableciendo medidas especiales en relación al acompañamiento de los pacientes que se indican; en la Ley N° 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad; en la Ley N° 21.120, que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género; en la Ley N° 21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia; en la Ley N° 21.371, que establece medidas especiales en caso de muerte gestacional o perinatal; en la Ley N° 21.375, que consagra los cuidados paliativos y los derechos de las personas que padecen enfermedades terminales o graves; en la Resolución Exenta N° 4, de 2025, del Ministerio de Salud, que Aprueba Norma Técnica N° 239, sobre seguridad y calidad de la atención: Hospital Amigo para establecimientos de atención cerrada públicos y privados; en la Resolución N° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón y;

CONSIDERANDO:

1. Que, al Ministerio de Salud le compete ejercer la función que corresponde al Estado de garantizar el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección, recuperación de la salud y de rehabilitación de la persona enferma; así como coordinar, controlar y, cuando corresponda, ejecutar tales acciones.
2. Que, la línea programática "Hospital Amigo" es un pilar fundamental y central de la estrategia de Satisfacción Usuaria y Trato Digno, centrandó su enfoque en la implementación de medidas de acogida, acompañamiento e información para las personas hospitalizadas a lo largo de su proceso de atención. Hospital Amigo ha permitido instalar, de manera progresiva, una serie de medidas que han contribuido directamente en el trato digno y en la humanización de la atención de salud.
3. Que, con el fin de avanzar en la equidad en salud y satisfacción usuaria, es que mediante Resolución Exenta N° 4, de 2025, del Ministerio de Salud, se aprobó la Norma Técnica N° 239, sobre seguridad y calidad de la atención: Hospital Amigo para establecimientos de atención cerrada públicos y privados, con el propósito de contribuir al trato digno

durante la atención de salud, con el fin de promover una atención acogedora e inclusiva, como parte de la cultura institucional.

4. Que, resulta necesario proporcionar a los prestadores institucionales de salud, públicos y privados, recomendaciones para la efectiva implementación de la Norma Técnica N°239, y de esta manera promover un trato digno, integral y humanizado en la atención de salud, por lo que se ha procedido a elaborar las Orientaciones Técnicas a la Línea Programática Hospital Amigo.
5. Que, en mérito de lo expuesto, procedo a dictar lo siguiente:

RESOLUCIÓN,

1. **APRÚEBESE** el documento denominado "Orientaciones Técnicas Línea Programática Hospital Amigo (2025)", elaborado por el Departamento Seguridad y Calidad de la Atención de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, documento que consta de 25 páginas y que se considerará parte integrante de la presente resolución.
2. **INSTRÚYASE** la visación del documento que por este acto se aprueba, en cada una de sus páginas, por parte de la Jefa de la División de Gestión de la Red Asistencial de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. Una vez realizado, el documento suscrito deberá quedar custodiado por oficina de partes de este Ministerio y la División de Gestión de la Red Asistencial deberá velar porque las copias que del documento se emitan, sean concordantes con el original.
3. **PUBLÍQUESE** el documento y el presente acto administrativo que lo aprueba, por la División de Gestión de la Red Asistencial, en el sitio web del Ministerio de Salud, esto es, www.minsal.cl, dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde la total tramitación de la presente resolución.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE,



OSVALDO SALGADO ZEPEDA
SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES

DISTRIBUCIÓN:

- Gabinete Ministra de Salud
- Gabinete Subsecretaría de Redes Asistenciales
- División de Gestión de la Red Asistencial
- División Jurídica
- Oficina de Partes