

SANTIAGO, 28 ABR 2023

VISTOS: DFL 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18834, sobre Estatuto Administrativo; Res. 7 año 2019 de la Contraloría Gral. de la República, sobre exención del trámite de toma de razón; Resolución Exenta 1170/2007 del MINSAL, que otorga la calidad de Establecimiento de autogestión en Red a este Hospital y en uso de las facultades que me otorgan los Art.35° y 36° letra f) del DFL N° 1 del 2005 del Ministerio de Salud, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DL.2763/79; Ley 18933 y 18469; Los Art.22° y 23° letra f) del Decreto de Salud N° 38 del 2005, del Ministerio de Salud, que aprobó el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y Establecimientos de Autogestión en Red, Res. Exenta 446/132 de fecha 25 de octubre 2022 de la Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Sur, sobre designación de directora del Hospital Dr. Exequiel González Cortés, Res. IP N°2324/18, de la Superintendencia de Salud, que inscribe al establecimiento en el registro público de Prestadores Institucionales de Salud, y

CONSIDERANDO, el cumplimiento de la Norma Técnica y administrativa Ley N° 21.372, para el acompañamiento de niñas, niños y adolescentes en acciones vinculadas a la atención de salud, dicto la siguiente:

RESOLUCION

APRUEBASE: Cuarta Edición Protocolo "**Acompañamiento hospitalario Hospital Amigo niñas, niños y adolescentes**" y Primera Edición Protocolo "**Acompañamiento ambulatorio Hospital Amigo niñas, niños y adolescentes**" del Hospital Dr. Exequiel González Cortés, a contar del 28 de abril de 2023.



ANÓTESE Y COMUNIQUESE

DRA. INES ARANEDA ARANDA
DIRECTORA

DRA.IAA/rvv

DISTRIBUCION:

- CR. Médico Quirúrgico
- CR. Quirúrgico
- CR. UPC
- CR. Emergencia
- CR. Gestión Usuarios
- Dirección
- Subdirección Médica
- Subdirección Administrativa
- Subdirección Gestión del Cuidado
- U. de Calidad y Seguridad del Paciente
- Of. Partes y Archivo

MARCELO CASTILLO ACEVEDO
MINISTRO DE FE

Transcrito Fielmente
Ministro de Fe



HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES

**PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO HOSPITALARIO
HOSPITAL AMIGO
NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
ENFOQUE DE GENERO
LEY MILA N°21.372**

Elaborado por: A. S. Julia Fuentes P. Jefa SAP_OIRS_SS	Revisado por: Abg. Pamela Roca A.	Aprobado por: Dra. Ines Araneda A. Directora
Fecha: 26-04-2023	Fecha: 27-04-2023	Fecha: 28-04-2023



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:
Edición: CUARTA
Fecha: ABRL 2023
Página: 2 de 13
Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Hospitalario

INDICE

Introducción	3
Objetivos	4
Alcance	5
Responsables	5
Definiciones	5
Desarrollo	6
Excepciones	10
Bibliografía	10
Distribución	10
Anexos	11
Revisiones y modificaciones de la versión original	13



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:

Edición: CUARTA

Fecha: ABRL 2023

Página: 3 de 13

Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Hospitalario

1. INTRODUCCIÓN

-HOSPITAL AMIGO

El programa Hospital Amigo es una iniciativa que se enmarca dentro de la implementación de un modelo de apertura hospitalaria hacia la familia y la comunidad, teniendo como finalidad incorporar buenas prácticas de atención centrada en la niña, niño, adolescente hospitalizado, su madre, padre o familiar significativo, su familia en general y la comunidad, orientados al trato digno, acogedor y amable.

Esta estrategia se desarrolla en el contexto de satisfacción usuaria, con énfasis en la información a los usuarios, acompañamiento hospitalario e identificación funcionaria y usuarios hospitalizados, teniendo relación directa con la Ley de Deberes y derechos N° 20.584.

-ENFOQUE DE GENERO

Actualmente, con énfasis de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, vinculado a la no discriminación de ninguna forma, se hace necesaria la inclusión del enfoque de género, toda vez que su objetivo es la igualdad en las relaciones sociales entre mujeres y hombres, promoviendo la construcción de relaciones más equitativas y disminución de las barreras e inequidades.

Transversalidad de Género

- Es la **integración** de la perspectiva de género en el diseño, elaboración, e implementación de las políticas de género.
- Es la organización (la **reorganización**), la mejora, el desarrollo y la evaluación de los procesos políticos, de modo que una perspectiva de igualdad de género, se incorpore en todas las políticas, a todos los niveles y en todas las etapas.

Igualdad de Género

- El Principio de igualdad, no se define a partir de un criterio de semejanza, sino de **justicia**: se otorga el mismo valor a personas diversas, integrantes de una sociedad
- Igualdad significa tener las mismas oportunidades, ser reconocidas y tratadas como iguales, con los mismos **derechos** y deberes, pero también con la misma posibilidad de obtener beneficios, pues todas las personas tienen el mismo valor y dignidad
- El principio de igualdad está estrechamente relacionado con el ejercicio de la **tolerancia**: el reconocimiento a la otra persona como igual, es decir, que siendo diferente tiene los mismos derechos y responsabilidades



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:
Edición: CUARTA
Fecha: ABRL 2023
Página: 4 de 13
Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Hospitalario

Diversidad sexual

- Respeto por el ejercicio de su condición sexual con igualdad de derechos.
- Transgéneros, Persona que no se siente identificada, parcial o totalmente, con el género que se les asignó al nacer según sus características biológica.

-INCORPORACIÓN LEY MILA

Considerando la Norma técnica y administrativa de la ley 21.372, donde se establecen estándares adecuados para el acompañamiento de niños, niñas y adolescentes, por los padres de quien lo tenga a su cuidado o persona significativa, en el contexto de prestaciones ambulatorias y de hospitalización, que aplican a cualquier prestador de acciones de salud, sea público o privado, se incorpora este protocolo de acompañamiento hospitalario según lineamientos indicados.

2. OBJETIVOS

Objetivo general

Potenciar el Buen trato y la Acogida de los niños, niñas, adolescentes y sus familias en el proceso Hospitalario, con enfoque de género, a través de la implementación del Programa del Hospital Amigo, a fin de facilitar la recuperación de los pacientes y el apoyo a las normas institucionales, con los estándares adecuados definidos para ello.

Objetivos específicos

- Implementar las Medidas del Hospital Amigo en las Unidades de hospitalización, a través del trabajo sistemático del equipo clínico.
- Propiciar el apego y cuidados del niño, niña y adolescente de parte de sus tutores legales, para un mayor compromiso con el equipo clínico y el mantenimiento de estos cuidados después del alta hospitalaria en el lugar de derivación.
- Determinar el o los adultos, responsables del paciente hospitalizado en la entrevista realizada en la OIRS de hospitalizados, a fin de habilitar el Sistema de visita hospitalaria.
- Promover al acompañamiento hospitalario como un factor importante en la recuperación y reintegración familiar de cada paciente.
- Facilitar el derecho de la no discriminación sexual a nivel de pacientes, familias y funcionarios.
- Hacer difusión de la Ley Mila, implementando la aplicación del Asentimiento y Declaración informada.



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:
Edición: CUARTA
Fecha: ABRL 2023
Página: 5 de 13
Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Hospitalario

3. ALCANCE

- Niña, Niño y Adolescente hospitalizado.
- Los responsables legales: Padre y Madre o acompañantes adultos que tengan el cuidado personal.
- Adulto significativo, distinto a los tutores legales, como acompañante.
- Jefaturas de CR Emergencia, Médico Quirúrgico y UPC.
- Equipo Médico.
- Equipo de Enfermer@s.
- Equipo de Técnicos Paramédicos y Auxiliares de servicio.
- Equipo de Profesionales no Médicos.
- Alumn@s en Práctica, Becad@s e Intern@s.

4. RESPONSABLES

- La Dirección del establecimiento es responsable de velar por la aplicación de este documento en la atención de los pacientes.
- Encargada de la Implementación Ley Mila, responsable de la supervisión de su cumplimiento, coordinar la difusión en los equipos y la creación de este protocolo.
- La OIRS y el SAP son responsables de monitorear periódicamente el Cumplimiento del Protocolo de Acompañamiento Hospitalario.
- Los jefes de Centros de Responsabilidad, equipos Médicos, de Enfermería y técnicos paramédicos de atención directa del niño, niña y adolescente, son responsables de aplicar y velar por el cumplimiento en los niveles operativos.

5. DEFINICIONES

Acompañamiento : Es el derecho que permite al Padre, madre, Tutor legal responsable y/o adulto significativo, para acompañar al NNA durante el proceso hospitalario, en los horarios indicados.

Tutor Legal: Es el adulto, Hombre y/o Mujer que legalmente tiene el cuidado personal del NNA, quien debe firmar los documentos legales entre ellos el Consentimiento Informado.

Acompañante significativo o acompañante de elección: Es cualquier adulto, con relación sanguínea o no, que, mediante el asentimiento, el adolescente mayor a 11 años, indique como persona significativa para que lo acompañe en su proceso de hospitalización. Otorgará soporte emocional, acompañamiento y acciones de cuidado pertinentes, durante toda su atención ambulatoria y/u hospitalaria declarada informada.

Enfoque de Género: Potenciar con igualdad e inclusión, las diversas oportunidades que tienen nuestr@s niñas, niños y adolescentes, en su acompañamiento hospitalario y en los procesos hospitalarios.



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:

Edición: CUARTA

Fecha: ABRL 2023

Página: 6 de 13

Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Hospitalario

Acompañamiento Digno: Se debe entregar un trato respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia al acompañante como al NNA.

Asentimiento y Consentimiento: Asentimiento Es un proceso continuo de comprensión y aceptación manifestado por una persona menor de 18 años y mayor a 11 años, en la medida que sus facultades y desarrollo cognitivo se lo permitan, con entrega de información previa para una toma de decisión.

Hospitalización conjunta: Es permanencia del NNA, junto a su persona significativa o acompañante escogido, en la misma habitación desde que se inicia hasta que se finaliza la atención hospitalaria

6. DESARROLLO:

Los Hospitales Amigos forman parte de los Objetivos sanitarios y líneas programáticas ministeriales para el período 2023, en el marco de la implementación de un modelo de atención de salud integral y responden a tres aspectos fundamentales:

- Priorización por los adultos mayores debido al cambio en la estructura etaria de nuestro país y al envejecimiento acelerado de la población.
- **Priorización por l@s niñas, niños y adolescentes aportando a la disminución de las desigualdades.**
- **Poner en práctica una salud comprometida, acogedora y participativa que logre satisfacer las necesidades y expectativas de la población.**

Lo más característico de un Hospital Amigo es la forma en cómo se relaciona con la población y los enferm@s, por lo tanto, no son los servicios clínicos los “amigos” de sus usuarios, sino que es el propio hospital. Es decir, es el hospital en su conjunto quien implementa estas medidas y abre sus puertas a la comunidad, haciendo un giro importantísimo en su relación con las personas.

Dentro de sus medidas de implementación están las siguientes vinculadas a nuestro Hospital y, específicamente, al derecho al Acompañamiento Hospitalario:

- 100% de los Servicios Clínicos con camas básicas cuentan con un mínimo de seis horas de visita
- 100% de los servicios clínicos con camas pediátricas cuentan con autorización para acompañamiento diurno y nocturno de niños, niñas y adolescentes.

Derechos y deberes de las personas en salud

- *Derecho: Trato digno*
- *Derecho: lenguaje adecuado e inteligible, cortesía y amabilidad*
- *Derecho a tener compañía y asistencia espiritual.*
- *Derecho a la Información*
- *Deberes: Respeto al reglamento interno, información y trato*



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:

Edición: CUARTA

Fecha: ABRL 2023

Página: 7 de 13

Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Hospitalario

• REQUISITOS PARA SER HOSPITAL AMIGO

Se considera desde la evaluación técnica del MINSAL, que, para Certificar como Hospital Amigo, se debe cumplir con la implementación del 100% de las siguientes medidas para nuestro Hospital:

MEDIDAS
Camas básicas cuentan con un mínimo de seis horas de visita.
Camas pediátricas cuentan con autorización para acompañamiento diurno y nocturno de niños y niñas
Cuentan con horario determinado para la entrega de información a familiares de personas hospitalizadas
Servicios clínicos con camas de adultos y pediátricas cuenta con un sistema visible de identificación de las personas hospitalizadas
Nº total de funcionarios cuentan con identificación

• ESTÁNDARES PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NNA HOSPITALIZADOS:

a. Estándares de infraestructura y habilitación:

“Centrado en la privacidad, comodidad y la atención incorporando a la familia. Sillones reclinables, acceso a baños, espacios para la alimentación y para resguardar sus pertenencias como casilleros, etc. Espacios amplios para el ingreso de máquinas de radiología, entre otros”¹.

Nuestro Hospital cuenta con salas amplias de máximo 3 pacientes por habitación, Berger para el acompañamiento nocturno, Sala Familiar para que los acompañantes puedan bañarse, calentar su comida, al igual que en los distintos pisos de hospitalización existen mesas y sillas para que se sirvan sus alimentos cómodamente y se cuenta con Baños públicos en todos los pisos. A su vez, cada habitación cuenta con closet para guardar las pertenencias y casilleros en UPC

b. Estándares administrativos:

“El acompañamiento no deberá limitarse a padre y madre”²

La Encargada de Ley Mila, asistirá los días hábiles a cada unidad de Hospitalización, para consultar al adolescente mayor de 11 años, cuál es el adulto significativo que desea que lo acompañe, registrando el nombre en el asentimiento junto a su firma, todo lo cual quedara en ficha ingresado de la siguiente forma:

¹Norma Técnica y Administrativa de Ley 21372, pág. 34

² Ibid



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:
Edición: CUARTA
Fecha: ABRL 2023
Página: 8 de 13
Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Hospitalario

LEY MILA

Con fecha XX de XXXXX se le consulta a XXXXXX, si desea incorporar en el acompañamiento hospitalario, a algún adulto significativo, distinto a sus tutores legales e indica que XXXXXXX. Se le explica que se realizará el registro de la persona en sistema de OIRS Hospitalizados. Firma documento de ASENTIMIENTO.

SALUDOS

XXXXXXXXXXXXXXXXXX
ENCARGADA LEY MILA

- "El número de acompañantes dependerá del espacio físico"³.

**En UPC, por contar con habitaciones individuales, máximo 2 acompañantes.
En las demás unidades 1 persona, con cambio rotativo de día y fijo durante la noche**

- "Antes del ingreso a sala la o las personas que ejercen el acompañamiento deberán completar registro que disponga el prestador institucional. Para tales fines, tomar conocimiento de la normativa interna y firmarlo. Lo consignado en la ficha médica, deberá considerar el anexo 2, 3 y 4"⁴.

Cada vez que un niño(a) o adolescente queda hospitalizado, el equipo de salud debe orientar al acompañante a que concurra a la OIRS de HOSPITALIZADOS, para que se inscriba para el Derecho de visitas: Acompañamiento Hospitalario.

Requisitos para la inscripción:

- . Portar Cedula de identidad.
- . Ser el padre y/o madre y no poseer alguna orden de alejamiento hacia el paciente.
- . Ser tutor legal, hombre y/o mujer, presentando el oficio del tribunal donde se le entregan los cuidados personales del niño, niña o adolescente de manera transitoria o permanente, la cual debe estar vigente.
- . Ser el adulto significativo indicado en el Asentimiento firmado por el adolescente hospitalizado

Una vez que se efectúa la inscripción en OIRS, la funcionaria explicará cuáles son los derechos y deberes tanto del niño, niña y adolescente como de las personas autorizadas a la visita como lo son:

- El derecho a la información médica
- La confidencialidad de los antecedentes clínicos de la niña, niño o adolescente
- Los horarios del acompañamiento
- Disponibilidad de una sala para descansar o alimentarse, etc.

³ Norma Técnica y Administrativa de Ley 21372, pág. 35

⁴ Ibid

Protocolo de Acompañamiento Hospitalario

Todo lo cual es registrado en **DECLARACIÓN INFORMADA**.

A su vez se le entrega un **BRAZALETE** a cada acompañante, el cual debe ser presentado junto a la Cédula de Identidad, para que l@s Vigilantes fiscalicen el ingreso de las personas autorizadas a acompañar a las niñas, niños y adolescentes hospitalizados. Se evaluará diariamente el ejercicio correcto del acompañamiento, en relación al respeto y protección y las normas hospitalarias.

- "Se deberá consignar en ficha cualquier otro documento que diga relación con la seguridad y protección del NNA, con resoluciones judiciales orden de alejamiento, entre otros"⁵.

Siempre se debe adjuntar a la ficha cualquier otro documento adicional de seguridad y proteccional de los NNA.

• IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE ACOMPAÑAMIENTO

En relación a nuestro Hospital se tiene que, por ser exclusivamente pediátrico, se ha implementado un sistema de **24 horas continuas** en la **Unidades no críticas**, tal como se demuestra en el cuadro siguiente:

Unidad		Horario de visita
Oncología	Diurno	07.00-21.00
	Nocturno	21.00-07.00
Medico/Quirúrgico	Diurno	09.00-17.45
	Nocturno	17.45-09.00

A su vez para la Unidad de Paciente Critico y UHCIP, se han implementado más de 6 horas diurnas:

UPC	UCI	Diurno	09.30-19.00
INTERMEDIO		Diurno	09.30-19.00
		Nocturno	19.00- 07.00
UHCIP		Diurno	15.00-17.00
		Nocturno	SEGÚN INDICACIÓN MÉDICA

⁵ Norma Técnica y Administrativa de Ley 21372, pág. 36



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:

Edición: CUARTA

Fecha: ABRL 2023

Página: 10 de 13

Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Hospitalario

7. SITUACIONES DE EXCEPCIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO:

Situaciones excepcionales en las cuales se podrá modificar de manera parcial o total este acompañamiento, de manera provisoria hasta que se vuelva a la normalidad del funcionamiento hospitalario:

- Alerta Sanitaria
- Desastres naturales
- Situaciones propias del establecimiento Hospitalario que afecte de manera significativa su normal funcionamiento

A su vez, por Ley Mila, el sentimiento, para lo mayores de 11 años no será aplicado, y/o será evaluado por médico tratante:

- Situación de salud del adolescente, que no posibilite el ingreso del adulto significativo, Ej.: imposibilidad de expresar su opinión, inmunodeprimidos, ingresos por salud mental, aislamientos, etc.

8. BIBLIOGRAFÍA

"Orientaciones Técnicas para la actualización de forma y contenidos mínimos de Protocolos de Acompañamiento diurno y nocturno con enfoque de género" (Ordinario 1363, abril 2017)

"Ley Mila" N° 21372, año 2022

"Noma Técnica y Administrativa de Ley 21372", año 2022

9. DISTRIBUCIÓN

- CR Médico _Quirúrgico
- CR Quirúrgico
- CR UPC
- CR Emergencia
- CR Gestión de Usuarios
- Dirección
- Subdirección Médica
- Subdirección Administrativa
- Subdirección de Enfermería



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:

Edición: CUARTA

Fecha: ABRL 2023

Página: 11 de 13

Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Hospitalario

10. ANEXOS

ANEXO 3: Asentimiento informado para niño, niña o adolescente sobre el acompañamiento

Yo, RUN de años, autorizo a
..... como acompañante durante mi proceso de atención de
salud, en el Servicio en la Institución
.....

Además, se me ha informado que el acompañamiento:

- Es un derecho y es voluntario.
- Puede ser realizado por un adulto significativo, con mi asentimiento.
- Puede ser durante las 24 horas.
- Debe respetar las instrucciones del equipo, para resguardar mi salud, como por ejemplo el uso de mascarillas, lavado de manos, etc.
- Debe respetar y cooperar, si lo desea y con asentimiento del NNA, en las rutinas de trabajo del equipo (baño, entrega de turno, control de signos vitales, administración de medicamentos, etc.).
- Puede colaborar en mi cuidado y atención, exclusivamente, según las indicaciones del equipo.

Se me ha informado que mi acompañante **no puede**:

- Disponer del baño de pacientes.
- Recostarse en mi cama o en el suelo.
- Bajar las barandas cuando me encuentre sin supervisión.
- Desconectar vías, monitores u otros elementos, sin previa autorización del equipo de salud.
- Sacar fotos durante procedimientos u otros procesos a funcionarios/as, sin su autorización expresa.
- Sacar fotos que involucren a otros usuarios/as de la sala, sin su asentimiento/consentimiento.

Se me informó que el acompañamiento **se podrá restringir** cuando:

- Yo lo solicite.
- El equipo o yo quiera tratar un tema confidencial⁹.
- Otro paciente presente una situación de emergencia en la sala.
- Mi acompañante ponga en riesgo mi integridad, o la de otro/a en mi sala.
- Mi acompañante se encuentra sintomático o diagnosticado de alguna infección que pone en riesgo mi salud, o la de otro/a en mi sala.
- Exista algún antecedente legal que no se le permita la cercanía a mi u otro paciente en sala.

FIRMA

_____ de _____ de 20__

NOMBRE PROFESIONAL:	
RUN:	
FIRMA:	



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:
Edición: CUARTA
Fecha: ABRL 2023
Página: 12 de 13
Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Hospitalario

ANEXO 2: Declaración informada para el acompañamiento en atención cerrada

Yo, RUN , acompañante de
..... que se encuentra en el Servicio
..... de la Institución
..... declaro que:

Se me ha informado que el acompañamiento:

- Es un derecho y es voluntario.
- Puede ser realizado por un adulto significativo, con asentimiento del NNA.
- Puede ser durante las 24 horas.
- Implica respetar las instrucciones del equipo, para resguardar la salud del NNA, como uso de mascarillas, lavado de manos, circulación por áreas determinadas y autorizadas por el Establecimiento de Salud, etc.
- Implica respetar y cooperar en las rutinas de trabajo del equipo (baño, entrega de turno, control de signos vitales, administración de medicamentos, etc.).
- Implica colaborar en el cuidado y atención del NNA, según las indicaciones del equipo (solo del NNA y no de otros pacientes en sala).

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en la Ley N°20.584, el acompañante deberá cuidar las instalaciones y equipamiento del establecimiento de salud.

Se me ha informado que el Servicio:

- Cuenta con: para pasar la noche (silla, bergero, etc).
- Cuenta con: para comer y asearme (microonda, ducha, etc).
- El ingreso o recambio del acompañante deberá ser desde las hasta las En otro horario, deberá ser con previo acuerdo con el encargado/a de la Unidad.
- Tiene como horario para entrega de información:

Se me ha informado que no se permite:

- Disponer del baño de pacientes.
- Recostarme en la cama del paciente ni en el suelo.
- Bajar las barandas cuando el niño o niña se encuentre sin supervisión.
- Desconectar vías, monitores u otros elementos, sin previa autorización del equipo de salud.
- Sacar fotos durante procedimientos u otros procesos a funcionarios/as, sin su autorización expresa.
- Sacar fotos que involucren a otros usuarios/as, sin su asentimiento/consentimiento.

Se me ha informado que se podrá restringir el acompañamiento cuando:

- El niño, niña o adolescente solicite privacidad o no brinde su asentimiento.
- El equipo o el NNA requiera tratar un tema confidencial¹.
- Se presente una situación de emergencia en otro paciente en la sala.
- El o la acompañante ponga en riesgo la integridad del NNA, o de otro paciente en sala.
- El o la acompañante se encuentre sintomático o diagnosticado de alguna infección que pone en riesgo la salud del NNA, o de otro paciente en sala.
- Existe algún antecedente legal que no permita la cercanía al NNA, o de otro paciente en sala.

FIRMA DE ACOMPAÑANTE

_____ de _____ de 20__

NOMBRE PROFESIONAL:	
RUN:	
FIRMA:	



Ministerio de Salud

Código:

Edición: CUARTA

Fecha: ABRL 2023

Página: 13 de 13

Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Hospitalario

[illegible]



HOSPITAL EXEQUIEL GONZALEZ CORTES

**PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO AMBULATORIO
HOSPITAL AMIGO
NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
ENFOQUE DE GENERO
LEY MILA N°21.372**

Elaborado por:  A. S. Julia Fuentes P. Jefa SAP_OIRS_SS	Revisado por:  Abg. Pamela Roca A.	Aprobado por:  Dra. Inés Araneda A. Directora
Fecha: 26-04-2023	Fecha: 27-04-2023	Fecha: 28-04-2023



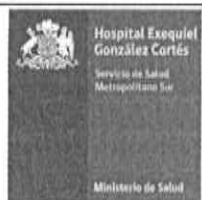
HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:
Edición: PRIMERA
Fecha: ABRL 2023
Página: 2 de 10
Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Ambulatorio

INDICE

Introducción	3
Objetivos	4
Alcance	4
Responsables	5
Definiciones	5
Desarrollo	5
Excepciones	8
Bibliografía	9
Distribución	9
Revisiones y modificaciones de la versión original	10



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:

Edición: PRIMERA

Fecha: ABRL 2023

Página: 3 de 10

Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Ambulatorio

1. INTRODUCCIÓN

-HOSPITAL AMIGO

El programa Hospital Amigo es una iniciativa que se enmarca dentro de la implementación de un modelo de apertura hospitalaria hacia la familia y la comunidad, teniendo como finalidad incorporar buenas prácticas de atención centrada en la niña, niño, adolescente hospitalizado, su madre, padre o familiar significativo, su familia en general y la comunidad, orientados al trato digno, acogedor y amable.

Esta estrategia se desarrolla en el contexto de satisfacción usuaria, con énfasis en la información a los usuarios, acompañamiento hospitalario e identificación funcionaria y usuarios hospitalizados, teniendo relación directa con la Ley de Deberes y derechos N° 20.584.

-ENFOQUE DE GENERO

Actualmente, con énfasis de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, vinculado a la no discriminación de ninguna forma, se hace necesaria la inclusión del enfoque de género, toda vez que su objetivo es la igualdad en las relaciones sociales entre mujeres y hombres, promoviendo la construcción de relaciones más equitativas y disminución de las barreras e inequidades.

Transversalidad de Género

- Es la **integración** de la perspectiva de género en el diseño, elaboración, e implementación de las políticas de género.
- Es la organización (la **reorganización**), la mejora, el desarrollo y la evaluación de los procesos políticos, de modo que una perspectiva de igualdad de género, se incorpore en todas las políticas, a todos los niveles y en todas las etapas.

Igualdad de Género

- El Principio de igualdad, no se define a partir de un criterio de semejanza, sino de **justicia**: se otorga el mismo valor a personas diversas, integrantes de una sociedad
- Igualdad significa tener las mismas oportunidades, ser reconocidas y tratadas como iguales, con los mismos **derechos** y deberes, pero también con la misma posibilidad de obtener beneficios, pues todas las personas tienen el mismo valor y dignidad
- El principio de igualdad está estrechamente relacionado con el ejercicio de la **tolerancia**: el reconocimiento a la otra persona como igual, es decir, que siendo diferente tiene los mismos derechos y responsabilidades

Diversidad sexual

- Respeto por el ejercicio de su condición sexual con igualdad de derechos.
- Transgéneros, Persona que no se siente identificada, parcial o totalmente, con el género que se les asignó al nacer según sus características biológica.



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:

Edición: PRIMERA

Fecha: ABRL 2023

Página: 4 de 10

Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Ambulatorio

-INCORPORACIÓN LEY MILA

Considerando la Norma técnica y administrativa de la ley 21.372, donde se establecen estándares adecuados para el acompañamiento de niños, niñas y adolescentes, por los padres de quien lo tenga a su cuidado o persona significativa, en el contexto de prestaciones ambulatorias y de hospitalización, que aplican a cualquier prestador de acciones de salud, sea público o privado, se incorpora este protocolo de acompañamiento AMBULATORIO según lineamientos indicados.

2. OBJETIVOS

Objetivo general

Potenciar el Buen trato y la Acogida de los niños, niñas, adolescentes y sus familias en el proceso ambulatorio, con enfoque de género, a través de la implementación del Programa del Hospital Amigo, a fin de facilitar la recuperación de los pacientes y el apoyo a las normas institucionales, con los estándares adecuados definidos para ello.

Objetivos específicos

- Propiciar el apego y cuidados del niño, niña y adolescente de parte de sus tutores legales, para un mayor compromiso con el equipo clínico y el mantenimiento de estos cuidados después del alta hospitalaria en el lugar de derivación.
- Promover al acompañamiento ambulatorio como un factor importante en la recuperación y integración familiar de cada paciente.
- Facilitar el derecho de la no discriminación sexual a nivel de pacientes, familias y funcionarios.
- Hacer difusión de la ley Mila, implementando los estándares para la atención ambulatoria.

3. ALCANCE

- Niña, Niño y Adolescente en atención ambulatoria.
- Los responsables legales: Padre y Madre o acompañantes adultos, con tuición legal.
- Jefaturas de CR Emergencia, Medico Quirúrgico y UPC.
- Equipo Médico.
- Equipo de Enfermer@s.
- Equipo de Técnicos Paramédicos y Auxiliares de servicio.
- Equipo de Profesionales no Médicos.
- Alumn@s en Práctica, Becad@s e Intern@s.



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:

Edición: PRIMERA

Fecha: ABRL 2023

Página: 5 de 10

Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Ambulatorio

4. RESPONSABLES

- La Dirección del establecimiento es responsable de velar por la aplicación de este documento en la atención de los pacientes.
- Encargada de la Implementación Ley Mila, supervisión de su cumplimiento, coordinar la difusión en los equipos y la creación de este protocolo.
- Los jefes de Centros de Responsabilidad, equipos Médicos, de Enfermería y técnicos paramédicos de atención directa del niño, niña y adolescente, son responsables de aplicar y velar por el cumplimiento en los niveles operativos.

5. DEFINICIONES

Acompañamiento: Es el derecho que permite al Padre, madre, Tutor legal responsable y/o adulto significativo, para acompañar a su hij@ durante el proceso de atención ambulatoria.

Tutor Legal: Es el adulto, Hombre y/o Mujer que legalmente tiene el cuidado personal del NNA, quien debe firmar los documentos legales entre ellos el Consentimiento Informado.

Enfoque de Género: Potenciar con igualdad e inclusión, las diversas oportunidades que tienen nuestr@s niñas, niños y adolescentes, en su acompañamiento hospitalario y en los procesos hospitalarios.

Acompañamiento Digno: Se debe entregar un trato respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia al acompañante como al NNA, mujer o persona gestante.

Acompañante significativo o acompañante de elección: Familiar o persona significativa, escogido por el o la persona usuaria, que otorgará soporte emocional, acompañamiento y acciones de cuidado pertinentes, durante toda su atención ambulatoria y /u hospitalaria.

6. DESARROLLO:

Los Hospitales Amigos forman parte de los Objetivos sanitarios y líneas programáticas ministeriales para el período 2023, en el marco de la implementación de un modelo de atención de salud integral y responden a tres aspectos fundamentales:

- Priorización por los adultos mayores debido al cambio en la estructura etaria de nuestro país y al envejecimiento acelerado de la población.
- Priorización por l@s niñas, niños y adolescentes aportando a la disminución de las desigualdades.
- Poner en práctica una salud comprometida, acogedora y participativa que logre satisfacer las necesidades y expectativas de la población.



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:

Edición: PRIMERA

Fecha: ABRL 2023

Página: 6 de 10

Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Ambulatorio

Lo más característico de un Hospital Amigo es la forma en cómo se relaciona con la población y los enferm@s, por lo tanto, no son los servicios clínicos los “amigos” de sus usuarios, sino que es el propio hospital. Es decir, es el hospital en su conjunto quien implementa estas medidas y abre sus puertas a la comunidad, haciendo un giro importantísimo en su relación con las personas.

A la fecha, se ha instalado progresivamente cada una de estas medidas, acompañado de documentos y protocolos orientadores tanto en lo referido a gestión como apoyo en el quehacer clínico.

Dentro de sus medidas de implementación están las siguientes vinculas a nuestro Hospital y, específicamente, al derecho al **Acompañamiento Ambulatorio**:

- Las Unidades de Emergencia de los establecimientos de mayor complejidad cuentan con sistema de información a la familia según orientaciones técnicas específicas.

Relación con derechos y deberes de las personas en salud

- *Derecho: Trato digno*
- *Derecho: lenguaje adecuado e inteligible, cortesía y amabilidad*
- *Derecho a tener compañía y asistencia espiritual.*
- *Derecho a la Información*
- *Deberes: Respeto al reglamento interno, información y trato*

• **ESTANDARES PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NNA AMBULATORIO:**

El otorgamiento de un trato digno y de calidad para quienes acompañan las atenciones ambulatorias, debe tener un enfoque integral, donde la atención es dirigida a satisfacer las necesidades fundamentales de NNA, en el contexto de un núcleo familiar. El acompañamiento debe resguardar que NNA son sujetos de derechos, respetar su individualidad, su nombre social y pronombre, y explicarles en la medida de su capacidad cognitiva los cuidados a realizar, conferir información completa, veraz y oportuna, tanto para ellos como padre, madre, cuidador o cuidadora, o quién él o ella consienta.

Se resalta que, en el Hospital, siempre se solicita la presencia del acompañante, tanto para recibir información sobre la consulta, dar las indicaciones de los tratamientos, diagnósticos, etc. y trámites a realizar, como así también, por ser menores de edad, debe estar presente el tutor legal.



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:
Edición: PRIMERA
Fecha: ABRL 2023
Página: 7 de 10
Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Ambulatorio

I.- Estándares de infraestructura y habilitación:

"A.- Atención clínica: Se consideran el box de atención, sala de procedimientos, toma de muestra, etc.:

- Espacio para el ingreso de padre, madre o persona significativa.
- Espacio que permita la privacidad del NNA.
- Espacio de atención ambulatoria acorde a la edad y situación de salud de los NNA.
- Contar con mobiliario apto.
- No se permitirá ningún tipo de registro (fotográfico, filmación o grabación), de otros usuarios, o usuarias del servicio, como tampoco del equipo de salud o de su proceso de atención de atención, sin la autorización escrita firmada del NNA o su representante legal y del respectivo establecimiento de salud."¹

Nuestro Hospital cuenta con box de atención, amplios, para la atención individual de cada NNA y su respectivo acompañante, con asientos y camilla para la revisión física, Biombos para la privacidad y se cuenta con Baños públicos en todos los pisos.

Está prohibido cualquier tipo de registro fotográfico, etc., tanto de los usuarios como de ellos funcionarios, sino existe un acuerdo por escrito de ambas partes.

"B.- Atención administrativa:

Se consideran dentro de estos espacios la Admisión, recaudación, farmacia, entre otros. El proceso de agendamiento puede ser presencial, telefónico telemático o digital, favoreciendo el contacto efectivo y respetando el agendamiento consensuado.

La gestión de citas efectivas comprende acciones que tienen por objetivo disponer, mantener y agendar horas para la atención de salud, asegurando el acceso y seguridad para cautelar los factores de inasistencias. Este proceso debe contar con flexibilidad que permita cambios en tiempo real."²

El Hospital dispone de un sistema de agendamiento presencial, telefónico para NNA provenientes de regiones y mensajería e Email para la lista de espera. Existe la posibilidad de cambio de horas, siempre y cuando se cuente con disponibilidades de horas y avisando 48 horas antes.

"C.- Espacios comunes:

Entradas principales: Contar con señalética de tamaño, altura y posición adecuada, que permita la rápida ubicación de los servicios y en lengua de origen (cuando exista una alta concentración de población indígena); Mapa de identificación legible de los servicios del establecimiento; Asegurar zonas que permitan una adecuada orientación a los usuarios y usuarias."³

¹ Norma Técnica y Administrativa de Ley 21372, pág. 29

² Ibid

³ Norma Técnica y Administrativa de Ley 21372, pág. 30



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:
Edición: PRIMERA
Fecha: ABRL 2023
Página: 8 de 10
Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Ambulatorio

El Hospital es un establecimiento moderno, que dispone de señalética en cada uno de sus espacios, con mapas referenciales y en los accesos y unidades principales de atención y guardias que orientan sobre la ubicación de los servicios de manera permanente.

“Salas de espera: De acuerdo a la oferta de atención, contar con número de sillas apropiadas que permitan el descanso de NNA y sus acompañantes; salas de espera con espacios educativos, de esparcimiento para los NNA, con afiche e información relevante; Servicios higiénicos adaptados para NNA, en los cuales su movilidad se ve reducida y con espacios que permitan el ingreso tanto del padre de la madre o persona significativa que pueda colaborar.”⁴

Nuestro establecimiento presenta múltiples salas de esperas, amplias con numerosos asientos, para cada área de atención en los 5 pisos donde circulan nuestros usuarios. En cada piso existen múltiples baños públicos, diferenciados para pre-escolar, mudadores y adultos. Se disponen de afiches según las diferentes campañas de difusión que se estén llevando a cabo.

7. SITUACIONES DE EXCEPCIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO:

Situaciones excepcionales en las cuales se podrá modificar de manera parcial o total este acompañamiento, de manera provisoria hasta que se vuelva a la normalidad del funcionamiento hospitalario:

- Alerta Sanitaria
- Desastres naturales
- Situaciones propias del establecimiento Hospitalario que afecte de manera significativa su normal funcionamiento

- A su vez, por Ley Mila, algunas consideraciones, para que no se realice el acompañamiento ambulatorio:

- Situaciones de emergencia, con riesgo vital.
- Aquellos procedimientos que generen incomodidad para el NNA
- Aquellos procedimientos o circunstancias que generen un nivel de malestar físico o emocional en el acompañante
- En aquellos casos específicos en que los determine el personal de salud.
- En las evaluaciones de salud mental, que requieren de la privacidad en la entrega de relatos.

⁴ Ibid



HOSPITAL EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS

Código:
Edición: PRIMERA
Fecha: ABRL 2023
Página: 9 de 10
Vigencia: 4 años

Protocolo de Acompañamiento Ambulatorio

8. BIBLIOGRAFÍA

"Orientaciones Técnicas para la actualización de forma y contenidos mínimos de Protocolos de Acompañamiento diurno y nocturno con enfoque de género" (Ordinario 1363, abril 2017)

"Ley Mila" N° 21372, año 2022

"Noma Técnica y Administrativa de Ley 21372", año 2022

9. DISTRIBUCIÓN

- CR Médico _Quirúrgico
- CR Quirúrgico
- CR UPC
- CR Emergencia
- CR Gestión de Usuarios
- Dirección
- Subdirección Médica
- Subdirección Administrativa
- Subdirección de Enfermería



Ministerio de Salud

Código:

Edición: PRIMERA

Fecha: ABRL 2023

Página: 10 de 10

Vigencia: 4 años

[illegible]