



HOSPITAL DEL SALVADOR

DIRECCION

DEPTO. DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO

DRA. VPH/DDH

RESOLUCIÓN EXENTA N° 5284,

SANTIAGO, 10 NOV 2023

VISTOS: Las facultades que le confiere el DFL N° 1 del 2005 del MINSAL que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del DL 2.763 de 1979 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469; Ley 19.937 en su artículo décimo quinto transitorio, en concordancia con el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de menor complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red N° 38/2005; DFL N° 1/19.653 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575 Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley N° 19.653 sobre Probidad Administrativa aplicable a los Órganos de la Administración del Estado; D.S. N° 140/2004 publicado en el D.O. el 21/04/2005, título IV De los Hospitales, Art. 46; DFL N° 29 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.834, publicado en el Diario Oficial el 16/03/2005; Resoluciones Nos. 7 y 8 de 2019, de la Contraloría General de la República; Resolución Exenta N° 363 de fecha 6 de abril de 2023, dictada por el Servicio de Salud Metropolitano Oriente, donde consta la personería de Directora del Hospital del Salvador de Dra. Victoria Pinto Henríquez, en el primer orden de subrogancia.

CONSIDERANDO:

Que con fecha 01 de octubre del 2012, entró en vigencia la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes que establece cuáles son los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud.

Que con fecha 07 de octubre del 202, entro en vigencia la ley 21.372, establece el acompañamiento para niños, niñas y adolescentes (NNA), además de mujeres personas gestantes, por parte de sus padres, madres, tutores o personas significativas durante su atención de salud.

Que en el año 2006, el MINSAL establece las orientaciones técnicas para la implementación e estrategia en hospitales públicos de las medidas de Hospital Amigo, destacando 8 medidas en el Hospital del Salvador.

Que con fecha 31 de agosto del 2023 se finalizó a la alerta sanitaria por covid- 19, lo que permite retomar y actualizar las actividades de incorporación de la familia en el proceso de hospitalización.

Por lo que resulta necesario contar con el reglamento interno de Hospital Amigo perteneciente al Hospital del Salvador

RESUELVO:

Apruébese el Reglamento interno de Hospital Amigo, para el Hospital del Salvador.

La presente resolución entrará en vigencia desde la fecha de su dictación y de inmediato quedará sin efecto todo acto dictado con anterioridad, sobre esta misma materia.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



Lo que transcribo para conocimiento

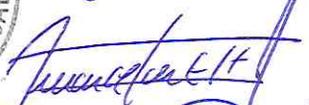
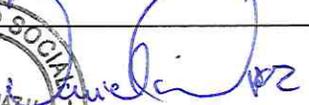
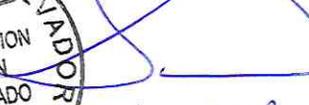
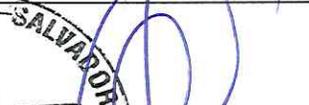
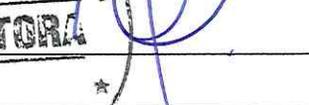
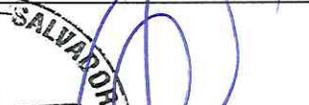
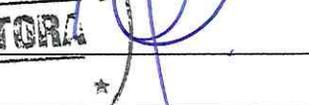
Ministro de Fe

DISTRIBUCIÓN:

- ✓ Dirección
- ✓ Subdirección Apoyo Diagnóstico y Terapéutico
- ✓ Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas
- ✓ Subdirección Médica
- ✓ Subdirección Administrativa
- ✓ Subdirección de Gestión Clínica
- ✓ Subdirección de Gestión y Cuidado del Paciente
- ✓ Departamento integral de Atención al Usuario
- ✓ Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente
- ✓ Oficina de Partes

Nº versión del documento	Nº de páginas	Responsable
01	40	Dpto Integral de atención al Usuario
Fecha entrada en vigencia	Fecha próxima actualización	Resolución Exenta Nº
06-11-2023	06-11-2028	

REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL AMIGO HOSPITAL DEL SALVADOR

Rol	Profesional	Firma
Elabora	Cindy Muñoz Verdugo	  
	Marcela Escanilla Henríquez Dpto. Integral de Atención al Usuario.	
Revisa	Daniela Díaz H.	       
	Jefa Dpto. Integral de Atención al Usuario	
	Camila de la Hoz V.	
	Subdirectora de Gestión del Cuidado	
Aprueba	Dra. Catherine Bravo F.	    
	Subdirectora Medica	
Aprueba	Dra. Victoria Pinto Henríquez	    
	Directora (S)	
Distribución	Dirección Calidad IAAS SDGC SDM SDADT	

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	PERSONA SIGNIFICATIVA	5
	ANEXO 1	7
III.	VISITA DIARIA DE FAMILIARES DE 6 HORAS	8
IV.	ACOMPAÑAMIENTO 24 HORAS A NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE (LEY N° 21.372) 10	8
	ANEXO 2	13
V.	ACOMPAÑAMIENTO PACIENTE ADULTO MAYOR	15
	ANEXO 3	18
VI.	ALIMENTACION ASISTIDA.....	20
VII.	ENTREGA DE INFORMACIÓN CLÍNICA AL TUTOR/A O PERSONA SIGNIFICATIVA 21	21
VIII.	INFORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE PACIENTE EN SERVICIO DE EMERGENCIA.....	23
IX.	SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO/A	25
X.	INCORPORACIÓN DE LA FAMILIA AL EGRESO DEL PACIENTE ADULTO MAYOR 26	26
	ANEXO 4	29
XI.	FUNCIONARIOS DEBIDAMENTE IDENTIFICADOS	30
XII.	OTRAS MEDIDAS ADICIONALES	31
XIII.	SUSPENSION DE VISITAS.....	37
	ANEXO 5	39
XIV.	CONTROL DOCUMENTAL	40

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la ley N°20.584, que regula los derechos y deberes de los pacientes en el art. 6 dispone que ... “toda persona tiene derecho a que los prestadores le faciliten la compañía de familiares y amigos cercanos durante su hospitalización, de acuerdo con la reglamentación interna de cada establecimiento. [...] Y considerando la necesidad de impulsar procesos de atención bajo una mirada humanizada de la salud, se presenta a continuación el Protocolo de Hospital Amigo para el HDS.

El Hospital Amigo es una iniciativa de la línea programática del Ministerio de Salud, que se encuentra en implementación desde el año 2006. Iniciativa que en términos amplios impulsa la apertura de los establecimientos de salud a la familia y comunidad, fortaleciendo la relación del equipo de salud con los usuarios.

Este modelo de atención de salud integral responde a 3 aspectos fundamentales:

- ▶ Tener una salud comprometida, acogedora y participativa que logre satisfacer las necesidades y expectativas de la población.

- ▶ Atención preferencial a los adultos mayores debido al cambio en la estructura etaria de nuestro país y al envejecimiento acelerado de la población.

- ▶ Atención preferencial a los niños y niñas, aportando a la disminución de las desigualdades. En este punto, precisar, que si bien Hospital del Salvador concentra sus prestaciones a usuarios/as adultos, existen casos excepcionales de ingreso de pacientes menores de edad en donde es fundamental decretar y asegurar su atención según las normativas actuales, concentradas también es resguardar su debido acompañamiento durante los procesos de atención a los cuales deben acceder.

En la misma línea, contempla la aplicación de algunas medidas que son ratificadas por la Ley de Derechos y Deberes de las Personas en Salud, iniciativas orientadas a la satisfacción usuaria y otras, que se enmarcan en la decisión del sector salud de brindar acompañamiento de la familia a las personas durante su hospitalización (visita diaria, alimentación asistida, acompañamiento nocturno) o durante la realización de la procedimientos y atención, así como también; la entrega de información oportuna y de calidad sobre la situación de salud de la persona hospitalizada o en procedimientos de atención.

Dadas las características de nuestro establecimiento, considerando que dentro de las prestaciones no se realizan atenciones de maternidad, es posible implementar 9 medidas de las 10 medidas dispuestas por Hospital Amigo, detalladas a continuación:

- ✓ Visita de mínimo 6 horas diarias en todas las Unidades Clínicas de Cuidados Básicos.
- ✓ Acompañamiento 24 hrs de niño, niña y adolescente, según Ley n°21.372.
- ✓ Acompañamiento al paciente adulto mayor.
- ✓ Alimentación asistida de acuerdo a la dependencia del paciente.
- ✓ Sistema de información a la familia.
- ✓ Integración del familiar y planificación del egreso del paciente adulto mayor.
- ✓ Información al familiar y acompañamiento al paciente en el Servicio de Urgencias.
- ✓ Sistema visible de identificación del paciente hospitalizado.
- ✓ 100 % de los funcionarios debidamente identificados.

La medida no implementada en nuestro Hospital corresponde al acompañamiento de la mujer durante el trabajo de parto, ya que esta prestación no se encuentra dentro de nuestra cartera de servicios.

El proceso de implementación se beneficiará de la individualización formal de la persona significativa, por lo que el protocolo se iniciará abordando este ítem.



II. PERSONA SIGNIFICATIVA

Se considera un derecho, de acuerdo a la Ley 20.584 Título II, párrafo 4° “Del derecho a tener compañía y asistencia espiritual”.

Este prestador en Salud, Hospital del Salvador, utilizará este concepto “persona significativa” para referirse a aquellas personas vinculadas al paciente, pertenezcan o no a su familia, cuya participación y apoyo es, a criterio del paciente, importante en su proceso de salud-enfermedad.

Para definir la persona significativa, durante el ingreso al Hospital, vía urgencia u otra, el o la paciente será consultado por personal del Establecimiento, referente a que persona actuará como la persona significativa.

Cabe destacar que el paciente puede negar la participación de un tercero en este proceso resguardando su información clínica, si así lo requiere en su ingreso o durante su hospitalización.

En el caso que él o la paciente no se encuentre en condiciones para ejercer ese derecho, la familia, amigos o tutor/a legal podrán determinar qué integrante del grupo de apoyo actuará como persona significativa. En estos casos se priorizará a la persona con la que él o la usuaria reside y quien acompañará el alta de la o el paciente.

1. Objetivo General:

Formalizar e identificar a la persona significativa que acompañará el proceso de atención de salud, buscando establecer cooperación en el proceso de atención de salud en la red de apoyo, acceso a información oportuna, y espacio de aprendizaje en referencia a la patología del paciente.

2. Campo de Aplicación:

En todas las Unidades de pacientes Hospitalizados y Urgencia.

3. Responsables:

Jefe Emergencia
Enfermería de Emergencia
Trabajador Social Emergencia

4. Actividades del Procedimiento:

- ✓ Ingreso a Urgencia

- ✓ Indicación de Hospitalización
- ✓ Aplicación de Score social
- ✓ Inducción e información a la familia sobre la hospitalización, derechos y deberes, consentimiento informado de acompañamientos, tríptico de bienvenida, y consentimiento de asistencia espiritual.
- ✓ Si él o la paciente ingresa de manera directa a cama de hospitalización, será enfermería quien debe alertar sobre la falta de una persona significativa y deberá proceder a la identificación.

5. Reglamento Para la Persona Significativa;

- La persona significativa del paciente para este Hospital corresponde sólo en términos de acompañamiento y manejo de información durante la hospitalización del paciente, no se le otorga derecho legal sobre los bienes u otros del paciente.
- La persona significativa deberá respetar todas las Instrucciones para el acompañamiento otorgadas por la institución y el servicio clínico.
- La persona significativa deberá acogerse al régimen de visita que disponga el Hospital y cada servicio.
- La persona significativa recibirá información del estado de salud del o la paciente y de los procedimientos que se le practiquen, mediante el equipo médico y personal del servicio clínico.
- La persona significativa deberá mantener al resto de la red de apoyo informada de todo el proceso de salud, si el usuario se encuentra de acuerdo, además de los reglamentos del Hospital y el cumplimiento de éstos por parte de la familia.
- Una vez otorgado el alta al o la paciente, la persona significativa será el/la encargado/a de apoyar al usuario en dicho proceso.
- La persona significativa puede ser cambiada conforme el requerimiento del paciente o pesquisa por parte del personal del Hospital de situaciones de agresión u otras hacia el paciente durante todo el proceso.

ANEXO 1



IDENTIFICACIÓN PERSONA SIGNIFICATIVA O CUIDADOR/A DEL USUARIO

DATOS DEL USUARIO/A HOSPITALIZADO			
NOMBRE			
RUT	EDAD	FECHA DE INGRESO	
SERVICIO	SALA	CAMA	

DATOS DE LA PERSONA SIGNIFICATIVA O CUIDADOR/A			
NOMBRE			
RUT	EDAD	VÍNCULO/RELACIÓN	
DOMICILIO			
COMUNA		TELÉFONO	
EMAIL			
Seleccione la Figura de Representación que corresponda	<input type="checkbox"/> Representación legal (Padres de menores de edad, cónyuge, hijos (as) en orden descendente, hermanos/as o personas determinadas por ente judicial. <input type="checkbox"/> La o él paciente no capaz de tomar las decisiones propias, y a criterio médico responsable, determina que de Acuerdo en su estado físico o psíquico no está capacitado para hacerse cargo de su situación. <input type="checkbox"/> La o él paciente que carece de representante legal por cuanto la tutoría será representada por personas vinculadas al Hospitalizado por razones familiares o de hecho (familiares 2da o 3ra línea, cuidadores, etc.)		

Por la presente, de acuerdo con lo confirmado por el usuario o por capacidad legal, seré la persona responsable de recibir la información clínica del o la paciente y cumplir las normativas del establecimiento de salud y que son indicadas por el Personal del Hospital del Salvador.

Para ello:

- ❖ Deberé proporcionar toda información relevante de mi representado al equipo médico.
- ❖ Seré la persona que recibirá la información del estado, evolución, pronóstico y procedimientos realizados de mi representado y entregará la información al resto del grupo familiar.
- ❖ Coordinaré la rotación, frecuencia y permanencia de las visitas, en los horarios autorizados.
- ❖ Seré el responsable de realizar las solicitudes de documento y/o entrega de Autorizaciones (Consentimientos de procedimientos, Acompañamiento especiales y espiritual (cultos), Extensiones horarias, etc.)
- ❖ Seré el responsable de gestionar los antecedentes que se requieran y en beneficio de mi representado, dentro y fuera del Hospital (Servicio Social, Ayudas técnicas, gestiones municipales, ISP, AFP, etc.)
- ❖ Deberé tratar con respeto al personal de salud.

Persona Significativa o cuidador/a

Funcionario(a) y Timbre Servicio

Entrevista realizada vía teléfono

Paciente rechaza entregar información

III. VISITA DIARIA DE FAMILIARES DE 6 HORAS

Consiste en la implementación de días y horarios de visita en todos los establecimientos públicos del país, sin excepción.

Se establece un mínimo de 6 horas para que familiares y personas significativas puedan tener acceso a visitar al paciente hospitalizado en cualquier unidad clínica del establecimiento.

Esta normativa, en casos excepcionales puede modificarse, disminuyendo la cantidad de horas o suspendiendo la visita si el reglamento general dictado por el Hospital no es respetado por la visita o afecta el estado emocional del paciente por diversas circunstancias, en estos casos la indicación debe ser otorgada por el médico tratante.

1. Objetivo General:

Mantener el vínculo afectivo y la relación de la familia con el paciente hospitalizado, contribuyendo a una mejor adaptación como a la disminución de su estadía hospitalaria, incorporando la equidad de género y mejorando así la satisfacción usuaria y por ende la eficiencia del servicio de salud.

2. Campo de Aplicación:

En camas médico-quirúrgicas del Hospital del Salvador.

3. Responsables:

Jefe de Servicio
Enfermera Supervisora

Además se contará con el apoyo logístico para su implementación de:

Enfermera/o jefe de Turno
Equipo médico tratante
Trabajador Social
Técnico en Enfermería
Auxiliar de servicio
Orientador
Guardia de Seguridad

4. Reglamento General de Visitas:

Todas las visitas pueden modificarse según requerimiento y pueden ser suspendidas de un momento a otro, incluso si no se logra comunicar la suspensión al familiar oportunamente, conforme la nueva realidad sanitaria.

- Deberán tratar con respeto al personal de salud, a pacientes y otros visitantes.
- Existirá control durante el acceso al Hospital y la salida del visitante. Cada visitante deberá registrarse en el ingreso al hall central donde se le otorgará un distintivo que le permitirá ingresar al Hospital. Debe también registrar su salida.
- El o la visitante no deberá tomar fotografías que involucren a otros usuarios, al personal de salud y procedimientos
- No deberá tomar fotografías al usuario sin su consentimiento.
- La entrega de celulares u otros dispositivos u objetos de valor al paciente serán de responsabilidad del paciente, de la familia, el Hospital no podrá asumir la pérdida de objetos de valor.
- Las visitas deberán mantener respeto por las necesidades y privacidad de las otras personas hospitalizadas, además respetar los horarios de procedimientos de su paciente y de los demás pacientes, debiendo salir de la sala cuando sea requerido por el personal de salud.
- El visitante, no podrá acercarse o ayudar a otro paciente que no sea el que visita, si existe requerimiento debe informar al personal más cercano.
- La visita deberá respetar la restricción del ingreso de alimentos, líquidos, medicamentos, sin indicación médica y otros como cigarrillos.
- Los elementos de protección personal que utilizará la visita serán entregados por enfermería al ingreso de la sala con realización de higiene de manos previa y supervisados por personal clínico de acuerdo con circular C 37 N°5, 20 agosto 2021.
- En caso de un aislamiento se deben respetar las normas de uso de delantal, guantes y mascarillas (EPP).
- Respetar áreas limpias y sucias.
- Utilizar el lavado de manos sólo para este fin.
- No deberá tomar fotografías que involucren a otros usuarios, al personal de salud y procedimientos
- No deberá tomar fotografías al usuario sin su consentimiento.



IV. ACOMPAÑAMIENTO 24 HORAS A NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE (LEY N° 21.372)

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la adolescencia corresponde al periodo de 10 años hasta los 19 años, inclusive. En consideración a la población que se atiende en el Hospital del Salvador, se considerará el tramo etario que incluye la adolescencia media y tardía, es decir, desde los 14 a los 19 años.

Esta medida se hará efectiva mediante la firma de un consentimiento de acompañamiento de 24 horas, orientado a permitir el acompañamiento del padre, madre o cuidador.

El consentimiento debe ser firmado por el o la paciente, pudiendo rechazar el acompañamiento, en este caso el hospital debe resguardar la decisión del paciente, conforme la indicación en la ley, esto debe quedar correctamente registrado en el consentimiento.

Por otro lado, el acompañamiento no debe ser realizado en circunstancias en las que se sospeche o el adolescente refiera maltrato, violencia, existencia de medida de protección.

En el caso de pacientes que ingresen trasladado de mejor niñez, el acompañamiento está sujeto a la confirmación del responsable de la residencia.

Cabe destacar que el acompañamiento debe ser realizado por una persona significativa para el paciente, y debe tratarse siempre de un adulto.

1. Horario:

Se extiende desde 9:00 a 21:00 horas, debiendo retirarse para entregar turno nocturno a próximo acompañante de 21:00 a 9:00 de la mañana.

2. Objetivo:

Mantener el vínculo afectivo y la relación de la familia con los adolescentes hospitalizados, contribuyendo tanto a una mejor adaptación como a la disminución de su estadía hospitalaria, incorporando la equidad de género y mejorando así, la eficiencia del servicio de salud y la satisfacción usuaria.

3. Campo de Aplicación:

En todas las unidades de paciente hospitalizado en las que se encuentre un paciente en el rango etario indicado.

4. Responsables:

Jefe de Servicio
Enfermera Supervisora

Además, se contará con el apoyo logístico para su implementación de:

Equipo de Urgencia
Enfermera/o Jefe de Turno
Equipo médico tratante.
Departamento integral de atención al usuario
Técnico en Enfermería

5. Actividades del Procedimiento:

- Ingreso a urgencia

Aplicación de consentimiento por parte de la Trabajadora social, e Inducción información a la familia sobre la hospitalización, derechos y deberes, consentimiento informado de acompañamiento, tríptico de bienvenida, consentimiento de asistencia religiosa.

Si se alerta alguna situación que requiera evaluación, se mantendrá pendiente el Consentimiento hasta clarificar.

- Traslado a sala

Recepción e ingreso del o la paciente por parte del personal de enfermería, confirma existencia de protocolo firmado en el Servicio de Emergencia. De no estar disponible, enfermera/o jefa/e debe iniciar proceso para toma de consentimiento, e informar a TS de sala para acompañamiento si lo requiere.

Reglamento general de acompañamiento

- Debe tratar con respeto al personal de salud y otros usuarios y acompañantes.
- Está prohibido ingresar comidas externas y/o consumir bebidas alcohólicas dentro del Hospital.
- Se debe proporcionar al equipo médico los antecedentes requeridos para anticipar un tratamiento correcto.
- Debe colaborar con el cuidado de los bienes del Hospital para que no se deterioren.
- Debe traer consigo útiles personales.
- Debe cumplir con el tratamiento indicado por el o la médico tratante.
- Se deben respetar las indicaciones entregadas por él o la profesional médicos y enfermeras/os.

- Se deberán retirar de la sala de hospitalización cuando se realice algún procedimiento, o en caso de que el personal lo solicite.
- Debe retirarse también, en caso en que el adolescente lo solicite o el médico tratante deba tratar un tema confidencial.
- Debe informar a la enfermera/o y técnico paramédico su ausencia dentro de la sala.
- Los y las acompañantes deben velar por el cuidado de sus bienes personales, ya que el establecimiento no se hace responsable por pérdida o extravío.
- Respetar los horarios de rutina de la Unidad, específicamente el control de signos vitales, medicamentos y alimentación.
- Pueden traer ropa de abrigo (frazadas, chaqueta, etc.) y si es posible un cojín para pasar la noche.
- En caso de un aislamiento se deben respetar las normas de uso de delantal, guantes y mascarillas (EPP).
- Respetar áreas limpias y sucias.
- Utilizar el lavado de manos sólo para este fin.
- No deberá tomar fotografías que involucren a otros usuarios, al personal de salud y procedimientos
- No deberá tomar fotografías al usuario sin su consentimiento.

El o la acompañante podrá apoyar en:

- Cambio de vestimenta del paciente.
- Aseo bucal.
- Aseo personal
- Alimentación del paciente sólo según indicaciones médicas.
- Mantener condiciones de seguridad para evitar accidentes, como mantener barandas y contenciones implementadas.



ANEXO 2



CONSENTIMIENTO INFORMADO ACOMPAÑAMIENTO 24 HORAS A NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE (LEY N° 21.372)

DATOS DEL USUARIO/A HOSPITALIZADO				
NOMBRE				
RUT	EDAD	FECHA DE INGRESO		
SERVICIO	SALA	CAMA		

DATOS DE LA PERSONA SIGNIFICATIVA O CUIDADOR/A				
NOMBRE				
RUT	EDAD	VÍNCULO/RELACIÓN		
DOMICILIO				
COMUNA	TELÉFONO			
EMAIL				

Por la presente, declaro que se me ha informado lo siguiente:

Sobre 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, lo cual incluye el uso de mascarillas, lavado de manos, circulación por áreas determinadas y autorizadas por el establecimiento.
- ❖ Implica colaborar con 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° 20.854, el acompañante deberá cuidar las instalaciones y equipamiento del establecimiento.

Se me ha informado que el servicio:

- ❖ Cuenta con: _____ para pasar la noche (silla, bergere, etc).
- ❖ Cuenta con: _____ para comer y asearse (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 NNA 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 lo la acompañante agrede al NNA, personal de salud o a otro paciente.
- ❖ El NNA solicite privacidad o no brinde su asentimiento.
- ❖ El equipo o el NNA requiera tratar un tema confidencial.
- ❖ Se presente una situación de emergencia en otro paciente de la sala.
- ❖ El o la acompañante ponga en riesgo la integridad del NNA, o de otro paciente en la sala.
- ❖ El o la acompañante se encuentre asintomático 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 a otro paciente en sala.

He tomado conocimiento detallado sobre las normas y aspectos relacionados con el acompañamiento de la o el NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE, a través de un informativo que he leído y comprendido claramente, además de una explicación verbal del o la funcionaria(o) del Hospital del Salvador.

Por tanto, declaro:

Aceptar el acompañamiento y sus normas.

Rechazar el acompañamiento y sus normas.

Persona Significativa o cuidador/a

Nombre:

Rut:

Funcionario(a) y Timbre Servicio

Nombre:

Rut:

Providencia, _____ de _____ del 20 ____.



V. ACOMPAÑAMIENTO PACIENTE ADULTO MAYOR

1. Objetivo:

Mantener el vínculo afectivo y la relación de la familia con sus pacientes hospitalizados/as contribuyendo tanto a una mejor adaptación como a la disminución en su estadía hospitalaria, mejorando así la satisfacción usuaria, tanto del o las pacientes como de familiares.

2. Campo de Aplicación:

En todas las unidades de paciente hospitalizado en las que se encuentre un paciente en el rango etario indicado.

3. Responsables:

Jefe de Servicio
Enfermera Supervisora

Además, se contará con el apoyo logístico para su implementación de:

Equipo de Urgencia
Enfermera/o Jefe de Turno
Equipo médico tratante.
Departamento integral de atención al usuario
Técnico en Enfermería

4. Actividades Del Procedimiento:

- Ingreso a urgencia
Aplicación de consentimiento por parte de la Trabajadora social, e Inducción información a la familia sobre la hospitalización, derechos y deberes, consentimiento informado de acompañamiento, tríptico de bienvenida, consentimiento de asistencia religiosa.
Si se alerta alguna situación que requiera evaluación, se mantendrá pendiente el Consentimiento hasta clarificar.
- Traslado a sala,
Recepción e ingreso del o la paciente por parte del personal de enfermería, confirma existencia de protocolo firmado en el servicio de emergencia. De no estar disponible, enfermera jefa debe iniciar proceso para toma de consentimiento, e informar a Trabajador/a Social de sala.
- Inducción,
Realizar la Inducción para la familia sobre la hospitalización, derechos y deberes, consentimiento informado de acompañamiento, tríptico de bienvenida, consentimiento de asistencia religiosa.



5. Reglamento general del acompañante

- Tratar con respeto al personal de salud, a otros pacientes y acompañantes.
- No deberá tomar fotografías que involucren a otros usuarios, al personal de salud y procedimientos
- No deberá tomar fotografías al usuario sin su consentimiento.
- No deberá recostarse en la cama del paciente o en el suelo.
- Podrán apoyar en el proceso de acompañamiento 2 personas por paciente, realizando sistema de rotación.
- El ingreso a las unidades es a las 09:00 de la mañana y el cambio en la noche es a las 21:00 horas, para realización del acompañamiento de 24 horas.
- Está prohibido utilizar los servicios higiénicos de los hospitalizados. Para ello debe utilizar el baño público.
- Está prohibido ingresar comidas externas y/o consumir bebidas alcohólicas y fumar dentro del Hospital.
- Proporcionar al equipo médico los antecedentes requeridos para definir conducta clínica.
- Colaborar con el cuidado de los bienes del Hospital para que no se deterioren.
- Traer consigo útiles personales.
- Cumplir con el tratamiento indicado por el o la médico tratante.
- Respetar las indicaciones entregadas por él o la profesional médicos y enfermeras/os.
- Retirarse de la sala de hospitalización cuando se realice algún procedimiento, o en caso de que el personal lo solicite.
- Retirarse también, en caso en que el paciente lo solicite o el médico tratante deba tratar un tema confidencial.
- Informar a la enfermera/o y técnico paramédico su ausencia dentro de la sala.
- Velar por el cuidado de sus bienes personales, ya que el Establecimiento no se hace responsable por pérdida o extravío.
- Respetar los horarios de rutina de la unidad, específicamente el control de signos vitales, medicamentos y alimentación.
- Traer ropa de abrigo (frazadas, chaqueta, etc.) y si es posible un cojín para pasar la noche
- En caso de un aislamiento se deben respetar las normas de uso de delantal, guantes y mascarillas (EPP).
- Respetar áreas limpias y sucias.
- Utilizar el lavado de manos sólo para este fin.
- No deberá tomar fotografías que involucren a otros usuarios, al personal de salud y procedimientos
- No deberá tomar fotografías al usuario sin su consentimiento.

El o la acompañante podrá apoyar en:

- Cambio de vestimenta del paciente.
- Aseo bucal.
- Aseo personal.
- Alimentación del paciente sólo según indicaciones médicas.
- Medidas de prevención (uso de mascarillas, aislamiento de contacto, etc).
- Evitar acciones que provoquen accidentes manteniendo barandas en alta y contenciones implementadas.

ANEXO 3



CONSENTIMIENTO INFORMADO ACOMPAÑAMIENTO 24 HORAS DEL ADULTO MAYOR

DATOS DEL USUARIO/A HOSPITALIZADO				
NOMBRE				
RUT		EDAD		FECHA DE INGRESO
SERVICIO		SALA		CAMA

DATOS DE LA PERSONA SIGNIFICATIVA O CUIDADOR/A				
NOMBRE				
RUT		EDAD		VÍNCULO/RELACIÓN
DOMICILIO				
COMUNA		TELÉFONO		
EMAIL				

Por la presente, declaro que se me ha informado lo siguiente:

Sobre el acompañamiento:

- ❖ Es un derecho y es voluntario.
- ❖ Puede ser realizado por un adulto significativo con consentimiento del paciente.
- ❖ Puede ser durante las 24 horas.
- ❖ Implica respetar las instrucciones del equipo para resguardar la salud del paciente, lo cual incluye el uso de mascarillas, lavado de manos, circulación por áreas determinadas y autorizadas por el establecimiento.
- ❖ Implica colaborar con el cuidado y atención del Adulto Mayor, según las indicaciones del equipo (solo del Adulto Mayor y no de otros pacientes en sala).

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 20.854, el acompañante deberá cuidar las instalaciones y equipamiento del establecimiento.

Se me ha informado que el servicio:

- ❖ Cuenta con: _____ para pasar la noche (silla, bergere, etc).
- ❖ Cuenta con: _____ para comer y asearse (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 paciente 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 o la acompañante agrada al Adulto Mayor, personal de salud o a otro paciente.
- ❖ El paciente solicite privacidad o no brinde su asentimiento.
- ❖ El equipo o el paciente requiera tratar un tema confidencial.
- ❖ Se presente una situación de emergencia en otro paciente de la sala.
- ❖ El o la acompañante ponga en riesgo la integridad del Adulto Mayor, o de otro paciente en la sala.
- ❖ El o la acompañante se encuentre asintomático o diagnosticado de alguna infección que pone en riesgo la salud del Adulto Mayor, o de otro paciente en sala.
- ❖ Existe algún antecedente legal que no permita la cercanía al Adulto Mayor, o a otro paciente en sala.

He tomado conocimiento detallado sobre las normas y aspectos relacionados con el acompañamiento de la o él **ADULTO MAYOR**, a través de un informativo que he leído y comprendido claramente, además de una explicación verbal del o la funcionaria(o) del Hospital del Salvador.

Por tanto, declaro:

Aceptar el acompañamiento y sus normas.

Rechazar el acompañamiento y sus normas.

Persona Significativa o cuidador/a

Nombre:

Rut:

Funcionario(a) y Timbre Servicio

Nombre:

Rut:

Providencia, ____ de ____ del 20 ____.

VI. ALIMENTACION ASISTIDA

Todo paciente que ingrese a los servicios Clínicos del Hospital del Salvador y se encuentre imposibilitado/o de poder alimentarse por sí mismo, se le otorgará la asistencia desde la unidad de alimentación, o bien se capacitará a persona significativa para su debida asistencia, en caso de ser indicado por Equipo Médico.

1. Objetivos:

Facilitar la alimentación a todos o todas aquellos o aquellas pacientes hospitalizados/as que no pueden consumirla/o por sí mismo, a fin de apoyar el proceso de restauración de la salud mediante la ingesta diaria de alimentos necesarios para mantener las funciones vitales del organismo.

2. Campo de Aplicación:

Todas las unidades de paciente hospitalizado que lo requieran.

- **Exclusiones:**

Pacientes con alimentación enteral o problemas de deglución.

3. Metodología del Proceso:

Referencia en protocolo de unidad de alimentación

Responsables:

Nutricionista
Médico tratante
Enfermería
Técnico en Nutrición
Técnico en Enfermería



VII. ENTREGA DE INFORMACIÓN CLÍNICA AL TUTOR/A O PERSONA SIGNIFICATIVA

Para la entrega de información clínica al o la familiar o persona significativa es fundamental que el Establecimiento incorpore en su plan horarios fijos, coherentes con el horario de visita de tal manera que los familiares no tengan que volver al Hospital a otra hora.

1.- Actividades del procedimiento

Identificación del paciente y del familiar: El primer paso en este proceso es la identificación del paciente y del familiar que solicita la información médica. Para ello, se pueden solicitar documentos de identidad como la cédula de identidad o el pasaporte, garantizando de esta manera la autenticidad de la información.

Verificación de la relación familiar: Para evitar entregar información a personas no autorizadas, es necesario verificar la relación de parentesco entre el paciente y el familiar que solicita la información. Debe hacerse una verificación de los datos de contacto que el paciente haya otorgado en la historia clínica, y si existe un cambio de algún dato debe ser corroborado por el paciente o su representante legal.

Autorización del paciente: Es importante que el paciente autorice la entrega de información médica a su familiar, ya sea de forma verbal o mediante un documento firmado por él mismo. Si el paciente no puede autorizar por sí mismo, se debe solicitar la autorización del representante legal. Se debe asegurar que el paciente esté en pleno conocimiento y conciencia de su decisión.

Privacidad y confidencialidad de los datos: Es fundamental garantizar la privacidad y la confidencialidad de los datos médicos del paciente. Se debe asegurar que la información entregada se encuentre dentro de los límites establecidos por la ley de protección de datos personales, y que solo se entregue la información necesaria para garantizar la continuidad del tratamiento médico del paciente.

2.- Responsables:

Profesional Médico

Además, se contará con el apoyo logístico para su implementación de:

Enfermera/o

Departamento integral de atención al usuario

Técnico en Enfermería
Trabajador social
Administrativo a cargo de contactabilidad (DIAU)

3.- Entrega de información:

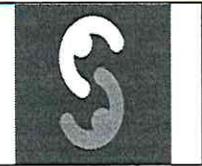
Una vez que se han completado los pasos anteriores, se puede proceder a la entrega de la información médica al familiar. Es importante que la información entregada sea clara y comprensible, evitando tecnicismos y términos médicos que puedan confundir al familiar. Se debe utilizar un lenguaje adecuado y proporcionar toda la información relevante para la comprensión del estado del paciente.

4.- Aclaración de dudas:

Después de entregar la información, se debe permitir que el familiar pueda realizar preguntas y aclarar cualquier duda que pueda tener. En caso de que el familiar no hable el idioma oficial del país, se deben proporcionar intérpretes para facilitar la comprensión de la información.

5.- Registro de la entrega de información:

Finalmente, se debe registrar la entrega de información médica en la ficha clínica del paciente, indicando la fecha, la hora y la persona que entregó la información. Además, se debe dejar constancia de la información entregada al familiar y las dudas aclaradas en la ficha clínica del paciente, para mantener un registro completo y claro de la situación del paciente.



VIII. INFORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE PACIENTE EN SERVICIO DE EMERGENCIA

Los pacientes que ingresan al Servicio de Urgencias del Hospital del Salvador pueden ser acompañados durante su atención si Equipo Médico así lo determina, al momento de la hospitalización podrán recibir una visita en el horario establecido y se brindará información al familia sobre estado y pronóstico del paciente. Además, esta Unidad cuenta con un/a Trabajador/a Social junto a un/a orientador/a las 24 horas del día, quienes son responsables de ser el nexo entre el equipo de salud y los familiares de los pacientes.

1. Objetivo:

Tiene como finalidad fomentar el acompañamiento y la entrega de información al familiar o red de apoyo del paciente que se encuentra en el Servicio de Urgencias, con el fin de brindar un mejor servicio y apaciguar la incertidumbre de quienes se encuentran en espera de atención.

2. Campo de Aplicación:

En el Servicio de Emergencia del Hospital del Salvador.

3. Responsables:

Jefe Servicio de Emergencia
Jefe de Turno
Profesional Médico

Además, se contará con el apoyo logístico para su implementación de:

Enfermera/o.
Médico tratante.
Técnico en Enfermería
Trabajador/a Social.
Orientador/a.

4. Actividades del Procedimiento:

- Ingreso y categorización del paciente para atención en Servicio de Urgencias.
- Recepción e ingreso del o la paciente por parte del personal de enfermería (triage).
- Información respecto a tiempos de espera de atención, incluyendo exámenes y procedimientos (orientador/a).
- Información clínica sobre el estado del paciente otorgada por el médico.

Reglamento general de acompañante

- Se debe respetar el reglamento destinado a pacientes.
- Está prohibido ingresar comidas externas y/o consumir bebidas alcohólicas y fumar dentro del hospital.
- Se debe proporcionar al equipo médico los antecedentes requeridos para definir conducta clínica.
- Debe colaborar con el cuidado de los bienes del Hospital para que no se deterioren.
- Se debe cumplir con el tratamiento indicado por el o la médico.
- Se debe tratar con respeto al personal, pacientes y acompañantes.
- Se deben respetar las indicaciones entregadas por él o la profesional médicos y enfermeras/os.
- Se deberán retirar del box cuando se vaya a realizar algún procedimiento clínico por enfermera /o, médico o técnico paramédico.
- Los y las acompañantes deben velar por el cuidado de sus bienes personales, ya que el Establecimiento no se hace responsable por pérdida o extravío.
 - Sólo se permitirá un o una acompañante por paciente en el box.
 - Respetar el horario establecido para efectuar visita al paciente hospitalizado en Urgencias.
 - En caso de que el personal lo solicite los o las acompañantes deben abandonar el box.
 - Respetar las normas ya establecidas de la Unidad
 - En caso de un aislamiento se deben respetar las normas de uso de delantal, guantes y mascarillas (EPP).
 - Respetar áreas limpias y sucias.
 - Utilizar el lavado de manos sólo para este fin.
 - Respetar los horarios de rutina de la Unidad, específicamente el control de signos vitales, medicamentos y alimentación.
 - No deberá tomar fotografías que involucren a otros usuarios, al personal de salud y procedimiento
 - No deberá tomar fotografías al usuario sin su consentimiento.



IX. SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO/A

En relación a la identificación del o la paciente hospitalizada, nuestro Establecimiento debe proceder con la identificación escrita del nombre social de cada paciente hospitalizado en la cabecera de su cama, o en un lugar visible cercano a la cama de paciente.

1. Objetivo:

Estandarizar el procedimiento de identificación inequívoca de los o las pacientes que se hospitalizan en el Hospital del Salvador, a través de pizarras acrílicas (o papel impreso) ubicadas en la cabecera de cada cama, de modo de conocer en todo momento la identidad correcta del usuario, con el objeto de reducir riesgos potenciales o de incidentes relacionado con una mala identificación.

2. Alcance:

Toda persona hospitalizada en el Hospital del Salvador deberá identificarse a través de las pizarras acrílicas (o papel impreso) ubicadas en la cabecera de cada cama.

3. Responsable de Ejecución

Enfermeros o Enfermeras.

Técnico en Enfermería.

Será responsabilidad de la Enfermera de continuidad de cada sala verificar que el protocolo se aplique.

4. Datos de la pizarra

Nombre social

5. Lugar de colocación

En cabecera de la cama

6. Responsabilidad del Encargado/a:

Será responsabilidad de cada Enfermera/o Clínica/o en turno, la aplicación del Protocolo de identificación al usuario. Pudiendo delegar el proceso propiamente tal en los Técnicos en Enfermería de su Unidad.

Este Protocolo de Identificación de pacientes hospitalizados, estará en cada estación de Enfermería de cada sala, independiente de su complejidad.

7. Registro:

En Hoja de Enfermería.

X. INCORPORACIÓN DE LA FAMILIA AL EGRESO DEL PACIENTE ADULTO MAYOR

La población de los adultos mayores actualmente presenta un aumento considerable y a medida que este se enferma aumenta su nivel de dependencia, lo que conlleva a una creciente necesidad de cuidados y para poder proporcionarlos es necesaria la intervención de todos los integrantes de la familia.

La familia y/o cuidador/ra es el principal punto de apoyo de los o las adultos mayores, debido a que dedican gran parte de su tiempo a ellos, ya que por su nivel de dependencia, son los que proporcionan los cuidados, y para ello es preciso que reciba la información adecuada para que la ponga en práctica y así asegurar una óptima recuperación de la salud, mejorando su calidad de vida.

Gran parte de los pacientes que llegan a nuestro Complejo Hospitalario es adulto mayor y necesita al momento del alta un importante apoyo por las personas que asumen la responsabilidad en su cuidado.

1. Objetivo:

Contribuir a la preparación de la familia y/o Acompañante Significativo de la o él Adulto Mayor hospitalizado, con el objetivo de mantener la continuidad de los cuidados una vez que éste egrese del Hospital del Salvador.

2. Responsables:

Del cumplimiento del protocolo:

Enfermera/o sala

De aplicación:

Equipo Multidisciplinario

3. Documentos Relacionados:

- Protocolo de Acompañamiento del o la Adulto mayor
- Ley de Derechos y Deberes de los o las pacientes
- Protocolo de alimentación asistida
- Protocolo Hospital Amigo

4. Terminología:

- Actividades de la vida diaria: Tareas funcionales básicas de la vida diaria, tales como caminar, vestirse, bañarse, comer, arreglo personal y uso del baño.
- Dependencia: Pérdida temporal o definitiva de la capacidad de la persona para ser autónoma.
- Cuidador/a: Familiar y/o acompañante significativo que da asistencia a otra que se encuentra enferma, discapacitada, o necesita ayuda con las actividades diarias.
- Educación al Alta: Son los contenidos educativos entregados al familiar y/o acompañante significativo del o la paciente Adulto Mayor hospitalizado al momento del alta.

5. Aspectos Generales de la Normativa:

- La instrucción teórica y práctica de los cuidados para el egreso, se inician una vez que haya pasado la etapa aguda de la patología que motivó el ingreso y una vez que el Médico realice la prescripción del tratamiento a seguir.
- Este beneficio será otorgado a un familiar y/o acompañante significativo que se encuentre en condiciones para otorgar los cuidados y cumpla con los deberes o normativas del servicio.
- La Instrucción para la atención del o la Adulto Mayor es opcional y no obligatoria para el familiar y/o acompañante significativo.
- La Instrucción puede ser suspendida frente a la necesidad del servicio, esto debe ser comunicado y fundamentado por Enfermera/o o personal delegado al familiar o acompañante significativo.
- La enfermera/o realiza el registro estadístico de paciente adulto mayor con familiar o acompañante significativo con instrucción de los cuidados del o la Adulto Mayor al egreso hospitalario e informará a Dpto. Integral de Atención al Usuario.
- El equipo multidisciplinario definirá las pautas e indicaciones específicas para el egreso (según ámbito de competencia de cada profesional) en reuniones programas con la enfermera/o coordinadora/ or de cada sector.

- El día y el horario de instrucción para el egreso en el servicio o unidad del o la paciente será acordado entre ambas partes.
- La instrucción será entregada al familiar y/o acompañante significativo en la unidad del o la paciente, en forma teórica y práctica de los aspectos esenciales de los cuidados a requerir por del o la paciente en su domicilio.
- Enfermera/o u otro integrante del equipo supervisarán a los familiares o acompañantes significativos sobre los cuidados a proporcionar al paciente, ejemplo: técnica de lavado de manos, alimentación asistida u otros, para evitar aspiraciones u otros eventos adversos.
- Frente a la inasistencia del familiar y/o acompañante significativo, es de responsabilidad del personal clínico proporcionar los cuidados al paciente y velar para que este procedimiento se cumpla.

6. Registros:

Registro de incorporación de la familia al egreso del o la Adulto Mayor, dicha planilla debe ser incorporada en Ficha del o la Paciente.

Planilla confeccionada por enfermería la o él adulto mayor incorporados al proceso.

ANEXO 4



CONSENTIMIENTO INFORMADO
INCORPORACIÓN DE LA FAMILIA AL EGRESO HOSPITALARIO DEL PACIENTE ADULTO MAYOR

DATOS DEL USUARIO/A HOSPITALIZADO				
NOMBRE				
RUT		EDAD		FECHA DE INGRESO
SERVICIO		SALA		CAMA

DATOS DE LA PERSONA SIGNIFICATIVA O CUIDADOR/A QUE RECIBE LA CAPACITACIÓN				
NOMBRE				
RUT		EDAD		VÍNCULO/RELACIÓN
DOMICILIO				
COMUNA			TELÉFONO	
EMAIL				

Por la presente, declaro que se me ha informado lo siguiente:

Por la presente, declaro que he tomado conocimiento detallado sobre las normas y aspectos relacionados con el alta del paciente, a través de un informativo que he leído y comprendido claramente, además de una explicación verbal de lo la funcionaria(o) del Hospital del Salvador.

Por tanto, declaro:

Aceptar recibir capacitación para apoyar al paciente adulto mayor al momento del alta.

Rechazar recibir capacitación para apoyar al paciente adulto mayor al momento del alta..

 Persona Significativa o cuidador/a
 Nombre:
 Rut:

 Funcionario(a) y Timbre Servicio
 Nombre:
 Rut:

Providencia, ____ de ____ del 20 ____.



XI. FUNCIONARIOS DEBIDAMENTE IDENTIFICADOS

Respecto a la identificación de los y las profesionales y funcionarios/as en general, se reitera la medida impulsada desde la dirección contextualizada en la Ley de Derechos y Deberes del Paciente n° 20.584, que señala el derecho que tienen las personas atendidas en salud a la utilización de la credencial por parte del personal, por tanto la obligación del uso de credenciales de identificación. Los usuarios y las usuarias deben conocer el nombre y cargo de las personas que los atienden, permitiendo de esta manera que sea identificado y requerido cuando los familiares necesiten de su información y orientación.

Se implementa un sistema de credenciales para los y las funcionarios/as del Establecimiento que será proporcionada por la Sub Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas del Hospital del Salvador, quien se encargará de la toma de fotografías, elaboración de las credenciales y entrega. Así mismo, las empresas externas e deben proporcionar credenciales a funcionarios y funcionarias que presten servicio en el Hospital del Salvador.

La credencial será para el personal del Establecimiento en su totalidad no importando su condición de contrato.

El uso de la credencial es de carácter obligatorio para todos los funcionarios y funcionarias.

Además, la Unidad de Humanización y experiencia usuaria, realizará de manera mensual la revisión aleatoria del uso de la credencial mediante la aplicación de un check list el cual será enviado vía Memo Sub Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas y Jefatura correspondiente para reposición en caso de que se requiera.



XII. OTRAS MEDIDAS ADICIONALES

1. Acompañamiento Espiritual:

La Ley N°20.584 sobre Deberes y Derechos del Paciente en su art. n°6 establece que “toda persona que lo solicite tiene derecho a recibir, oportunamente y en conformidad a la ley, consejería y asistencia religiosa o espiritual”

Identificación de necesidades: El primer paso en este protocolo es identificar las necesidades espirituales de los pacientes y sus familias. Para ello, se puede realizar una evaluación inicial que incluya preguntas abiertas y cerradas sobre sus creencias y prácticas espirituales. De esta manera, se podrán identificar las necesidades individuales de cada paciente y familia, y adaptar el acompañamiento espiritual a sus necesidades específicas.

Selección y formación de acompañantes espirituales: Para brindar un acompañamiento espiritual de calidad, es necesario seleccionar y formar adecuadamente a los acompañantes espirituales. Estos deben ser profesionales capacitados, con experiencia y habilidades en el área de la espiritualidad y la atención a pacientes hospitalizados. Además, deben respetar las diferentes creencias religiosas y espirituales de los pacientes y sus familias, y mantener una actitud de empatía y comprensión hacia ellos.

Coordinación con el equipo de atención médica: Es importante que el equipo de acompañamiento espiritual coordine con el equipo de atención médica para asegurar la integridad y continuidad de la atención de los pacientes. El equipo de acompañamiento espiritual debe trabajar en colaboración con el equipo de atención médica para conocer el estado de salud de los pacientes y las necesidades espirituales que puedan tener.

Ofrecimiento de servicios de acompañamiento espiritual: El equipo de acompañamiento espiritual debe ofrecer sus servicios a todos los pacientes y sus familias, independientemente de su religión o creencia espiritual. Además, se debe respetar la decisión de los pacientes y sus familias que no deseen recibir acompañamiento espiritual, y se debe garantizar la privacidad y confidencialidad de los servicios.

Evaluación y seguimiento: Se deben realizar evaluaciones periódicas para medir la efectividad de los servicios de acompañamiento espiritual y determinar si se están satisfaciendo las necesidades de los pacientes y sus familias. Además, se deben realizar seguimientos a los pacientes que han recibido acompañamiento espiritual, para determinar si hay mejorías en su estado de salud y su bienestar emocional.



REGLAMENTO INTERNO DE HOSPITAL AMIGO



Registros y documentación: Se debe mantener un registro de los servicios de acompañamiento espiritual prestados a los pacientes y sus familias. En este registro se deben incluir la fecha, hora, nombre del paciente, el tipo de acompañamiento espiritual ofrecido y el nombre del acompañante espiritual que lo proporcionó.

1.2. Responsables:

Todos los equipos del HDS

1.3. Actividades del Procedimiento:

Usuario o familia realiza solicitud al personal de sala u otro.

Si cuenta con agente espiritual de la familia, éste puede hacer ingreso al Hospital, de otra manera la Solicitud es derivada a la unidad de Humanización y Experiencia usaría, quien gestionará el acompañante en conjunto con la familia.

1.Reglamento:

- Se debe respetar protocolos
- Está prohibido utilizar los servicios higiénicos de los hospitalizados. Para ello debe utilizar el baño público.
- Está prohibido ingresar comidas externas y/o consumir bebidas alcohólicas y fumar dentro del hospital.
- Solo debe acompañar al paciente que realiza el seguimiento
- Debe colaborar con el cuidado de los bienes del Hospital para que no se deterioren.
- Se debe tratar con respeto al personal, pacientes y acompañantes.
- Se deben respetar las indicaciones entregadas por él o la profesional médicos y enfermeras/os.
- Se deberá retirar de sala o box cuando se realice algún procedimiento clínico por enfermera /o, médico o técnico paramédico.

2. Acompañamiento del Duelo

2.1 Objetivo:

El duelo es el proceso psicológico que se produce tras una pérdida, ausencia, muerte o abandono, el cual cada persona vive de una manera distinta dependiendo de su experiencia, cultura y grado de vinculación emocional de la persona.

El objetivo de esta medida es contener y acompañar a familiares de pacientes fallecidos, entregar información y orientar sobre trámites y pasos a seguir posterior al deceso.

Así mismo, entregar orientaciones generales a profesionales involucrados en las distintas unidades que intervienen en el proceso, de manera que permita que la estadía de la familia desde ocurrido el fallecimiento, hasta la entrega del paciente, sea lo más amena posible.

2.2 Responsables:

Médico tratante
Enfermera/o Jefe de Turno
Trabajador Social
Unidad de Anatomía Patológica

2.3 Actividades del Procedimiento

2.3.1 Acompañamiento Paciente Fallecido en Sala:

El Médico cita a familiares para entregar información del deceso del paciente, además, informa al Trabajador/a Social de sala para acompañamiento y orientación. Debe emitir el certificado de defunción en un plazo máximo de 2 horas y entregar documentación a la familia.

EU de turno mantiene comunicación con UAP y gestiona los recursos necesarios para el traslado del paciente fallecido.

El Trabajador/a Social acompaña, orienta e informa a familiares sobre trámites a realizar. Aborda requerimientos emergentes y realiza vinculación con redes de apoyo local y APS según corresponda.

Unidad de Anatomía Patológica recepciona al usuario fallecido e ingresa a base de datos UAP. Recibe a familiares y servicios funerarios para el retiro del paciente.

2.3.2.1 Acompañamiento a Familiares de Paciente Fallecido en Servicio de Emergencia:

Médico: informa a Trabajador/a Social y llama a familiares a sala de contención, entrega información del deceso. El Médico deberá emitir el certificado de defunción en un plazo máximo de 2 horas desde el deceso del paciente

Trabajador/a Social: acompaña y contiene, entrega información y orientación sobre trámites a realizar. En caso que el paciente fallecido no tenga red de apoyo, no exista información o se trate de un paciente NN, Trabajador/a Social realizará intervención correspondiente.



Unidad de Anatomía Patológica: recibe al usuario fallecido e ingresa a base de datos UAP. Recibe a familiares y servicios funerarios para el retiro del paciente.

- ✓ Paciente que ingresa sin signos vitales:

Médico: contrasta deceso del paciente, informa a Trabajador/a Social y llama a familiares a sala de contención, entrega información del deceso, indica pertenencia de realizar denuncia.

Trabajador/a Social: Contiene, informa y orienta a familiares, trámites y plazos de entrega de certificado de defunción. Si es pertinente, contacta a las policías para realizar denuncia por causa de muerte no establecida.

Unidad de Anatomía Patológica: Recibe al usuario fallecido e ingresa a base de datos UAP. Recibe a SML para el retiro del paciente fallecido.

2.4 Aspectos Generales de la Norma

Al momento de fallecer el paciente en sala, se recomienda al personal clínico asegurar un espacio de intimidad que resguarde la privacidad de la familia del usuario fallecido, para lo cual se pueden utilizar biombos que separan el espacio del resto de los pacientes presentes en la sala.

El profesional que esté en contacto con la familia debe ser empático, utilizar la escucha activa, estar atento a las dudas y requerimientos que puedan surgir durante el proceso.

Se sugiere que para emitir el Certificado de Defunción debe:

- ✓ Utilizar lápiz pasta azul.
- ✓ Escribir con letra clara y legible.
- ✓ El certificado se puede emitir con Cédula de Identidad o Certificado de Nacimiento. En caso de pacientes extranjeros sin Cédula de Identidad chilena se utiliza n° de Pasaporte, NO RUT provisorio.
- ✓ Debe llevar firma y timbre.
- ✓ Verificar que todos los datos estén correctos.

3. Acompañamiento Paciente con Cuidados de Fin de Vida

3.1 Objetivo:

Fomentar el acompañamiento y cuidado del paciente que se encuentra con cuidados de fin de vida, manteniendo el vínculo afectivo con la familia durante este proceso

3.2 Responsable:

- ✓ Médico tratante.
- ✓ Enfermera/o Jefe de Turno.
- ✓ Responsable Unidad de Información y Satisfacción Usuaría y/o Trabajador Social.

3.3 Actividades del Procedimiento:

- Recepción e ingreso del o la paciente por parte del personal de enfermería.
- Médico tratante se reúne con la familia para entregar información clínica y pronóstico del paciente, junto a ellos determinan inicio de cuidados de fin de vida.
- Enfermera/o Jefe de Turno, registra en libro de enfermería e informa a Unidad de Humanización y Experiencia Usuaría para coordinar reunión informativa.
- Se otorga asistencia espiritual si el paciente lo requiere.

3.4 Reglamento:

- El ser acompañante es un **Derecho Opcional** y no Obligación.
- Respetar el reglamento de acompañamiento 24 horas, si no se cumple íntegramente éste, el hospital se encuentra en pleno derecho de restringir el acompañamiento 24 horas
- Se debe respetar el reglamento general de visitas.
- Está prohibido ingresar y/o consumir bebidas alcohólicas dentro del hospital.
- Está prohibido fumar dentro del hospital.
- Debe cuidar los bienes del hospital para que no se deterioren
- Se debe cumplir con el tratamiento indicado por el o la profesional médico.
- Se debe tratar con respeto al personal, pacientes y acompañantes.
- Se deben respetar las indicaciones entregadas por los profesionales médicos o enfermeras/os.
- Se deberán retirar de la sala de hospitalización cuando se vaya a realizar algún procedimiento clínico por enfermera/o, del o la profesional médico o técnico paramédico
- Para descansar puede utilizar silla que está al lado de la cama
- Se debe informar a la enfermera/o y técnico paramédico el retiro de la sala.
- Los acompañantes deben velar por sus bienes personales, el establecimiento no se hace responsable por pérdida o extravío.



XIII. SUSPENSION DE LAS NORMAS DE HOSPITAL AMIGO

1. Aspectos Generales:

Todos los pacientes del Sistema Público y Privado tienen los siguientes deberes, de acuerdo a lo establecido en el Título III de 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.

- Respetar el reglamento interno del establecimiento, lo que se hace extensivo a sus representantes legales, familiares y visitas.
- Procurar informarse acerca del funcionamiento del establecimiento y sobre los procedimientos de consulta y reclamo establecidos.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento que el prestador mantiene a disposición.
- Tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten.
- Tanto la persona que solicita la atención de salud, como sus familiares o representantes legales, deberán colaborar con los miembros del equipo de salud que la atiende, entregando la información necesaria para el tratamiento.

Tomando en consideración los puntos antes señalados por la actual normativa, y en la clara intención de establecer procesos de atención amigables y seguros, este Hospital considerará como causales de suspensión de visita los siguientes aspectos:

- El no cumplimiento de las medidas indicadas en el protocolo.
- El no considerar las solicitudes de cuidado del personal en sala.
- Agresión al personal del establecimiento.
- Agresión hacia pacientes u otros visitantes
- Brote de alguna patología contagiosa o alerta sanitaria.
- Que el acompañamiento afecte la integralidad del paciente o su evolución, lo indicará médico tratante
- Que el paciente desista del acompañamiento, incluyendo el acompañamiento para adolescentes.
- El no retirarse de sala cuando le es solicitado por el equipo.
- El no respetar

4 Campo de Aplicación:

- Visita diaria de familiares de 6 horas.
- Acompañamiento 24 hrs a niño, niña y adolescente (Ley N° 21.372)
- Acompañamiento paciente adulto mayor
- Alimentación Asistida

- Persona Significativa
- Acompañamiento de paciente en Servicio de Emergencia
- Acompañamiento espiritual
- Acompañamiento en el duelo
- Acompañamiento paciente con cuidado de fin de vida

5 Actividades del Procedimiento:

Personal de Sala presentará a enfermera a cargo de sala y enfermera supervisora, también a médico tratante, la situación a evaluar por posible suspensión de medida.

Se deberá dejar registro escrito (anexo) de la suspensión en ficha clínica del/la paciente, el cual además deberá estar firmado por enfermera de sala y médico tratante. En caso de situaciones a evaluar por acompañamiento de pacientes Ley 21.372, se deberá realizar cambio de acompañante previo a establecer la suspensión de tutor o acompañante con quien se genere la medida de suspensión. Personal de sala cumplido este proceso, y con su debido registro en ficha clínica, deberá informar al Depto. Atención Integral al Usuario la determinación de suspensión, ello para realizar el registro en sistema informático SAM.

6 Responsables:

Familiar
Paciente
Enfermera Supervisora
Medico de Sala
Enfermera de Sala
TS de sala

ANEXO 5



SUSPENSIÓN ACOMPAÑAMIENTO PACIENTE HOSPITALIZADO

DATOS DEL USUARIO/A HOSPITALIZADO				
NOMBRE				
RUT		EDAD		FECHA DE INGRESO
SERVICIO		SALA		CAMA
DATOS DE LA PERSONA SIGNIFICATIVA O CUIDADOR/A				
NOMBRE				
RUT		TELÉFONO		VÍNCULO/RELACIÓN
FECHA NOTIFICACIÓN				

Por la presente, declaro que se me ha informado lo siguiente:

Que de acuerdo a lo establecido en el Título III de 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, tienen los siguientes deberes:

- Respetar el reglamento interno del establecimiento, lo que se hace extensivo a sus representantes legales, familiares y visitas.
- Procurar informarse acerca del funcionamiento del establecimiento y sobre los procedimientos de consulta y reclamo establecidos.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento que el prestador mantiene a disposición.
- Tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten.
- Tanto la persona que solicita la atención de salud, como sus familiares o representantes legales, deberán colaborar con los miembros del equipo de salud que la atiende, entregando la información necesaria para el tratamiento.

Por lo tanto, se considerará como causal de suspensión de visita los siguientes aspectos:

1. Causa Judicial: _____
2. Causa Administrativa:
 - El no cumplimiento de las medidas indicadas en el protocolo.
 - Agresión al personal del establecimiento.
 - Agresión hacia el paciente, otros pacientes u otros visitantes.
 - Que el acompañamiento afecte la integridad del paciente o su evolución.
 - Que el paciente desista del acompañamiento.

 Persona Significativa o cuidador/a
 Nombre:
 Rut:

 Funcionario(a) y Timbre Servicio
 Nombre:
 Rut:

Providencia, _____ de _____ del 20 ____.

XIV. CONTROL DOCUMENTAL

Actualización	Resolución Exenta	Páginas	Descripción de la actualización	Fecha de elaboración