





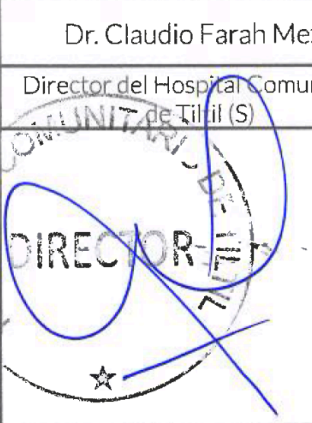





	Protocolo de Acompañamiento Espiritual UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	FECHA ELABORACIÓN: MARZO 2026 FECHA REVISIÓN: ENERO 2028	N° RESOLUCIÓN: 104/26-03-2026	
			N° VERSIÓN: 01	
			N° PÁGINAS: 11	

PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL HOSPITAL COMUNITARIO DE TILTIL

	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN	RESPONSABLES DE REVISIÓN		RESPONSABLE DE APROBACIÓN
NOMBRE	TS. Fabián Díaz Valle	EU. Miguel Catrilef Soto	EU. Fernanda González Castro	Dr. Claudio Farah Meza
CARGO	Jefe de Gestión de la Satisfacción Usuar.	Supervisor de Medicina	Encargada de Calidad y Seguridad del Paciente	Director del Hospital Comunitario de Tiltit (S)
FIRMA TIMBRE	 	 	 	 

	Protocolo de Acompañamiento Espiritual UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	FECHA ELABORACIÓN: MARZO 2026	N° RESOLUCIÓN: 104/26-03-2026	
		FECHA REVISIÓN: ENERO 2028	N° VERSIÓN: 01	
		N° PÁGINAS: 11		

ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Objetivo	3
3.	Alcance	3
4.	Responsables	4
5.	Definiciones	4
6.	Marco Legal	4
7.	Consideraciones éticas	5
8.	Acompañamiento espiritual en la Unidad de Medicina	5
8.1.	Situaciones especiales	7
8.2.	Normas de ingreso	7
9.	Manejo de conflictos	8
10.	Acompañantes espirituales	9
11.	Acompañamiento espiritual en Atención Primaria y Urgencia	9
12.	Hoja de actualización de protocolo	11

	Protocolo de Acompañamiento Espiritual UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	FECHA ELABORACIÓN: MARZO 2026	N° RESOLUCIÓN: 104/26-03-2026	
		FECHA REVISIÓN: ENERO 2028	N° VERSIÓN: 01	
		N° PÁGINAS: 11		

1. INTRODUCCIÓN

El presente protocolo se fundamenta en la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, la cual reconoce el derecho de los pacientes a recibir acompañamiento espiritual y asistencia religiosa, conforme a sus creencias y valores.

En este contexto, el Hospital Comunitario de Tilttil, en su modelo de atención centrado en la persona, promueve el respeto por la dignidad, la espiritualidad y la integralidad del ser humano, incorporando el acompañamiento espiritual como un componente relevante del cuidado en salud.

En virtud de lo anterior, se establece el presente protocolo con el objetivo de estandarizar el proceso mediante el cual los pacientes pueden acceder a la asistencia espiritual, garantizando así el ejercicio de este derecho cuando así lo estimen conveniente, en un marco de respeto, confidencialidad y oportunidad en la atención.

2. OBJETIVO

Garantizar el acceso oportuno, respetuoso y pertinente al acompañamiento espiritual de los pacientes hospitalizados en la Unidad de Medicina, de acuerdo con sus creencias, valores y necesidades, así como a pacientes ambulatorios de la Unidad de Urgencia y Atención Primaria.

3. ALCANCE

Este protocolo aplica a¹:

- Pacientes hospitalizados en la Unidad de Medicina.
- Familiares o cuidadores, cuando corresponda.
- Todo el equipo de salud (médicos, enfermería, TENS, SOME, etc.).
- Agentes externos autorizados (ministros de culto, acompañantes espirituales).

¹ Se menciona que, este punto es abordado en las inducciones de Buen Trato al Usuario hacia el personal, así como en reuniones con los distintos estamentos o lo que la Jefatura de Satisfacción Usuaría estime conveniente.

	Protocolo de Acompañamiento Espiritual UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	FECHA ELABORACIÓN: MARZO 2026 FECHA REVISIÓN: ENERO 2028	N° RESOLUCIÓN: 104/26-03-2026	
			N° VERSIÓN: 01	
			N° PÁGINAS: 11	

4. RESPONSABLES

Dirección del Hospital Comunitario de Tiltit	<ul style="list-style-type: none"> • Velar por las condiciones que aseguren el cumplimiento del protocolo.
Supervisor de Medicina	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el protocolo. • Dar a conocer brechas en el cumplimiento del protocolo. • Velar por espacios idóneos para asistencia religiosa.
Jefatura de Gestión de Satisfacción Usuaría	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y actualizar el protocolo. • Actualizar datos de acompañantes espirituales • Contactar a acompañantes espirituales
Enfermera (o) que realiza ingreso	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el protocolo • Consultar al paciente en el ingreso su preferencia espiritual
Recurso Humano de Medicina	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el protocolo • Respetar el acompañamiento espiritual y asistencia religiosa en caso de que el paciente lo requiera. • Solicitar a Jefatura de Gestión de Satisfacción Usuaría acompañamiento espiritual en caso de coordinación.
Recurso Humano de APS y Urgencia	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el protocolo • Aplicar el protocolo.

5. DEFINICIONES

- **Acompañamiento espiritual:** Apoyo orientado a brindar contención, sentido, esperanza y bienestar emocional, basado en las creencias, valores o espiritualidad del paciente, no necesariamente vinculado a una religión específica.
- **Asistencia religiosa:** Intervención realizada por un representante de un credo específico (sacerdote, pastor, etc.), que puede incluir rituales, oraciones o sacramentos.

6. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Chile:** “La libertad de conciencia, la manifestación de todas las creencias y el ejercicio libre de todos los cultos que no se opongan a la moral, a las buenas costumbres o al orden público”. (Art. 19. N. 6)
- **Ley 20.584:** “toda persona que lo solicite tiene derecho a recibir, oportunamente y en conformidad a la ley, consejería y asistencia religiosa o espiritual” (Párr. 4, Art. 6).
- **Decreto 94:** “Toda persona internada en un centro hospitalario tiene derecho a profesar la creencia religiosa que libremente ha elegido o no profesar ninguna y,

	Protocolo de Acompañamiento Espiritual UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	FECHA ELABORACIÓN: MARZO 2026	Nº RESOLUCIÓN: 104/26-03-2026	
		FECHA REVISIÓN: ENERO 2028	Nº VERSIÓN: 01	
		Nº PÁGINAS: 11		

asimismo, a manifestar dicha circunstancia libremente o abstenerse de hacerlo sin que pueda ser coaccionado a actuar” (Art. 2)

7. CONSIDERACIONES ÉTICAS

El acompañamiento espiritual en el contexto de la atención de salud debe desarrollarse bajo principios éticos fundamentales que resguarden la dignidad, autonomía y bienestar integral del paciente. En este sentido, toda intervención deberá basarse en el respeto irrestricto por las creencias, valores y decisiones de la persona, evitando en todo momento la imposición de visiones religiosas, espirituales o personales por parte del equipo de salud, de su familia, visitas o de quienes brindan dicho acompañamiento.

La dimensión espiritual debe entenderse como un complemento del cuidado integral, orientado a brindar contención, sentido y apoyo emocional, sin sustituir ni condicionar las indicaciones médicas.

Del mismo modo, se debe resguardar el respeto por la diversidad cultural, religiosa y espiritual de los pacientes, reconociendo la pluralidad de creencias presentes en la comunidad. Esto implica garantizar un trato equitativo, libre de discriminación y ajustado a las particularidades de cada persona, promoviendo un ambiente de respeto, inclusión y sensibilidad cultural en todas las instancias de atención.


8. ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL EN LA UNIDAD DE MEDICINA

El proceso de acompañamiento espiritual en la Unidad de Medicina se inicia con la detección de la necesidad, la cual puede ser expresada directamente por el paciente o su familia, o bien identificada por el equipo de salud. En todos los casos, se debe resguardar el respeto irrestricto a la voluntad del paciente, consultando siempre su disposición a recibir este tipo de acompañamiento. Esta consulta deberá quedar registrada en el ingreso efectuado por el personal de enfermería.

Una vez identificada la necesidad, la solicitud de acompañamiento espiritual deberá ser canalizada a través de los mecanismos establecidos en la unidad, esta se debe realizar por la (el) enfermera (o) de turno hacia la Jefatura de Gestión de la Satisfacción Usuaría, por correo electrónico², quien será responsable de coordinar el contacto con los referentes espirituales, asegurando una gestión oportuna y adecuada de la solicitud³.

² Se deberá copiar al Supervisor de Medicina.

³ Lunes a domingo de 08:00 hrs a 19:00 hrs.

	Protocolo de Acompañamiento Espiritual UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	FECHA ELABORACIÓN: MARZO 2026 FECHA REVISIÓN: ENERO 2028	Nº RESOLUCIÓN: 104/26-03-2026	
			Nº VERSIÓN: 01	
			Nº PÁGINAS: 11	

Será importante que el equipo de salud tenga mayor observación en circunstancias especiales que puedan afectar su bienestar emocional, psicológico o espiritual. Entre estas situaciones se consideran, por ejemplo⁴:

- Pacientes que manifiesten restricciones religiosas relacionadas con la alimentación o con determinados tratamientos médicos.
- Personas que presenten dificultades emocionales intensas, tales como temor, ansiedad marcada o agitación.
- Pacientes que se encuentren con ánimo deprimido, expresen pensamientos suicidas o manifiesten deseos de morir.
- Así como también aquellos que presenten conductas de no cooperación, beligerancia o rechazo a procedimientos clínicos.
- De igual forma, se considerará pertinente en situaciones en que el paciente deba enfrentar noticias de alto impacto emocional, como el fallecimiento de un familiar, o en procesos de institucionalización en establecimientos de larga estadía.

Una vez recepcionada la solicitud, se procede a la coordinación del acompañamiento, contactando al referente espiritual o religioso de acuerdo con las creencias y preferencias manifestadas por el paciente.



La ejecución del acompañamiento espiritual se llevará a cabo en un entorno que garantice condiciones de privacidad, respeto y dignidad para el paciente. Este acompañamiento podrá incluir instancias de conversación, oración, realización de ritos religiosos o espacios de contención emocional, según las necesidades y creencias de la persona. No obstante, sin menoscabar las creencias de otro paciente, por esto, se .

Finalmente, toda intervención de acompañamiento espiritual deberá ser registrada en la ficha clínica del paciente, consignando la existencia de la solicitud, por parte de la Jefatura de Gestión de Satisfacción Usuaría, declarando:

- Preferencia espiritual
- Fecha y hora.
- Intervención realizada.
- Nombre y firma de Jefatura de Satisfacción Usuaría.

En ningún caso se deberán detallar aspectos íntimos o confidenciales del contenido abordado, resguardando siempre la privacidad del paciente.

⁴ Siempre cuando haya sido comentada previamente en el ingreso su interés en el aspecto de acompañamiento espiritual.

	Protocolo de Acompañamiento Espiritual UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	FECHA ELABORACIÓN: MARZO 2026	N° RESOLUCIÓN: 104/26-03-2026	
		FECHA REVISIÓN: ENERO 2028	N° VERSIÓN: 01	
		N° PÁGINAS: 11		

8.1. SITUACIONES ESPECIALES

En el caso de pacientes en estado grave o en situación de fin de vida, el acompañamiento espiritual deberá ser priorizado, procurando una respuesta oportuna y facilitando el acceso a representantes religiosos incluso fuera de los horarios habituales, cuando sea necesario.

En situaciones en que el paciente se encuentre inconsciente o imposibilitado de manifestar su voluntad, se podrá considerar la solicitud de acompañamiento espiritual realizada por familiares o personas significativas, teniendo siempre en consideración los antecedentes previos conocidos respecto a las creencias y preferencias del paciente, resguardando su dignidad y autonomía en la medida de lo posible.

8.2. NORMAS DE INGRESO


Todo representante espiritual o religioso que ingrese a la Unidad de Medicina deberá cumplir estrictamente con las indicaciones entregadas por el equipo de salud, quienes proporcionarán las orientaciones específicas según la condición clínica del paciente y las normas de la unidad.

Previo al ingreso, no se permitirá la entrada de personas que presenten síntomas compatibles con enfermedades transmisibles. Asimismo, será obligatorio realizar higiene de manos antes de ingresar y al momento de retirarse de la unidad, junto con respetar los horarios establecidos y las normativas internas vigentes. En ese sentido, si hubiesen precauciones adicionales como aislamiento de contacto aéreo o gotitas, uso de EPP y la orientación sobre su uso y eliminación por parte del enfermero de turno. Toda visita deberá quedar registrada en el libro correspondiente.

Durante el desarrollo del acompañamiento espiritual, el representante deberá mantener medidas básicas de prevención y respeto del entorno clínico, tales como realizar higiene de manos frecuente, no sentarse en la cama del paciente, no manipular equipos médicos ni interferir en procedimientos clínicos. Del mismo modo, se encuentra estrictamente prohibido tomar fotografías o registros audiovisuales dentro de la unidad, así como ingresar alimentos.

En el caso de prácticas religiosas que incluyan la entrega de Comunión, pan sagrado, líquidos u otros elementos, estas deberán ser previamente coordinadas con el supervisor de la Unidad de Medicina y con el profesional de nutrición, resguardando siempre la seguridad del paciente.

Se deberá mantener en todo momento una actitud de respeto hacia el equipo de salud, favoreciendo una comunicación adecuada y recurriendo a cualquier integrante del equipo ante dudas o requerimientos. Asimismo, es fundamental propiciar un ambiente tranquilo, respetuoso y acorde al contexto clínico.

	Protocolo de Acompañamiento Espiritual UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	FECHA ELABORACIÓN: MARZO 2026	Nº RESOLUCIÓN: 104/26-03-2026	
		FECHA REVISIÓN: ENERO 2028	Nº VERSIÓN: 01	
			Nº PÁGINAS: 11	

En caso de entregar folletos, estampas u otros artículos religiosos, esto deberá ser informado previamente al equipo de salud, y solo al paciente al cual se visita. De igual forma, si se requiere el uso de elementos específicos para rituales o ceremonias, estos deberán ser coordinados con anticipación con el supervisor de la unidad, asegurando que su uso no interfiera con la atención clínica ni afecte a otros pacientes.

Particularmente, el uso de elementos como incienso, sahumerios, ramas u otros similares deberá ser restringido a espacios definidos fuera del área clínica, resguardando condiciones de seguridad, ventilación y respeto por el entorno hospitalario, siempre y cuando la situación clínica del paciente lo permita, con autorización del médico tratante. En caso de que una práctica espiritual represente un riesgo para la salud o interfiera con la atención clínica, el equipo de salud podrá suspender o reprogramar, informando de manera respetuosa al paciente y/o familia.

Asimismo, en conformidad con lo establecido en la Ley N° 20.584, todo representante espiritual o religioso deberá resguardar estrictamente la confidencialidad de la información a la que tenga acceso durante su visita. Esto incluye tanto los motivos de la hospitalización del paciente como cualquier aspecto abordado en el contexto del acompañamiento espiritual. En ningún caso dicha información podrá ser divulgada a terceros, ni utilizada fuera del ámbito de la atención, resguardando en todo momento la privacidad, dignidad y derechos del paciente.

9. MANEJO DE CONFLICTOS

En el contexto del acompañamiento espiritual, pueden surgir situaciones que impliquen diferencias de opinión, tensiones o conflictos entre los distintos actores involucrados (paciente, familia, representantes espirituales y equipo de salud).

Cuando exista discrepancia entre la solicitud de familiares y la voluntad del paciente, deberá prevalecer en todo momento la decisión expresada por este último, en concordancia con el principio de autonomía establecido en la normativa vigente. En caso de que el paciente no se encuentre en condiciones de manifestar su voluntad, se deberán considerar sus antecedentes previos conocidos, procurando siempre resguardar su dignidad e identidad personal.

En situaciones donde se produzca un choque de creencias entre el paciente, su familia o el equipo de salud, se deberá promover el respeto mutuo, evitando juicios de valor o imposiciones. El acompañamiento espiritual deberá adecuarse a las creencias del paciente.

Si el acompañamiento espiritual interfiere con la atención clínica, procedimientos o indicaciones médicas, el equipo de salud tendrá la facultad de priorizar la continuidad y seguridad de la atención, pudiendo reprogramar o ajustar la intervención espiritual. Estas decisiones deberán ser comunicadas de manera clara, respetuosa y oportuna a los involucrados.

	Protocolo de Acompañamiento Espiritual UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	FECHA ELABORACIÓN: MARZO 2026	N° RESOLUCIÓN: 104/26-03-2026	
		FECHA REVISIÓN: ENERO 2028	N° VERSIÓN: 01	
		N° PÁGINAS: 11		

En todos los casos, se deberá dejar registro en la ficha clínica o en los sistemas definidos por el establecimiento, resguardando la trazabilidad de la situación.

10. ACOMPAÑANTES ESPIRITUALES

En este apartado se consigna las entidades religiosas que están disponibles dentro del territorio:

Cristiana Católica	Cristiana Evangélica	Mapuche
Cristiana Adventista	Cristiana Pentecostal	Testigo de Jehová
Iglesia de Jesucristo de los Santos de los últimos Días		

En caso que un paciente solicite el acompañamiento de otro líder espiritual o acompañamiento religioso que conozca (o su familia), se podrá gestionar con el Supervisor de la Unidad de Medicina, y enviando previamente el presente protocolo.



11. ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL EN ATENCIÓN PRIMARIA Y URGENCIA

Si bien las unidades de Atención Primaria y de Urgencia no cuentan con hospitalización, y por tanto no requieren un manejo continuo de acompañamiento espiritual como en la Unidad de Medicina, es frecuente que durante la atención clínica emerjan dimensiones espirituales, culturales o religiosas a partir del relato del paciente.

En este contexto, todo funcionario de salud deberá resguardar el respeto irrestricto por las creencias y valores de las personas, no siendo aceptable la emisión de juicios de valor, expresiones de duda, burlas o cualquier conducta que pueda menoscabar la dignidad del paciente. Por el contrario, estas dimensiones deben ser comprendidas como parte del enfoque integral de salud, constituyendo un complemento relevante para el bienestar, siempre que no implique un riesgo para la vida o la seguridad del paciente.



En este sentido, el equipo de salud deberá favorecer una actitud de escucha activa, respeto y contención, reconociendo la espiritualidad como un componente significativo en los procesos de salud y enfermedad.

Asimismo, en coherencia con el enfoque de salud intercultural, el trabajo territorial y el fortalecimiento del sentido de pertenencia comunitaria, el establecimiento podrá promover o facilitar instancias de carácter espiritual, cultural o religioso, tales como rogativas, ceremonias, celebraciones litúrgicas u otras expresiones propias de la comunidad, siempre que estas se desarrollen en un marco de respeto, no vulneren los derechos de las personas y no interfieran con la atención clínica. Entre estas prácticas se pueden considerar, por ejemplo, un yeyipún, una misa, un culto, una bendición en un acto público u otras instancias similares, siempre con

	Protocolo de Acompañamiento Espiritual UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	FECHA ELABORACIÓN: MARZO 2026 FECHA REVISIÓN: ENERO 2028	N° RESOLUCIÓN: 104/26-03-2026	
			N° VERSIÓN: 01	
			N° PÁGINAS: 11	

aprobación de la Dirección del Establecimiento y coordinado con la Jefatura de Gestión de Satisfacción Usuaría.

Por otra parte, se reconoce la importancia de que los profesionales de salud, especialmente en Atención Primaria, conozcan y manejen la red espiritual y religiosa existente en el territorio, con el fin de facilitar la orientación o derivación de pacientes que así lo requieran. En este sentido, dichas redes pueden ser consideradas como activos comunitarios relevantes, que contribuyen al bienestar integral de las personas y fortalecen el vínculo entre el sistema de salud y la comunidad.

	Protocolo de Acompañamiento Espiritual UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	FECHA ELABORACIÓN: MARZO 2026	Nº RESOLUCIÓN: 104/26-03-2026	
		FECHA REVISIÓN: ENERO 2028	Nº VERSIÓN: 01	
			Nº PÁGINAS: 11	

12. HOJA DE ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO

NÚMERO DE VERSIÓN	ELABORADO	VALIDADO	AUTORIZADO	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN /PÁGINA SUSTITUIDA.	FECHA MODIFICACIÓN Mes-Año