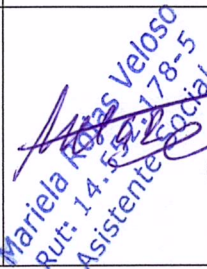
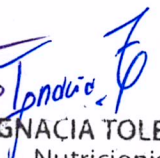
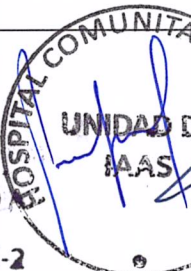
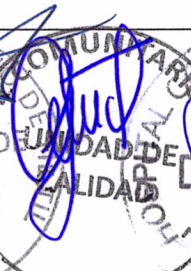
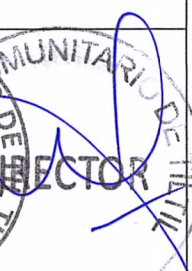


	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO HOSPITAL COMUNITARIO DE TILTIL

	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN.	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN.	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN.	RESPONSABLE DE REVISIÓN.	RESPONSABLE DE REVISIÓN.	RESPONSABLE DE APROBACIÓN.
NOMBRE	A.S. Mariela Rojas Veloso	NTA. Ignacia Toledo Antiqueo	EU. Paulina Rebolledo Rodríguez	Eu. Miguel Catrilef Soto	EU. Fernanda González Castro.	Dr. Claudio Farah Meza
CARGO	Encargada Estrategia Hospital Amigo	Encargada Unidad de Alimentación y Nutrición	EU. Programa Control de Infecciones	Supervisor Unidad de Medicina	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente	Director (S)
FIRMA	 Mariela Rojas Veloso Rut: 14.590.178-5 Asistente Social	 IGNACIA TOLEDO Nutricionista R.U.T.: 17 462.065-2	 HOSPITAL COMUNITARIO DE TILTIL UNIDAD DE IAAS	 HOSPITAL COMUNITARIO DE TILTIL SUPERVISOR DE MEDICINA	 HOSPITAL COMUNITARIO DE TILTIL UNIDAD DE CALIDAD	 HOSPITAL COMUNITARIO DE TILTIL DIRECTOR

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.	3
2. OBJETIVOS.	3
2.1 OBJETIVO GENERAL	3
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. ALCANCE.	3
4. RESPONSABLES DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN.	4
5. MEDIDAS PRIORITARIAS HOSPITAL AMIGO	4
5.1 LIDERAZGO INSTITUCIONAL	4
5.2 HORARIO DE VISITAS PARA PERSONAS HOSPITALIZADAS	5
5.3 HORARIO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN MÉDICA UNIDAD DE MEDICINA	7
5.4 IDENTIFICACIÓN VISIBLE PARA PERSONAS HOSPITALIZADAS	8
5.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL DEL FUNCIONARIO/A DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD	8
5.6 ENTREGA DE INFORMACIÓN MÉDICA EN UNIDAD DE URGENCIA	9
5.7 ALIMENTACIÓN ASISTIDA PARA PERSONAS HOSPITALIZADAS.	9
5.8 INCORPORACIÓN DE LA FAMILIA O PERSONA RESPONSABLE AL EGRESO HOSPITALARIO.	10
5.9 ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES HOSPITALIZADOS	10
5.10 ACOMPAÑAMIENTO SIGNIFICATIVO PARA MUJERES O PERSONAS GESTANTES	11
5.10.1 PROMOCIÓN, SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO DE LA LACTANCIA MATERNA	11
5.11 ACOMPAÑAMIENTO DIURNO Y NOCTURNO A PERSONAS MAYORES, CON DEPENDENCIA Y/O PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	12
5.12 ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL DE PERSONAS ACOMPAÑADAS	12
5.13 ACOMPAÑAMIENTO DIURNO Y NOCTURNO EN ETAPA FINAL DE VIDA	13
6 ASPECTOS GENERALES A CONSIDERAR	13
6.1 INSTRUCCIONES GENERALES DIRIGIDAS A ACOMPAÑANTES:	13
7. REFERENCIAS	14
8. ANEXOS.	15
9. HOJA DE ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO.	20

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

1. INTRODUCCIÓN.

El programa "Hospital Amigo" forma parte de las iniciativas del Ministerio de Salud orientadas a mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios en el sistema hospitalario. Este modelo busca que los establecimientos fomenten relaciones cercanas y colaborativas con los pacientes y sus familias, ofreciendo una atención más acogedora, amable y participativa (anexo1).

Para obtener la acreditación como "Hospital Amigo", los recintos deben implementar un conjunto de medidas enfocadas en promover un entorno más humano e integral. Estas acciones se centran en fortalecer la información a los usuarios, garantizar el acompañamiento familiar durante la hospitalización o procedimientos médicos, y asegurar la adecuada identificación de pacientes y funcionarios del equipo de salud.

2. OBJETIVOS.

2.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer lineamientos de acción comprometidos en la Estrategia hospitalaria "Hospital Amigo", correspondiente a Hospital Comunitario Tiltit

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las responsabilidades del equipo entorno a la estrategia
- Establecer las acciones comprometidas en la acreditación como establecimiento Hospital Amigo
- Monitorear los indicadores comprometidos en la estrategia, garantizando el adecuado cumplimiento de estos.

3. ALCANCE.

Equipo de Medicina y Urgencia.

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

4. RESPONSABLES DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN.

Dirección del Hospital Comunitario de Tilttil	Velar por las condiciones que aseguren el cumplimiento del Protocolo.
Subdirección de gestión de cuidado	Supervisión continua del cumplimiento de los indicadores comprometidos en la estrategia
Jefatura de unidad de medicina y urgencia	Implementación de las medidas comprometidas como establecimiento certificado como "Hospital amigo"
Trabajadora social de unidad de medicina	Respaldo y gestión de los indicadores comprometidos en la estrategia
Funcionarios de la unidad de medicina y urgencia	Conocer y aplicar los puntos comprometidos en este documento según alcance de su cargo y función al interior de la unidad de medicina.

5. MEDIDAS PRIORITARIAS HOSPITAL AMIGO

La Unidad de Medicina del Hospital Comunitario de Tilttil cuenta con la acreditación de la estrategia "Hospital Amigo" desde el año 2016, condición que implica el compromiso permanente de implementar acciones que aseguren un trato digno, amable y respetuoso hacia los usuarios y la comunidad durante los procesos de hospitalización en nuestras dependencias.

En este contexto, se han definido una serie de medidas prioritarias orientadas a fortalecer la experiencia de hospitalización, entre las cuales destacan:

5.1 LIDERAZGO INSTITUCIONAL

Desde la dirección del establecimiento se garantizara el cumplimiento de cuatro áreas generales comprometidas en esta estrategia las cuales corresponden a ; la formalización de un protocolo con los principales puntos y responsabilidades en el cumplimiento de la estrategia "hospital amigo", el correcto registro de los indicadores comprometidos, la difusión a través de los canales institucionales disponibles , para informar a usuarios y comunidad sobre los alcances de la

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

estrategia comprometida y la incorporación al programa de capacitaciones anuales de actividades de capacitación destinadas a la humanización de trato usuario y trato digno es espacios de salud.

5.2 HORARIO DE VISITAS PARA PERSONAS HOSPITALIZADAS

Según el Oficio CP N°22364/2025 sobre “**Instrucciones sobre ingreso de visitas en establecimientos hospitalarios**” “De acuerdo con lo establecido en la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, se recuerda que todos los establecimientos de salud deben garantizar el derecho de los pacientes hospitalizados a recibir visitas, sin discriminación arbitraria. En este sentido, no se deben imponer restricciones de edad para las visitas, salvo en casos en que existan razones clínicas debidamente fundamentadas que así lo requieran. Esta disposición responde al principio de trato digno y respetuoso hacia las personas hospitalizadas, así como a su derecho a mantener vínculos afectivos durante el proceso de hospitalización. Cuando existan situaciones clínicas o epidemiológicas que justifiquen limitar las visitas por edad u otros factores, el equipo de IAAS del establecimiento deberá elaborar una justificación técnica por escrito, comunicar oportunamente a las unidades correspondientes y registrarla en los antecedentes del paciente. Asimismo, el equipo clínico podrá establecer restricciones temporales ante procedimientos invasivos, situaciones que comprometan la privacidad del paciente u otras condiciones excepcionales que así lo ameriten.”

Por lo tanto, desde el Hospital Comunitario de Tiltit y el Programa de Control de Infecciones (PCI):

- No existe una prohibición generalizada para el ingreso de niños, niñas y adolescentes como visitas en el establecimiento.
- Su acceso está permitido siempre que se cumplan las condiciones de seguridad y no existan riesgos clínicos o epidemiológicos para el paciente, el visitante o la unidad.
- Cualquier restricción debe ser temporal, estar debidamente justificada, y comunicarse de manera clara por el médico, al equipo clínico y a la familia o tutor según lo señalado en el punto 3 del documento como las condiciones del visitante, del paciente o de la unidad.

a) CONDICIONES PARA PERMITIR EL INGRESO DE VISITAS:

Se permite el ingreso de visitas de cualquier edad cuando se dé cumplimiento a los siguientes puntos:

- Toda visita que ingrese debe estar autorizada por el paciente o tutor a cargo.
- Registrar el ingreso de visita en el libro de acta entregado por el personal de salud. En el cual se registra fecha, hora de ingreso, nombre y Rut.

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

- Menores de edad deben permanecer siempre acompañados por un adulto responsable durante toda la visita.
- Realizar higiene de manos, y en el caso de menores de edad con apoyo de un adulto si corresponde previo al ingreso a la sala.
- Utilizar elementos de protección personal (EPP), entregados por el personal de salud si corresponde.

b) SITUACIONES QUE PUEDEN RESTRINGIR TEMPORALMENTE LAS VISITAS:

Las visitas podrán restringirse sólo en forma temporal según:

- **CONDICIÓN DEL VISITANTE;** presencia de síntomas respiratorios, gastrointestinales o enfermedades contagiosas, exposición reciente a enfermedades infecciosas, Imposibilidad de cumplir medidas de higiene o uso de EPP cuando sea requerido. Tratándose de visitas de menores de edad, cuando el paciente presente indicación de aislamiento, el ingreso solo será autorizado si se cuenta con elementos de protección personal en talla pediátrica. En caso contrario, el ingreso no podrá efectuarse.
- **CONDICIÓN DEL PACIENTE:** Necesidad de precauciones adicionales que requieran restricción de visitas determinado por Programa de Control de Infecciones, inestabilidad clínica, procedimientos que comprometan su privacidad o seguridad.
- **CONDICIÓN DE LA UNIDAD:** Brotes o alertas epidemiológicas, espacio físico insuficiente o ingreso no seguro, Indicación temporal del equipo PCI o de la Jefatura de la unidad.

c) PROCEDIMIENTO EN CASO DE DUDAS:

El equipo clínico realiza la evaluación inicial sobre la pertinencia del ingreso, si existe duda, se debe consultar al Programa de Control de Infecciones, que evaluará riesgos, disponibilidad de EPP y condiciones generales de la unidad, toda indicación debe quedar registrada en ficha clínica, además de ser comunicada al personal y a la familia.

d) RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL:

Evaluar síntomas del visitante al momento del ingreso, consultando si ha presentado síntomas o exposición a enfermedades infecciosas, asegurar el registro en libro de visitas, considerando fecha, hora, nombre y rut, solicitar que sea realizado el lavado de manos correspondiente previo ingreso a sala y posterior a su retiro de la unidad, asegurar la entrega de los EPP si corresponde, informar

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

de manera clara y respetuosa a las familias sobre restricciones vigentes, manteniendo un trato digno y respetuoso, conforme a la Ley 20.584, reportar cualquier situación epidemiológica al equipo PCI de forma inmediata.

La unidad de medicina del hospital comunitario de Tiltit garantizará la implementación continua de espacios de visita con horario establecido para los acompañantes y familiares de los pacientes ingresados a la unidad, horario que deberá cumplir un mínimo de 6 horas diarias, incluyendo días hábiles como inhábiles.

Para garantizar este derecho de los usuarios(as), familias y acompañantes el establecimiento ha dictado una resolución que establece el cumplimiento que la unidad de medicina debe garantizar como espacios de visitas diarias. El documento establece que las visitas en el establecimiento correspondiente se desarrollan de lunes a domingo de 9:00 a 12:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas. Los pacientes que cuenten con alimentación asistidas podrán contar con la compañía y asistencia de sus familiares durante los horarios establecidos para la alimentación de pacientes de la unidad, lo que no implica una obligación para la familia.

A su vez, se dispondrá de medios de difusión de estas medidas a través de los canales oficiales del establecimiento, así como en los accesos a la unidad de medicina. Esta información deberá ser visualizada de manera clara y legible, y complementada con la entrega de folletos informativos (anexo 2) a los usuarios, con el fin de reforzar la comunicación y asegurar la comprensión de las acciones y recomendaciones establecidas.

5.3 HORARIO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN MÉDICA UNIDAD DE MEDICINA

La Unidad de Medicina garantizará la entrega de información diaria a familiares o personas responsables del cuidado de los pacientes hospitalizados. Para ello, se dispondrá de un bloque diario, de lunes a viernes, en horario de 09:00 a 12:00 horas, durante el cual los familiares o adultos responsables podrán acercarse a la unidad para conversar con el médico de turno y recibir información sobre la evolución clínica del paciente.

La información será entregada únicamente a familiares o personas autorizadas por el paciente para recibir antecedentes sobre su estado de salud, resguardando su derecho a la privacidad y la confidencialidad de la información médica. Asimismo, la información proporcionada deberá quedar registrada en la ficha clínica del paciente, indicando la fecha, el motivo general de la consulta y el nombre de la persona a quien se le entregó la información. En caso de que el paciente se encuentre

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

interdicto o con algún problema de salud mental diagnosticado, será el familiar tutor a quien se le entregara la información clínica del paciente.

La Unidad de Medicina cuenta con un registro de entrega de información médica (anexo 3) , el cual se incorpora a la ficha clínica del paciente. Este registro considera: nombre, apellidos y run del médico que entrega la información, nombre , apellido y run de la persona que la recibe (familiar o persona a cargo), vía de entrega de la información (telefónica, presencial, videollamadas u otros), confirmación de comprensión por parte del familiar, firma del médico y firma del familiar o persona responsable. Se adjunta hoja de registro de entrega de información.

5.4 IDENTIFICACIÓN VISIBLE PARA PERSONAS HOSPITALIZADAS

La Unidad de Medicina del Hospital Comunitario de Til Til cuenta con un sistema de identificación clara y visible para todos los pacientes hospitalizados. Este mecanismo consiste en un brazalete de identificación, el cual contiene información esencial como nombre completo, RUT y establecimiento de origen del paciente.

El objetivo principal de esta medida es disminuir los errores de identificación, razón por la cual su uso es obligatorio para todos los pacientes que ingresan a la unidad.

El proceso de identificación del paciente se encuentra protocolizado y se rige por las normas ministeriales establecidas en el Protocolo de Identificación del Paciente GCL 1.12 del establecimiento.

5.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL DEL FUNCIONARIO/A DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

En el Hospital Comunitario de Til Til se establece que todo funcionario que ingrese al establecimiento deberá contar con una credencial institucional, la cual contendrá identificación legible con su nombre y apellidos, RUN, estamento y nombre del establecimiento. El uso de esta credencial es obligatorio para todos los funcionarios durante su permanencia en el recinto.

Asimismo, los internos o estudiantes que desarrollen prácticas en el establecimiento deberán portar de manera visible su credencial universitaria o de la entidad formadora correspondiente.

Esta medida se encuentra normada según el protocolo institucional correspondiente a DP 1.1 Carta de Derechos y Deberes del Paciente.

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

5.6 ENTREGA DE INFORMACIÓN MÉDICA EN UNIDAD DE URGENCIA

En el Servicio de Urgencia del establecimiento, y en el marco del Modelo Hospital Amigo, se entrega información médica clara, oportuna y comprensible al paciente y/o a su acompañante significativo respecto del diagnóstico presuntivo, resultados de exámenes realizados, tratamiento indicado y conducta a seguir. Asimismo, se resuelven dudas y se refuerzan los signos y síntomas de alarma para reconsultar.

La unidad funciona de manera continua las 24 horas, garantizando que todo paciente que ingrese sea evaluado oportunamente. Posterior a la atención, el médico tratante informa de forma presencial e inmediata el estado de salud del paciente y las indicaciones correspondientes.

En caso de que el cuadro clínico requiera atención de mayor complejidad o resolución en un establecimiento de mayor capacidad resolutoria, el médico indicará la derivación, informando oportunamente el centro de destino. Si el paciente requiere hospitalización básica, se realizarán las gestiones correspondientes para su ingreso a la Unidad de Medicina.

5.7 ALIMENTACIÓN ASISTIDA PARA PERSONAS HOSPITALIZADAS.

Con frecuencia, los pacientes hospitalizados presentan dificultades asociadas a su deterioro físico o cognitivo que pueden afectar su estado nutricional, prolongando la estadía hospitalaria y el proceso de recuperación. Entre los problemas más frecuentes se encuentran la pérdida de apetito, trastornos de deglución, dificultades de masticación y alteraciones de la dentadura.

Por este motivo, el establecimiento ha desarrollado un Protocolo de Alimentación Asistida, cuyo objetivo es contribuir a mejorar el estado nutricional de los pacientes que lo requieran y establecer lineamientos para la implementación de este tipo de alimentación dentro de la institución. Este proceso considera la participación e integración de los familiares o persona significativa, quienes pueden colaborar en la alimentación del paciente, previa orientación del equipo de salud, favoreciendo así la adherencia, seguridad y bienestar durante la hospitalización.

5.8 INCORPORACIÓN DE LA FAMILIA O PERSONA RESPONSABLE AL EGRESO HOSPITALARIO.

La Unidad de Medicina involucra activamente a los familiares o persona responsable en el proceso de alta del paciente, entregando información, apoyo, indicaciones y preparación para continuar con los cuidados en el domicilio. Durante el egreso se indican los cuidados generales, administración de medicamentos en caso de continuidad de tratamiento y recomendaciones pertinentes, haciendo

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026 Nº VERSIÓN: 02	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº PÁGINAS: 20	

entrega oportuna de la epicrisis y documentación correspondiente. La información es proporcionada mediante comunicación clara y comprensible, evitando tecnicismos y resolviendo dudas del paciente y su familia.

Este proceso es realizado por la enfermera y/o médico tratante, y todas las acciones efectuadas quedan debidamente registradas en la ficha clínica del paciente. Asimismo, la Unidad de Medicina cuenta con un libro de registro de egresos hospitalarios, donde se consigna nombre del paciente, fecha de alta, entrega de epicrisis, exámenes y recetas, además de la identificación y firma de la persona que recibe la información.

Adicionalmente, al egreso del paciente se considera la aplicación de una encuesta de satisfacción usuaria, dirigida a una muestra aleatoria de pacientes hospitalizados y/o sus familiares, con el objetivo de evaluar la calidad de la atención otorgada por la unidad.

5.9 ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES HOSPITALIZADOS

En el Hospital Comunitario de Til Til, la Unidad de Medicina hospitaliza pacientes adultos y adolescentes. En el caso de los adolescentes, la hospitalización se realiza desde los 14 años, 11 meses y 29 días, no hospitalizándose niños ni niñas menores a esa edad.

Se fomenta la presencia de un acompañante significativo en adolescentes que requieran apoyo emocional, asistencia y entrega de información, especialmente durante atenciones de mayor impacto físico o emocional, tales como punciones venosas, exámenes invasivos y curaciones. El acompañamiento es voluntario y puede ser solicitado en cualquier momento de la hospitalización. Los pacientes tienen derecho a estar acompañados durante el día y la noche, de lunes a domingo, permitiéndose relevo en horario diurno. En horario nocturno, el acompañamiento deberá ser realizado por una sola persona, sin relevo, con el objetivo de brindar compañía y apoyo en los cuidados básicos.

El sistema de acompañamiento se inicia al momento de la hospitalización, instancia en la cual el profesional a cargo informa sus alcances, normas y condiciones. La autorización podrá ser utilizada por una persona significativa para el paciente, quien deberá ingresar de manera individual.

El equipo de salud podrá limitar el ingreso o permanencia del acompañante cuando existan condiciones que pongan en riesgo la salud o seguridad del adolescente, tales como agitación psicomotora, consumo de alcohol u otras drogas, presencia de enfermedades transmisibles, eventos de seguridad interna o disposiciones sanitarias vigentes. Asimismo, el número de acompañantes podrá restringirse según la infraestructura disponible.

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

La suspensión del acompañamiento será siempre de carácter temporal y podrá aplicarse ante situaciones excepcionales, como estado de catástrofe, alertas sanitarias por epidemias o pandemias, eventos de seguridad pública o interna del establecimiento, o riesgo elevado de infecciones asociadas a la atención de salud, debiendo restablecerse a la brevedad posible

5.10 ACOMPAÑAMIENTO SIGNIFICATIVO PARA MUJERES O PERSONAS GESTANTES

En el Servicio de Medicina del Hospital Comunitario de Til Til se hospitalizarán mujeres gestantes únicamente en caso de presentar patologías no relacionadas con requerimientos gineco-obstétricos. En estos casos, la paciente podrá estar acompañada por un familiar o persona significativa durante su hospitalización, de acuerdo con las condiciones clínicas y los horarios de visitas establecidos.

En el Servicio de Urgencia podrán atenderse situaciones de parto inminente. Ante estos casos, se favorecerá la presencia de un acompañante significativo, idealmente el padre del recién nacido u otra persona definida por la paciente, siempre que las condiciones clínicas, de seguridad y de infraestructura lo permitan.

5.10.1 PROMOCIÓN, SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO DE LA LACTANCIA MATERNA

En el marco de nuestro compromiso con la *Estrategia de Hospital Amigo* y la promoción de la lactancia materna, se implementarán las siguientes medidas de apoyo para las madres hospitalizadas:

- **Espacio seguro para la lactancia:** La lactancia se realizará preferentemente en la misma habitación de hospitalización, siempre que la paciente se encuentre en condiciones clínicas adecuadas, resguardando su privacidad, comodidad y seguridad, mediante el uso de cortinas, biombos u otros elementos disponibles.
- **Apoyo para la extracción de leche materna:** Con el objetivo de favorecer la continuidad de la lactancia, se brindará educación personalizada a la paciente y su familia. Esta incluirá una pauta de extracción de leche materna (anexo4) entregada por la nutricionista durante horario hábil, o por el/la enfermero/a jefe de turno en horario inhábil. La educación abarcará la técnica de extracción manual y las normas para la conservación segura de la leche.

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

En la Unidad de Medicina se cuenta con un refrigerador exclusivo para el almacenamiento de leche materna extraída. La leche podrá ser retirada por la persona autorizada por la paciente en cualquier momento del día, las 24 horas.

5.11 ACOMPAÑAMIENTO DIURNO Y NOCTURNO A PERSONAS MAYORES, CON DEPENDENCIA Y/O PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

El Sistema de Acompañamiento se inicia al momento de la hospitalización, instancia en la cual el profesional a cargo informa sus alcances, condiciones y normas, de manera clara y comprensible. El acompañamiento es voluntario y puede ser solicitado en cualquier momento durante la hospitalización, tanto en la Unidad de Medicina como en la Unidad de Urgencia, no solo al ingreso del paciente.

El paciente tendrá derecho a estar acompañado por una persona significativa durante el día y la noche, de lunes a domingo, ingresando siempre de manera individual y permitiéndose relevo en horario diurno. En horario nocturno, el acompañamiento deberá ser realizado por una sola persona, sin posibilidad de relevo, con el objetivo de brindar compañía, apoyo emocional y colaborar en los cuidados básicos del paciente.

Se informará al cuidador que la unidad no cuenta con mobiliario destinado a la permanencia nocturna del acompañante. Sin embargo, se podrá proporcionar una silla para su estadía y se sugerirá traer una manta u otro elemento de abrigo.

5.12 ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL DE PERSONAS HOSPITALIZADAS

El acompañamiento espiritual constituye un ámbito fundamental dentro de la atención integral del paciente, reconociéndose el derecho de las personas hospitalizadas a solicitar apoyo espiritual de acuerdo con sus creencias y necesidades.

Para estos efectos, el establecimiento cuenta con un protocolo de acompañamiento espiritual, el cual establece las condiciones y procedimientos para facilitar el acceso a este apoyo, resguardando la seguridad del paciente, el respeto por su dignidad y el normal funcionamiento de la unidad.

5.13 ACOMPAÑAMIENTO DIURNO Y NOCTURNO EN ETAPA FINAL DE VIDA

El acompañamiento diurno y nocturno puede ser brindado por familiares, cuidadores o personas significativas del paciente, con el objetivo de favorecer su comodidad y bienestar en los ámbitos

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

físico, emocional y espiritual. La presencia de la familia proporciona apoyo emocional, facilita la comprensión del proceso de salud y fortalece la comunicación entre el paciente, su entorno cercano y el equipo de salud, permitiendo la toma de decisiones informadas y el respeto por las preferencias del paciente.

En la etapa de fin de vida, el acompañamiento cobra especial relevancia, ya que contribuye a aliviar el sufrimiento físico, emocional y espiritual, favorece la aceptación del proceso y permite que la persona viva sus últimos días con dignidad y la mejor calidad de vida posible. Asimismo, brinda una mayor sensación de cuidado y apoyo al paciente, y facilita que la familia afronte la situación y el proceso de duelo con mayor serenidad y comprensión.

Por lo anterior, los familiares y personas significativas del paciente en fin de vida podrán permanecer acompañándolo durante las 24 horas del día, de acuerdo con las condiciones clínicas y de la unidad.

Se informará al cuidador que la unidad no cuenta con mobiliario destinado a la permanencia nocturna del acompañante. Sin embargo, se podrá proporcionar una silla para su estadía y se sugerirá traer una manta u otro elemento de abrigo.

6 ASPECTOS GENERALES A CONSIDERAR

6.1 INSTRUCCIONES GENERALES DIRIGIDAS A ACOMPAÑANTES:

- El/la acompañante no podrá recostarse en las camas de la sala.
- El uso de aparatos electrónicos y audiovisuales tales como: radio, televisor, celular, etc., Debe utilizarse con volumen moderado, no deben interferir con el tránsito y flujo de personas y no afectar a los demás pacientes de la sala.
- El acompañante deberá salir de la habitación cuando el equipo de salud lo solicite.
- No está permitido fotografiar o grabar al personal de salud, los procedimientos que se realizan, ni las dependencias del hospital, sin autorización.
- Los objetos de valor son de exclusiva responsabilidad de los familiares, la Unidad no se hará responsable de ellos.
- Proveer al paciente de útiles de aseo y ropa, de acuerdo con sus necesidades diarias, y mantenerlos en el velador que le corresponde.
- Acompañar en todo momento a su familiar y avisar al personal cuando se retire.
- El/la acompañante deberá salir de la sala del paciente cuando ingrese un Visitante, pudiendo esperar en Sala de Espera del mismo piso.
- El incumplimiento reiterado de las recomendaciones y normativas descritas en el presente

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

protocolo, será motivo de suspensión de la posibilidad de acompañamiento.

Las normas descritas deberán cumplirse sin excepción y su incumplimiento reiterado será causal de suspensión de la posibilidad de acompañamiento.

El sistema de acompañamiento podrá ser utilizado con personas que se encuentren en periodo de fin de vida independiente que no cumplan con los criterios de ser categorizadas como adultos mayores o condición de discapacidad.

7. REFERENCIAS

- NORMA GENERAL TÉCNICA N°239 Res. Exenta N°04 SOBRE SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN: HOSPITAL AMIGO PARA ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN CERRADA PÚBLICOS Y PRIVADOS (2025)
- OFICIO CP N°22364 / 2025 **“Instrucciones sobre ingreso de visitas en establecimientos hospitalarios”**: SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

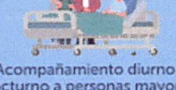
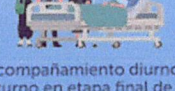
8. ANEXOS.

ANEXO 1.



CONOCE LAS 13 MEDIDAS DE HOSPITAL AMIGO

LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS TIENEN DERECHO A:

-  **Liderazgo Institucional**
(compromiso del director/a)
-  **Horarios de visitas para personas hospitalizadas.**
-  **Horarios de entrega de información médica.**
-  **Identificación visible para personas hospitalizadas.**
-  **Identificación institucional del funcionario/a del establecimiento de salud.**
-  **Entrega de información médica en Unidades de Emergencia Hospitalaria.**
-  **Alimentación asistida para personas hospitalizadas**
-  **Incorporación de la familia o persona responsable al egreso hospitalario.**
-  **Acompañamiento de niños, niñas y adolescentes hospitalizados.**
-  **Acompañamiento significativo para mujeres o personas gestantes.**
-  **Acompañamiento diurno y nocturno a personas mayores, personas con dependencia y/o personas con discapacidad.**
-  **Acompañamiento espiritual a personas hospitalizadas.**
-  **Acompañamiento diurno y nocturno en etapa final de vida.**

¿QUIERES SABER MÁS DE
HOSPITAL AMIGO?



**INFÓRMESE DEL
MODO EN QUE CADA
SERVICIO IMPLEMENTA
ESTAS MEDIDAS**

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

ANEXO 2: Folleto referencial Información para visitas Unidad de Medicina.

• Página 1

¿QUIÉNES PUEDEN VISITAR?

- Pueden ingresar adultos, adolescentes y niños, siempre que cumplan con las indicaciones entregadas por el equipo de salud.
- El personal de la unidad podrá entregar orientaciones especiales según la condición del paciente.



HORARIOS DE VISITA

La Unidad de Medicina garantiza espacios de visita diaria para acompañantes y familiares de los pacientes hospitalizados, por lo que contamos con visitas los 365 días del año en dos horarios:

Lunes a domingo

- 09:00 a 12:00 horas y 16:00 a 19:00 horas
- Los pacientes que requieren alimentación asistida pueden contar con la compañía y apoyo de sus familiares durante los horarios establecidos para la alimentación.

ANTES DE INGRESAR

Para cuidar la salud de todos:

- No ingrese si presenta síntomas de enfermedad.
- Realice higiene de manos al entrar y salir.
- Respete los horarios y normas de la unidad.
- Registre su visita en el libro de visitas.

VISITAS CON NIÑOS

Los niños pueden visitar si:

- Están siempre acompañados por un adulto responsable.
- Realizan higiene de manos (con ayuda si es necesario).
- Utilizar elementos de protección personal si el equipo de salud lo indica.



LAS VISITAS PODRÁN SUSPENDERSE TEMPORALMENTE SI:

La unidad se encuentra en brote o con restricciones temporales.
El paciente tiene indicaciones especiales del equipo médico.

DURANTE LA VISITA

- Lávese las manos con frecuencia.
- No se siente en la cama del paciente.
- No manipule equipos médicos.
- No tomar fotografías a los pacientes.
- No ingrese ningún tipo de alimentos a la unidad.
- Respete siempre al personal de salud, si tiene dudas acérquese a cualquier integrante del equipo.
- Mantenga un ambiente tranquilo y respetuoso.
- El tutor podrá solicitar información médica contactando a la enfermera de turno. (jornada AM)

UTENSILIOS DE USO PERSONAL QUE DEBEN TRAER LOS APODERADOS O FAMILIARES

Para la comodidad e higiene del paciente hospitalizado, se solicita traer:

- Colonia
- Shampoo
- Jabón líquido
- Crema corporal
- Desodorante
- Pañales (si corresponde)
- Máquina de afeitar
- Toallas húmedas
- Pasta y cepillo de dientes
- Peineta o cepillo para el cabello
- Pantuflas
- Toalla
- 2 pijamas

Todos los artículos deben ser de uso personal, estar rotulados y en buenas condiciones.

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: MARZO 2026 FECHA REVISIÓN: MARZO 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

- Página 2

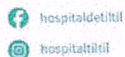


¡ Gracias por su colaboración !

Su visita es muy importante para el bienestar emocional y recuperación de su familiar. Con su ayuda, mantenemos un espacio seguro, humano y acogedor para todos.



CONTACTO
UNIDAD DE MEDICINA
22 575 17 43



UNIDAD DE MEDICINA

HOSPITAL COMUNITARIO DE TILTIT



*¡ Bienvenidos a la Unidad de Medicina del
Hospital Comunitario de Tiltit !*

*Gracias por acompañar a su familiar.
Para mantener un ambiente seguro, tranquilo y
respetuoso para todos, les invitamos a considerar la
siguiente información.*



HOSPITAL COMUNITARIO DE TILTIT
UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE
DANIEL MOYA #100, TILTIT
TELEFONO: 225751700

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

Anexo 4

PAUTA DE EXTRACCIÓN DE LECHE MATERNA PARA PACIENTES HOSPITALIZADAS

El objetivo de esta pauta es favorecer el mantenimiento de la lactancia materna durante la hospitalización de la madre o del lactante, promoviendo la continuidad de la producción de leche y asegurando una adecuada alimentación del niño o niña.

Preparación previa:

- Fortalecer la educación en controles prenatales sobre lactancia materna.
- Conversar y planificar el proceso con la Nutricionista de la Unidad de medicina o en su ausencia con él o la Enfermera Jefe del Turno.

Técnica de extracción:

- Lavarse las manos antes del procedimiento.
- Masajear suavemente la areola antes de la extracción.
- Para extracción manual: formar letra C con los dedos, comprimir suavemente y rotar posiciones.
- Para extractor: seguir instrucciones del dispositivo y esterilizarlo una vez al día.

Frecuencia recomendada:

- No dejar pasar más de 3-4 horas entre extracciones o mamadas.

Almacenamiento de la leche materna:

- Recipientes limpios, de boca ancha, vidrio o plástico duro con tapa hermética.
- Etiquetar recipiente con nombre de paciente, fecha de extracción y hora.
- No mezclar leche fresca con descongelada.

Duración de almacenamiento:

- 6-8 hrs a temperatura ambiente.
- 3 días en el fondo del refrigerador.
- 1 mes congelada en refrigerador de una puerta.
- 3 meses en congelador de dos puertas.
- 24 hrs en refrigerador si ha sido descongelada.

Descongelación y administración:

- Descongelar en refrigerador o con agua caliente (no hervida).
- No usar microondas.
- Agitar antes y después de calentar, para distribuir el calor.
- Usar cucharita, vasito o jeringa como alternativas a la mamadera en caso de no disponer de una al momento de la administración.

Consultar al equipo de salud ante dudas. La práctica regular y el apoyo emocional son claves para una lactancia exitosa durante la hospitalización.

	PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE LA ESTRATEGÍA DE HOSPITAL AMIGO UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	CÓDIGO: N/A	Nº RESOLUCIÓN: 110/01-042026	
		FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 2026 FECHA REVISIÓN: ABRIL 2031	Nº VERSIÓN: 02 Nº PÁGINAS: 20	

9. HOJA DE ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO.

NÚMERO DE VERSIÓN	ELABORADO	VALIDADO	AUTORIZADO	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN /PÁGINA SUSTITUIDA.	FECHA MODIFICACIÓN
					Mes - Año
02	A.S Mariela Rojas. EU. Paulina Rebolledo. Nta. Ignacia Toledo	EU. Miguel Catrilef EU. Fernanda Gonzalez.	Claudio Farah	Se realiza la actualización completa del protocolo conforme a lo establecido en la Norma General Técnica N°239, Resolución Exenta N°4 (2025), sobre Seguridad y Calidad de la Atención: Hospital Amigo para establecimientos de atención cerrada públicos y privados. Se incorporan folletos para visitas en unidad y estrategias hospital amigo. Se adapta el párrafo 16.2 Promoción, Seguimiento y Acompañamiento de la Lactancia Materna.	Marzo 2026

