



**Mat.:** Aprueba “*Política de Humanización del Hospital de Urgencia Asistencia Pública*”

**Santiago.**

**VISTOS**, Lo dispuesto en:

1. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763, de 1979, y de las leyes N°s. 18.933 y 18.469;

2. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;

3. La Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos de los Órganos del Estado;

4. Los Decretos Supremos N° 140/2004 y N° 38/2005, ambos del Ministerio de Salud, que aprueban los reglamentos orgánicos de los Servicios de Salud y de los Establecimientos de Autogestión en Red;

5. La Resolución N° 36/2024, de la Contraloría General de la República, que establece los actos administrativos exentos del trámite de toma de razón.

6. La Resolución Exenta RA N°116675/92/2024, de 30 de enero de 2024, que modifica la Resolución Exenta RA N°116675/419/2023, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que nombra en calidad de titular el cargo de Director del Hospital de Urgencia Asistencia Pública.

7. Resolución Exenta N°3.195, de 2024, del Hospital de Urgencia Asistencia Pública, que establece jefaturas, determina subrogancia para los cargos de Director, Subdirector, Jefes y Encargados de Unidades, del Hospital de Urgencia Asistencia Pública.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BMURA7-540>

## CONSIDERANDO

**a)** Que, el Hospital de Urgencia Asistencia Pública, como centro de referencia nacional en atención de alta complejidad, reconoce que la excelencia técnica debe ir inseparablemente unida a la calidez humana, siendo su deber institucional promover una cultura organizacional centrada en el respeto, la empatía, la inclusión y la dignidad de todas las personas.

**b)** Que, la Política de Humanización constituye un instrumento estratégico elaborado por el Comité de Humanización Institucional, con el propósito de consolidar un enfoque transversal que impregne las prácticas clínicas, administrativas y de gestión del HUAP, promoviendo una atención integral, compasiva y centrada en las personas.

**c)** Que, esta política se fundamenta en principios universales y normativas nacionales, como la Ley N° 20.584 sobre derechos y deberes de las personas en salud, y se alinea con la Planificación Estratégica HUAP 2024–2027, así como con las orientaciones técnicas del Ministerio de Salud en materia de calidad, participación ciudadana, trato digno y salud inclusiva.

**d)** Que, el documento define dimensiones clave — personal, interpersonal e institucional— desde las cuales se articulan objetivos y acciones concretas para fortalecer el bienestar de pacientes, funcionarios y comunidades, asegurando una gestión ética, corresponsable, accesible y emocionalmente segura en todos los niveles del hospital.

**e)** Que, de conformidad con lo anterior, en el ejercicio de lo dispuesto en el artículo 23 letra c) del Decreto Supremo N°38. De 2005, del Ministerio de Salud, que contiene el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, según el cual le corresponde al Director organizar internamente el Establecimiento Autogestionado y ;



f) Asignar las tareas correspondientes, con el fin de atender las necesidades públicas o colectivas de una manera regular, continua y permanente, como lo ordenan los artículos 3º y 28 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y con la finalidad de establecer la **primera versión** de la “*Política de Humanización del Hospital de Urgencia Asistencia Pública*”, dicto la siguiente:

## RESOLUCIÓN

**I. APRUÉBASE** la **primera versión** de la “*Política de Humanización del Hospital de Urgencia Asistencia Pública*”, que es del siguiente tenor:

		POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA			
CÓDIGO DIR	VERSIÓN 01	FECHA 08/2025	Nº PÁGINAS 14		



Revisado Por:	Aprobado Por:
 Firmado por: Karla Andrea Alfaro Flores Jefatura Calidad y Seguridad del Paciente Fecha: 15-09-2025 16:35 CLT Hospital de Urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río	 Firmado por: Patricio Raúl Barria Ailef Jefe de Equipo Fecha: 17-09-2025 18:44 CLT Hospital de Urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.  
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:  
<https://doc.digital.gob.cl/validador/7U6HOF187>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BMURA7-540>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 08/2025 Vigencia: 5 años
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Página 2 de 14

## ÍNDICE:

I. INTRODUCCIÓN .....	3
II. PROPÓSITO .....	4
III. OBJETIVO GENERAL.....	4
IV. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS .....	4
V. DIMENSIONES .....	5
VI. OBJETIVOS ESPECÍFICOS SEGÚN DIMENSIONES .....	8
VII. CONCLUSIÓN .....	9
VIII. DISTRIBUCIÓN .....	11
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	11



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BMURA7-540>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 08/2025 Vigencia: 5 años
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Página 3 de 14

## I. INTRODUCCIÓN

En el Hospital de Urgencia Asistencia Pública (HUAP), Posta Central, la urgencia, el dolor, la esperanza y el cuidado se entrelazan a diario en un contexto de alta complejidad. Este desafío exige una cultura de excelencia técnica y calidez humana, basada en el respeto, la compasión y la dignidad de cada persona.

**La Humanización** es un enfoque transversal que valora la dimensión humana de todas las personas en el entorno hospitalario, promoviendo relaciones fundadas en la dignidad, la empatía, la inclusión, la comunicación efectiva y la ética. Supone que las prácticas clínicas, administrativas y organizacionales estén verdaderamente centradas en las personas: sus historias, contextos y derechos.

**La Política de Humanización del HUAP**, elaborada por el Comité de Humanización, responde al compromiso institucional de ofrecer una atención integral y compasiva, que considere tanto las necesidades de quienes se atienden como las condiciones laborales de quienes cuidan. Busca impulsar una transformación cultural que fortalezca una atención digna y cercana, y promueva un entorno laboral saludable y participativo.

En coherencia con la **Planificación Estratégica** institucional, esta política contribuye a mejorar la experiencia usuaria, promover entornos seguros e inclusivos, fortalecer el trabajo en equipo y el bienestar del personal, optimizar la gestión con foco en la persona y fomentar el uso de la innovación con sentido humanizador.

En base a esta Planificación, el HUAP reafirma su compromiso con una **cultura del cuidado** que dignifique tanto a quienes buscan alivio, como a quienes demuestran su vocación día a día.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BMURA7-540>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 08/2025 Vigencia: 5 años
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Página 4 de 14

## II. PROPÓSITO

Consolidar el enfoque humanizado como eje transversal del modelo de atención, gestión y cultura organizacional del HUAP, promoviendo prácticas que garanticen un trato digno y compasivo, que favorezcan el bienestar integral de usuarios y equipos de trabajo.

## III. OBJETIVO GENERAL

Impulsar el fortalecimiento de las prácticas institucionales a través de estrategias, programas y acciones que promuevan una cultura organizacional transversal, centrada en la dignidad humana, el respeto, la ética y la compasión.

## IV. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

La Política de Humanización del HUAP se fundamenta en los siguientes principios y valores:

- a. **DIGNIDAD:** Reconocer a toda persona como sujeto de derecho, valorando su historia, contexto y decisiones.
- b. **EMPATÍA Y COMPASIÓN:** Comprender activamente el sufrimiento del otro y actuar con sensibilidad, cuidado y cercanía.
- c. **RESPETO E INCLUSIÓN:** Relacionarse de manera ética, cordial y no discriminatoria, reconociendo la diversidad y promoviendo una adecuada convivencia.
- d. **INTEGRALIDAD:** Impulsar cuidados y relaciones que contemplen la totalidad de las dimensiones humanas: biológica, psicológica, social, espiritual y cultural.
- e. **COMPROMISO:** Promover una actitud activa hacia la transformación cultural del hospital, canalizando nuestro sentido de pertenencia e identidad institucional.
- f. **COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO:** Potenciar liderazgos sinérgicos y participativos orientados a fortalecer la excelencia y humanización en el quehacer hospitalario y comunitario.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BMURA7-540>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 08/2025 Vigencia: 5 años
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Página 5 de 14

**g. INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA:** Utilizar tecnologías y conocimientos emergentes con sentido ético, enfocados en optimizar la experiencia de las personas.

## V. DIMENSIONES

En esta política, el término “Dimensiones” se refiere a los ámbitos estratégicos donde se concreta el enfoque humanizado del HUAP. Cada una representa un eje temático específico desde el cual se articulan acciones orientadas a fortalecer el trato digno, la empatía, el respeto y la participación.

Estas dimensiones permiten organizar la implementación de la política en áreas concretas y gestionables, facilitando su aplicación práctica, seguimiento y mejora continua. Su definición se basa en un marco normativo y programático vigente que reconoce los derechos de las personas en salud, a partir de leyes y orientaciones ministeriales surgidas de las necesidades de la población, y hoy exigibles para el funcionamiento de los hospitales públicos.

A continuación, se describen las tres dimensiones claves que definen el alcance de esta política institucional:

### 1. DIMENSIÓN PERSONAL

La Dimensión Personal se divide en dos ámbitos complementarios: **Atención al Paciente y su Entorno, y Cuidado del Funcionario y del Equipo**. Y es que la humanización exige mirar simultáneamente a quienes reciben el cuidado, y a quienes lo brindan.

**1.1 Dimensión de la Atención al Paciente y su Entorno:** Esta dimensión busca garantizar una atención centrada en la persona, que trascienda el enfoque biomédico y reconozca la singularidad de cada usuario, promoviendo un entorno de calidez, respeto, empatía y comunicación efectiva. Se orienta a:



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BMURA7-540>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 08/2025 Vigencia: 5 años
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Página 6 de 14

- Fomentar la toma de decisiones compartidas y el respeto por la autonomía del paciente y su familia.
- Avanzar hacia procesos de información clara, oportuna y comprensible, reconociendo la dignidad en cada etapa del proceso de atención.
- Integrar prácticas que favorezcan el acompañamiento, el respeto a la diversidad y el cuidado compasivo, especialmente en etapas críticas como el final de la vida.

**1.2 Dimensión del Cuidado del Funcionario y del Equipo:** Esta dimensión reconoce que el bienestar de los funcionarios y equipos de salud es un requisito fundamental para brindar una atención humanizada. Se enfoca en el fortalecimiento del autocuidado, la salud mental, la formación continua y el reconocimiento de la labor del servicio público, promoviendo:

- Ambientes laborales seguros, emocionalmente acogedores y relacionales.
- Estrategias de prevención del agotamiento profesional y del ausentismo.
- Líneas de formación en habilidades emocionales, comunicativas y éticas.
- Un liderazgo transformacional que motive, movilice y genere sentido de pertenencia en los equipos.

## 2. DIMENSIÓN INTERPERSONAL:

Se enfatiza la calidad de las relaciones entre funcionarios, usuarios, familias y comunidad. Se promueve una cultura de buen trato, participación activa, diálogo horizontal y resolución colaborativa de conflictos. Esta dimensión:

- Fortalece la comunicación efectiva como base de la confianza institucional.
- Impulsa la corresponsabilidad en el proceso de atención entre equipos y pacientes.
- Articular redes con otros niveles de atención (ECICEP, atención primaria), promoviendo continuidad y coherencia en los cuidados.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BMURA7-540>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 08/2025 Vigencia: 5 años
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Página 7 de 14

### 3. DIMENSIÓN INSTITUCIONAL:

Aborda los elementos estructurales, normativos y culturales que configuran la forma en que se gestiona la atención y se organizan los servicios en el HUAP. Su propósito es consolidar una cultura organizacional centrada en la dignidad, la probidad, la participación y el respeto, integrando el enfoque humanizado en los procesos de toma de decisiones, en la gestión institucional y en el diseño de la infraestructura hospitalaria. Esta dimensión:

- Promueve una gestión basada en la ética, la transparencia y el sentido de lo público, fortaleciendo espacios como el Comité de Ética y actualizando lineamientos de conducta profesional y responsabilidad institucional.
- Fomenta el diálogo con la comunidad y la colaboración con organizaciones sociales y voluntarios, promoviendo una atención inclusiva, solidaria y centrada en la experiencia de las personas.
- Impulsa una gestión del talento humano que valore el bienestar emocional, el desarrollo profesional y el compromiso de los equipos, reconociendo su impacto directo en la calidad y seguridad de la atención.
- Asegurar que los procedimientos clínicos y administrativos resguarden la dignidad, autonomía y bienestar de pacientes, familias y funcionarios en todas las etapas del proceso asistencial.
- Incorpora criterios de neuroarquitectura, accesibilidad universal y diseño centrado en las personas, generando entornos físicos seguros y emocionalmente acogedores.
- Incentiva el uso ético responsable e innovador de herramientas digitales, como la inteligencia artificial, orientadas a mejorar la experiencia de atención sin perder el trato humano y personalizado.
- Promueve una cultura institucional de humanización mediante procesos de inducción, capacitación continua y desarrollo de habilidades en empatía, comunicación efectiva, cuidados de fin de vida y trato digno.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BMURA7-540>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 08/2025 Vigencia: 5 años
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Página 8 de 14

## VI. OBJETIVOS ESPECÍFICOS SEGÚN DIMENSIONES

### DIMENSIÓN PERSONAL: DIMENSIÓN DE LA ATENCIÓN AL PACIENTE Y SU ENTORNO

1. Fortalecer protocolos que orienten la implementación progresiva de una atención personalizada, centrada en las necesidades y contexto de cada persona usuaria y su entorno.
2. Promover la participación activa del paciente en la toma de decisiones, garantizando el acceso a información clara, comprensible y oportuna.
3. Desarrollar procesos que aseguren una muerte digna, brindando apoyo emocional, espiritual y relacional a pacientes y familias, e incorporando prácticas respetuosas en el acompañamiento del duelo.
4. Implementar estrategias institucionales que garanticen el derecho al acompañamiento durante todo el proceso de atención, reconociendo su valor en el bienestar emocional y la experiencia de cuidado de cada paciente.

### DIMENSIÓN PERSONAL: DIMENSIÓN DEL CUIDADO DEL FUNCIONARIO Y DEL EQUIPO

1. Implementar estrategias que favorezcan el bienestar biopsicosocial y espiritual del funcionario y del equipo de salud, reconociendo su labor, previniendo el agotamiento y reduciendo el ausentismo mediante la mejora de condiciones laborales y detección temprana de riesgos psicosociales.
2. Diseñar entornos físicos seguros, accesibles y emocionalmente acogedores, orientados al bienestar integral de las personas.
3. Fomentar un liderazgo adaptativo o situacional que inspire y motive al personal, optimizando recursos y promoviendo una cultura organizacional centrada en la atención humanizada. Este tipo de liderazgo, tal como lo proponen Heifetz, Grashow y Linsky (2009), *moviliza a las personas para enfrentar desafíos complejos, promoviendo la adaptación, el aprendizaje continuo y soluciones construidas colectivamente.*
4. Capacitar al personal en habilidades emocionales, comunicativas y éticas que favorezcan una atención centrada en la persona.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BMURA7-540>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 08/2025 Vigencia: 5 años
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Página 9 de 14

## DIMENSIÓN INTERPERSONAL:

1. Mejorar la experiencia del paciente a través de un trato respetuoso, empático y personalizado durante todo el proceso de atención.
2. Promover una comunicación clara, oportuna y comprensible, que facilite la toma de decisiones compartidas entre la persona usuaria, su familia y el equipo de salud, respetando su autonomía y derechos.
3. Establecer prácticas que reconozcan y valoren el rol de las familias y acompañantes durante el proceso de atención, respetando los deseos y necesidades de cada paciente.
4. Ofrecer cuidados paliativos integrales que resguarden la dignidad, autonomía y espiritualidad del paciente, brindando contención emocional en el proceso de morir.
5. Implementar estrategias que prevengan el estigma y fomenten cuidados integrales desde un enfoque inclusivo.

## DIMENSIÓN INSTITUCIONAL:

1. Adoptar políticas y prácticas institucionales que promuevan un entorno inclusivo, libre de estigmas y respetuoso de la diversidad de género, cultural y social, tanto para pacientes como para funcionarios y funcionarias.
2. Aplicar una visión ética en la toma de decisiones clínicas, organizacionales y administrativas.
3. Involucrar activamente a la comunidad usuaria y territorial en la identificación de necesidades de salud y la co-creación de soluciones para una atención más cercana y participativa.
4. Compartir, visibilizar y fortalecer las prácticas de humanización desarrolladas en el hospital, promoviendo su incorporación en los distintos procesos institucionales.

## VII. CONCLUSIÓN

La Política de Humanización del Hospital de Urgencia Asistencia Pública representa un compromiso institucional profundo con la dignidad, el respeto y la



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BMURA7-540>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 08/2025 Vigencia: 5 años
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Página 10 de 14

calidad en la atención de salud, en un entorno marcado por la urgencia y la alta complejidad.

A través de esta política, el HUAP busca transformar su cultura organizacional, integrando la excelencia clínica con la calidez humana, para mejorar la experiencia de atención de pacientes, familias y equipos de trabajo.

Esta iniciativa se sustenta en principios esenciales como la compasión, la inclusión, la colaboración y el trato digno, asegurando que cada interacción en el hospital esté realmente centrada en las personas.

Su implementación demanda el compromiso activo de todos los estamentos del hospital, desde los equipos directivos hasta el personal técnico, administrativo y clínico, fortaleciendo la participación protagónica de usuarios, comunidades y voluntariados, como parte de una construcción colectiva del cuidado.

Con esta política, extendemos una invitación a consolidar un HUAP donde la urgencia no excluya la compasión, donde la tecnología complemente, sin reemplazar el vínculo humano, y donde cada persona sea reconocida, escuchada y tratada con la dignidad que merece. De este modo, el Hospital reafirma su vocación con la salud pública y se proyecta como un referente en humanización de la salud, demostrando que es posible unir ciencia, ética y humanidad en cada gesto de cuidado.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BMURA7-540>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 08/2025 Vigencia: 5 años
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Página 11 de 14

## VIII. DISTRIBUCIÓN

1. Dirección.
2. Subdirección de Gestión Clínica.
3. Subdirección de Gestión del Cuidado.
4. Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas.
5. Subdirección de Gestión Administrativa y Financiera.
6. Unidad de Desarrollo Organizacional.
7. Comité de Humanización HUAP.
8. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chile. (2006). Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Biblioteca del Congreso Nacional.  
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1039348>
- Chile. (1989). Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo. Biblioteca del Congreso Nacional. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=28984>
- Chile. (1986). Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. Biblioteca del Congreso Nacional.  
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=30022>
- Ministerio de Salud. (2021). Orientaciones técnicas para la implementación del Modelo de Atención Integral en Salud con Enfoque Familiar y Comunitario. MINSAL. <https://diprece.minsal.cl>
- Ministerio de Salud. (2015). Política Nacional de Salud para Personas Mayores 2015–2025.  
<https://www.minsal.cl/sites/default/files/Politica%20Nacional%20de%20Salud%20de%20Personas%20Mayores.pdf>
- Ministerio de Salud. (2011). Manual de Buenas Prácticas en Humanización de la Atención de Salud. División de Gestión de Redes Asistenciales, MINSAL.  
[file:///C:/Users/SVN/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/E/BKEZLRS3/articles-24067\\_recurso\\_herber\\_rickenberg\[1\].pdf](file:///C:/Users/SVN/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/E/BKEZLRS3/articles-24067_recurso_herber_rickenberg[1].pdf)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BMURA7-540>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 08/2025 Vigencia: 5 años
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Página 12 de 14

- Hospital de Urgencia Asistencia Pública. (2023). *Planificación Estratégica HUAP 2024–2027* <https://huap.redsalud.gob.cl/planificacion-estrategica-2024-2027/>
- Heifetz, R., Grashow, A., & Linsky, M. (2009). *The practice of adaptive leadership: Tools and tactics for changing your organization and the world*. Harvard Business Press. <https://www.scribd.com/document/402968189/Practice-of-Adaptive-LeadershipHeifetzetalEBSpdf>
- ONU Mujeres. (2019). Marco de Empoderamiento de las Mujeres en el Ámbito Laboral. <https://www.empowerwomen.org/es/resources/documents/2015/01/womens-empowerment-principles>
- CEPAL. (2022). Panorama Social de América Latina 2022: Inclusión y desigualdades en el acceso a la salud. <https://www.cepal.org>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BMURA7-540>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 08/2025 Vigencia: 5 años
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Página 13 de 14

**Elaborado por:**

1. Germaine Reyes Torres, Unidad de Admisión
2. María Pilar Tarrés Santiago, Dirección
3. Sebastián Velásquez Nuñez, Unidad de Desarrollo Organizacional
4. Camila Benítez Ugarte, Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente
5. Cristóbal Hernández Escuti, Unidad de Rehabilitación y Gestión Funcional
6. María Soledad Contreras Montellano, Unidad de Salud Mental
7. Evelyn Lara Lema, Unidad de Capacitación
8. Alejandra Salgado Stuardo, Unidad de Planificación y Control de Gestión
9. Priscila Ordenes Pastene, Unidad de Planificación y Control de Gestión
10. Max González Solovera, Equipo de Traumatología
11. Constanza Guerrero Silva, Unidad de Participación Ciudadana

**Revisado por:**

1. Denisse Teillary Baladrón, Unidad de Calidad Percibida



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BMURA7-540>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha: 08/2025 Vigencia: 5 años
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Página 14 de 14



Firmado por:  
 Denisse Purísima Teillery Baladrón  
 Profesional Unidad de Calidad  
 Percibida  
 Fecha: 13-08-2025 11:52 CLT  
 Hospital de Urgencia Asistencia  
 Pública Dr. Alejandro del Río



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BMURA7-540>

**II. TÉNGASE PRESENTE** la vigencia de esta política a contar de la fecha de la total tramitación de la presente Resolución.

**III. ESTABLÉCESE** que la señalada “*Política de Humanización del Hospital de Urgencia Asistencia Pública*”, debe ser el que se tenga en consideración a contar de la fecha de su entrada en vigencia.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

CEWSP

Distribución:

1. Dirección.
2. Subdirección de Gestión Clínica.
3. Subdirección de Gestión del Cuidado.
4. Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas.
5. Departamento de Panificación y Desarrollo.
6. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
7. Unidad de Auditoría.
8. Asesoría Jurídica.
9. Oficina de Partes.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BMURA7-540>