

Mat.: Aprueba “*Reglamento interno del Comité 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 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;

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

4. Los Decretos Supremos N°140 y N°38, de 2004 y 2005, respectivamente, ambos del Ministerio de Salud; sobre Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud y Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, respectivamente;

5. Las Resoluciones N°36, de 2024, y N°8, de 2025, ambas de la Contraloría General de la República, sobre exención del trámite de toma de razón y normativa aplicable a la tramitación de actos administrativos.

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. La 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



CONSIDERANDO

a) Que, el Hospital de Urgencia Asistencia Pública, como establecimiento autogestionado en red y centro de referencia nacional en atención de urgencias, debe promover un modelo de atención y gestión centrado en la dignidad humana, el respeto, la empatía, la inclusión y el bienestar integral de usuarios y equipos de trabajo, fortaleciendo una cultura institucional humanizada.

b) Que, mediante Resolución Exenta N°2524, de 15 de octubre de 2025, la Dirección del HUAP instruyó la creación del Comité de Humanización y la elaboración de su reglamento de funcionamiento interno, con el objeto de contar con una instancia estratégica, operativa y asesora que impulse e integre la Política de Humanización en la gestión institucional.

c) Que, el presente Reglamento Interno tiene por finalidad regular la naturaleza, misión, visión, principios orientadores, integración, estructura de cargos, quórum, adopción de acuerdos, planificación, mecanismos de seguimiento, rendición de cuentas, gestión documental y disposiciones finales del Comité, estableciendo reglas claras para su operación y asegurando trazabilidad de sus decisiones y productos.

d) Que, este instrumento define un modelo de trabajo basado en planificación anual, evaluación mediante indicadores, elaboración de informes trimestrales y anual consolidado, y un plan de comunicación estratégico, promoviendo coordinación transversal con Direcciones, Subdirecciones, unidades clínicas y administrativas, y resguardando obligaciones de probidad, confidencialidad y tratamiento de datos conforme a normativa vigente.

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 3° 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** del “*Reglamento interno del Comité de Humanización del Hospital de Urgencia Asistencia Pública*”, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

I. **APRUÉBANSE** la **primera versión** del “*Reglamento interno del Comité de Humanización del Hospital de Urgencia Asistencia Pública*”, que es del siguiente tenor:

	REGLAMENTO INTERNO COMITÉ DE HUMANIZACIÓN DEL HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA				
	CÓDIGO DIR	VERSIÓN 01	FECHA 01/2026	VIGENCIA 5 años	N° PÁGINAS 17




Revisado Por:  Firmado por: Camila Andrea Benítez Ugarte Jefa(a) Calidad y Seguridad del Paciente (s) Fecha: 23-01-2026 14:06 CLT Hospital de Urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río	Aprobado Por:  Firmado por: Patricio Raúl Barria Alfaro Director Hosp. Fecha: 28-01-2026 18:18 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/N5761G-324>



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/C8G8LL-574>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO	Página 2 de 17

ÍNDICE:


TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....	3
TÍTULO II. PRINCIPIOS ORIENTADORES	5
TÍTULO III. ORGANIZACIÓN INTERNA	5
TÍTULO IV. PERFIL DE LOS INTEGRANTES	8
TÍTULO V. TAREAS.....	8
TÍTULO VI. TRABAJO.....	9
TÍTULO VII. PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN	10
TÍTULO VIII. DOCUMENTACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	11
TÍTULO IX. DISPOSICIONES FINALES	13
TÍTULO X. DISTRIBUCIÓN.....	14
TÍTULO XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	14
TÍTULO XII. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:.....	15



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/C8G8LL-574>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO	Página 3 de 17

Que da cumplimiento a lo previsto en Resolución Exenta N° 2524 con fecha 15 de octubre del 2025 emitido por Dirección del Hospital de Urgencia Asistencia Pública, donde se instruye la creación de Comité humanización y realización de reglamento de funcionamiento interno.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Naturaleza y creación

El Comité de Humanización del Hospital de Urgencia Asistencia Pública (en adelante “el Comité”) es un órgano estratégico, operativo y asesor de la Dirección del HUAP. Su creación responde a la necesidad institucional de fortalecer un modelo de atención, gestión y cultura organizacional centrado en la dignidad humana, la ética, la empatía y el bienestar integral de usuarios y los equipos de trabajo.

El Comité de Humanización tiene como rol principal articular las directrices y estrategias para implementar la Política de Humanización del HUAP, alineándola con la Planificación Estratégica en aspectos como la Excelencia Clínica, la Atención Humanizada y el Bienestar del Equipo Humano. Además, promueve la humanización transversalmente en todas las áreas del establecimiento, impulsando la innovación, la gestión del cambio y la mejora continua para fortalecer la confianza en los equipos de salud.

Artículo 2. Fundamento normativo

El Comité se regirá por el presente Reglamento Interno y, de manera complementaria, por:

- a) La Política de Humanización del HUAP.
- b) La Planificación Estratégica HUAP 2024–2027, especialmente sus ejes de Atención Humanizada y Satisfacción Usuaría; Excelencia Clínica y Mejora Continua, y Desarrollo y Bienestar del Equipo Humano.
- c) La normativa vigente aplicable al sector público de salud y al funcionamiento de comités institucionales.
- d) Las directrices emitidas por la Dirección del HUAP.

Artículo 3. Misión


Articular, impulsar y fortalecer prácticas institucionales que promuevan una cultura organizacional centrada en la dignidad, el respeto, la empatía, la ética 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/C8G8LL-574>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO	Página 4 de 17

compasión, a través de iniciativas, lineamientos y procesos orientados a humanizar la atención, mejorar la experiencia usuaria y favorecer el bienestar integral de los equipos del HUAP.

Artículo 4. Visión

Ser un referente nacional en la consolidación de una cultura hospitalaria humanizada, ética, inclusiva y compasiva, orientada a la excelencia en la atención y a la construcción de relaciones basadas en la dignidad, el respeto y la confianza entre usuarios, equipos clínicos y administrativos.

Artículo 5. Glosario

Para efectos del presente reglamento, se entenderá por:


- **Acta:** Documento oficial que registra, asistencia, deliberaciones, acuerdos y compromisos del Comité.
- **Capacitación en humanización:** Formación orientada a fortalecer competencias clínicas, organizacionales y relacionales en humanización.
- **Coordinador/a del Comité:** Miembro elegido por mayoría de sus pares, encargado de liderar sesiones, representar al Comité ante la Dirección y resguardar la integración de la Política de Humanización en la gestión institucional.
- **Secretaría Técnica:** Encargada de levantar actas, gestionar trazabilidad documental, coordinar sesiones y realizar seguimiento a acuerdos.
- **Referente de Proyecto:** Miembro responsable de liderar un proyecto específico aprobado por el Comité.
- **Cultura humanizada:** Conjunto de valores, prácticas y creencias organizacionales que favorecen la empatía, la dignidad, la comunicación efectiva y la innovación en beneficio de usuarios y equipos.
- **Gestión del cambio:** Metodologías destinadas a acompañar transiciones culturales u organizacionales.
- **Plan de Trabajo:** Documento que formaliza acciones, programa, responsables, metas y productos del Comité.
- **Plan de Comunicación Estratégico:** Instrumento que organiza la comunicación de avances, hitos y resultados.



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/C8G8LL-574>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO	Página 5 de 17

- **Colaborador/a externo:** Persona natural o jurídica invitada a aportar conocimiento técnico o metodológico en materias de humanización.
- **Humanización en salud:** Enfoque ético y relacional que sitúa a las personas -usuarios, sus cuidadores, y funcionarios- en el centro del quehacer hospitalario.

TÍTULO II. PRINCIPIOS ORIENTADORES

Artículo 6. Principios

El quehacer del Comité se orientará por los siguientes principios institucionales:

- **Dignidad:** Reconocer a toda persona como sujeto de derechos, valorando su historia y contexto.
- **Empatía y compasión:** Comprender activamente el sufrimiento del otro y actuar con cercanía y sensibilidad.
- **Respeto e inclusión:** Promover relaciones éticas, cordiales, sin discriminación y con enfoque de diversidad.
- **Integralidad:** Considerar todas las dimensiones humanas -biológica, psicológica, social, espiritual y cultural-.
- **Compromiso:** Aportar activamente al cambio cultural y a la construcción de una organización centrada en las personas.
- **Colaboración y trabajo en equipo:** Fomentar liderazgos enfocados en las personas, participativos, que fortalezcan la excelencia, la comunicación y la humanización.

TÍTULO III. ORGANIZACIÓN INTERNA

Artículo 7. Integración


- El Comité estará integrado por 11 representantes de unidades clínicas, administrativas y de apoyo, estratégicas, designados por la Dirección -según Resolución Exenta N° 2524 del 15 de octubre de 2025-, procurando equilibrio entre ámbitos clínicos y administrativos.
- Los integrantes del Comité permanecerán dos años en sus funciones, contados desde el 15 de octubre del 2025, según Resolución Exenta N° 2524 que crea la instancia, con opción de renovación.



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/C8G8LL-574>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO	Página 6 de 17

- La renovación, reemplazo o sustitución de los integrantes del Comité será propuesta por el propio Comité, mediante votación de mayoría simple de los presentes en la sesión, considerando criterios de desempeño, participación y compromiso, y deberá ser ratificada por la Dirección del HUAP para su formalización.
- La inasistencia injustificada de dos o más sesiones durante un mes constituirá incumplimiento grave, y como tal, habilita al Comité a decidir su reemplazo mediante votación por mayoría simple de sus integrantes.
- Las inasistencias justificadas deberán ser informadas oportunamente mediante correo electrónico institucional a la Coordinación correspondiente, con copia a la Secretaría Técnica (secretaria.dire1@redsalud.gob.cl), quien deberá dejar constancia y registro formal de dichas situaciones.
- En caso de que algún miembro del comité presente su renuncia voluntaria, ésta deberá ser comunicada de manera formal mediante una carta, la cual deberá entregarse y presentarse en la sesión del Comité más próxima.

Artículo 8. Estructura y cargos

1. Coordinador/a del Comité

- 1.1. Liderar sesiones ordinarias y extraordinarias.
- 1.2. Representar al Comité ante la Dirección y actores externos.
- 1.3. Velar por la integración de la Política de Humanización en alineación con la Planificación Estratégica HUAP 2024–2027.
- 1.4. Facilitar decisiones informadas y democráticas.
- 1.5. Supervisar el cumplimiento del Plan de Trabajo.
- 1.6. Proponer tablas, validar actas y orientar a los integrantes en materias estratégicas.

2. Secretaría Técnica


- 2.1. Levantar actas y gestionar trazabilidad documental.
- 2.2. Coordinar la agenda y logística de sesiones.
- 2.3. Realizar seguimiento a acuerdos y plazos.
- 2.4. Mantener registro de asistencia, proyectos y documentación oficial.



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/C8G8LL-574>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO	Página 7 de 17

3. Referentes de Actividades

- 3.1. Liderar actividades asignadas.
- 3.2. Coordinar recursos y reportar avances.
- 3.3. Asegurar validación temprana y medición de impacto.
- 3.4. Gestionar riesgos y promover la participación de equipos clínicos y administrativos.

4. Miembros del Comité

- 4.1. Participar activamente en sesiones y proyectos.
- 4.2. Integrar sub equipos temáticos cuando corresponda.
- 4.3. Mantener conducta ética, respetuosa y conforme a la probidad administrativa.

Artículo 9. Sesiones

- Las sesiones ordinarias se realizan semanalmente o con la periodicidad que defina el Comité.
- Las sesiones extraordinarias podrán ser convocadas por la Coordinación o la Dirección
- Las citaciones ordinarias deberán coordinarse con un mínimo de 7 días hábiles de anticipación.
- Las sesiones ordinarias se realizarán de manera presencial y tendrán una duración de 60 minutos. Las sesiones extraordinarias deberán ser informadas y convocadas por la Coordinación del Comité, con el apoyo de la Secretaría Técnica, indicando fecha, modalidad y tabla respectiva con la debida anticipación.

Artículo 10. Quórum y acuerdos


- El quórum mínimo para sesionar será de 6 miembros.
- Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple de los integrantes en sala.
- En caso de empate, el/la Coordinador/a ejercerá el voto dirimente.
- Deberá abstenerse de votar quien presente un conflicto de interés real o potencial. Dicho conflicto deberá ser declarado previamente por el



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/C8G8LL-574>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO	Página 8 de 17

integrante afectado y será calificado por la Coordinación del Comité, quedando constancia en acta por parte de la Secretaría Técnica.

TÍTULO IV. PERFIL DE LOS INTEGRANTES

Artículo 11. Perfil general

Los integrantes deberán demostrar:

- Compromiso con la misión y visión institucional.
- Capacidad de análisis, creatividad y pensamiento estratégico.
- Disposición al trabajo colaborativo.
- Respeto a la probidad, la ética y las prácticas humanizadas.

Artículo 12. Perfil de profesionales clínicos

- Experiencia clínica y/o en gestión asistencial -mínimo dos años-.
- Conocimiento de flujos de atención y seguridad del paciente.
- Disposición a liderar procesos, prácticas y/o actividades en entornos clínicos.

Artículo 13. Perfil de profesionales administrativos

- Conocimientos en gestión hospitalaria -o en gestión clínica-, procesos administrativos o financieros.
- Competencias en planificación, gestión de proyectos e indicadores.
- Habilidades en metodologías participativas y de innovación.

Artículo 14. Composición equilibrada

El Comité deberá resguardar una representación equilibrada entre áreas clínicas y administrativas, así como de paridad de género.

TÍTULO V. TAREAS

Artículo 15. Principales tareas


1. Constituir formalmente el Comité y elaborar, actualizar y evaluar la Política de Humanización del HUAP.



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/C8G8LL-574>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO	Página 9 de 17

2. Identificar, analizar y priorizar oportunidades de mejora en humanización.
3. Gestionar un portafolio o programa de procesos, prácticas o actividades institucionales (emanadas del Plan de Trabajo).
4. Diseñar, ejecutar, validar y monitorear procesos, prácticas, actividades y pilotos.
5. Documentar, sistematizar y difundir experiencias satisfactorias.
6. Coordinar acciones con Dirección, Subdirecciones, Comités, Departamentos y Unidades.
7. Incorporar gestión del cambio y asegurar participación de equipos.
8. Garantizar cumplimiento normativo y resguardo de datos.
9. Proponer lineamientos de comunicación institucional.

Orientar y acompañar a unidades del HUAP en la integración de prácticas humanizadas.

TÍTULO VI. TRABAJO

Artículo 16. Fases del proceso de trabajo del Comité

El Comité organizará su quehacer mediante un proceso secuencial orientado al fortalecimiento de prácticas humanizadas en el HUAP. Dicho proceso comprenderá las siguientes fases:


- a.) Identificación de necesidades y desafíos, a partir del análisis de experiencias de usuarios, equipos y servicios del hospital.
- b.) Formulación de propuestas y acciones, orientadas a promover prácticas y lineamientos de humanización.
- c.) Viabilidad y priorización, de acuerdo con el Plan de Trabajo del Comité, emanado de la Política de Humanización y en coherencia con los lineamientos definidos por la Dirección.
- d.) Desarrollo y puesta en marcha de acciones humanizadas, en coordinación con las unidades responsables.
- e.) Seguimiento y acompañamiento, verificando la correcta ejecución de las acciones y su coherencia con los principios de humanización.
- f.) Evaluación de resultados, mediante los mecanismos e indicadores definidos para cada acción.



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/C8G8LL-574>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO	Página 10 de 17

g.) Reporte y retroalimentación a la Dirección, informando avances, resultados, brechas y propuestas de ajuste, con el objeto de orientar la toma de decisiones institucionales.

h.) Proyección y sostenibilidad, favoreciendo la continuidad, ajuste o fortalecimiento de las acciones que aporten valor a la cultura humanizada del establecimiento.

Artículo 17. Criterios de evaluación, viabilidad y priorización

La evaluación y priorización de propuestas y acciones se realizará mediante una matriz de ponderación que considere, a lo menos, los siguientes criterios:

- Alineación estratégica con la Política de Humanización y la Planificación Estratégica vigente.
- Brechas detectadas e impacto clínico, operacional y organizacional.
- Viabilidad técnica y disponibilidad de recursos.
- Factibilidad de gestión del cambio.
- Riesgos y posibles costos asociados.

La ponderación específica de cada criterio será definida anualmente por el Comité y validada por la Dirección del HUAP, en coherencia con el Plan de Trabajo aprobado y las prioridades institucionales.

Artículo 18. Seguimiento y monitoreo

Cada proceso, acción o iniciativa del Comité contará con mecanismos de seguimiento y monitoreo que aseguren su control y evaluación. Para ello, se considerará:

- a.) Indicadores de desempeño (KPI) e indicadores de riesgo (KRI), definidos técnicamente por el Comité y validados por la Dirección del HUAP, incluyendo sus respectivos umbrales y periodicidad de medición.
- b.) Tablero de estado, tipo “semáforo”, que permita visualizar avances, alertas y desviaciones relevantes.
- c.) Reportes periódicos, elaborados por el referente designado para cada acción, los cuales deberán ser presentados al Comité y sistematizados por la Secretaría Técnica para efectos de trazabilidad y rendición de cuentas.

TÍTULO VII. PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN

Artículo 19. Planificación Estratégica


- El Comité elaborará un Plan de Trabajo anual, alineado con la Planificación Estratégica HUAP 2024–2027.



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/C8G8LL-574>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO	Página 11 de 17

- Será presentado a la Dirección antes del 31 de marzo de cada año.

Artículo 20. Evaluación y métricas

Las acciones y propuestas impulsadas por el Comité deberán contemplar mecanismos de evaluación acordes a su naturaleza, alcance y factibilidad institucional. Para ello, se priorizará el uso de indicadores de proceso, implementación y cumplimiento, en coherencia con la Política de Humanización y el Plan de Trabajo del Comité.

De manera complementaria, podrán incorporarse indicadores de resultado o de impacto cuando las condiciones técnicas, temporales y de recursos lo permitan, sin que ello constituya un requisito obligatorio para todas las acciones desarrolladas.

Artículo 21. Comunicación y difusión

El Comité elaborará un Plan de Comunicación Estratégico con difusión interna y externa, promoviendo transparencia, participación y aprendizaje organizacional.

Artículo 22. Vinculación con el Medio

El Comité podrá impulsar alianzas con universidades, instituciones públicas, privadas y organizaciones sociales.

Toda cooperación externa deberá ser informada a la Dirección y formalizada por la Unidad de Participación Ciudadana.

TÍTULO VIII. DOCUMENTACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Artículo 23. Registro y trazabilidad

La Secretaría Técnica mantendrá actas, registros de asistencia y documentación actualizada, disponible para revisión por la Dirección.

Artículo 24. Rendición de cuentas

El Comité de Humanización deberá realizar procesos sistemáticos de rendición de cuentas orientados a garantizar la transparencia, la trazabilidad y la evaluación efectiva de su gestión. Para ello, elaborará dos instrumentos formales:


1. Informe Trimestral:



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/C8G8LL-574>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO	Página 12 de 17

Documento de carácter intermedio que presentará los siguientes elementos:

- Avance del Plan de Trabajo anual, detallando actividades ejecutadas y actividades pendientes.
- Registro de actividades verificables, incluyendo reuniones, pilotos, capacitaciones, intervenciones y acciones en terreno.
- Participación de los integrantes, registro de asistencia y contribuciones relevantes.
- Servicios o unidades involucradas.
- Brechas emergentes y ajustes necesarios, con propuestas para el siguiente período.

Este informe será presentado a la Dirección del HUAP en un plazo máximo de 30 días corridos del término del trimestre calendario y socializado en instancias de gestión que el propio Comité y/o Dirección estime pertinentes.

2. Informe Anual Consolidado:

Documento formal y obligatorio que deberá integrar de manera exhaustiva:


- a. Cumplimiento del Plan de Trabajo, indicando:
 - Actividades y metas ejecutadas.
 - Actividades no ejecutadas y justificación formal.
 - Actividades reprogramadas y estado actual.
 - Tabulación de datos entre lo planificado y lo efectivamente realizado.
- b. Resultados esperados vs. resultados obtenidos, con medición de logro según indicadores definidos para cada iniciativa.
- c. Registro consolidado de actividades, incluyendo fechas, responsables, metodología utilizada y verificadores documentales.
- d. Nivel de participación y compromiso institucional, detallando:



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/C8G8LL-574>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO	Página 13 de 17

- Asistencia de integrantes del Comité.
 - Funcionarios, referentes o equipos que participaron en actividades específicas.
- e. Instituciones externas vinculadas, especificando tipo de colaboración y resultados obtenidos.
- f. Análisis de impacto, evaluando efectos en:
- Experiencia usuaria.
 - Equipos clínicos y administrativos.
 - Cultura organizacional.
 - Procesos y flujos internos.
- g. Identificación de brechas, riesgos y desafíos.
- h. Propuestas de mejora y proyección del Comité, orientadas a la consolidación de una cultura humanizada, ética y colaborativa.

Presentación y archivo: El Informe Semestral y el Informe Anual Consolidado serán presentados formalmente a la Dirección del HUAP y archivados por la Secretaría Técnica, garantizando su trazabilidad, disponibilidad y resguardo institucional.

TÍTULO IX. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 25. Datos y confidencialidad

Todo tratamiento de datos personales o sensibles deberá cumplir la normativa vigente, los protocolos institucionales y las políticas de seguridad y confidencialidad del HUAP.

Artículo 26. Política de Humanización institucional

La Política de Humanización elaborada por el Comité deberá estar alineada con la estrategia institucional, aprobada por la Dirección y formalizada vía Resolución Exenta.


Artículo 27. Capacitación continua



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/C8G8LL-574>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO	Página 14 de 17

El Comité promoverá la formación permanente en materias de humanización, tanto para los equipos de salud, como para sus propios integrantes. Esto incluirá instancias de actualización en habilidades relacionales, gestión del cambio, innovación y prácticas humanizadas, en coordinación con las unidades pertinentes y en coherencia con la Política de Humanización y la Planificación Estratégica HUAP.

Artículo 28. Modificaciones al reglamento

Las modificaciones deberán ser aprobadas por los miembros del comité, mediante votación con mayoría simple, y ratificadas por la Dirección, vía Resolución Exenta.

Artículo 29. Vigencia

El reglamento entrará en vigor desde su aprobación y se mantendrá hasta su modificación o derogación, vía Resolución Exenta.

TÍTULO X. DISTRIBUCIÓN

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

TÍTULO XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


- Rickenberg, H. Humanización de la salud. Superintendencia de Salud, Chile. Disponible en PDF.
https://www.superdesalud.gob.cl/app/uploads/2023/12/articles-24067_recurso_herber_rickenberg.pdf
- “Normas legales vinculadas a la humanización de la salud: marco normativo final”. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.



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/C8G8LL-574>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO	Página 15 de 17

https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio%2F10221%2F36246%2F2%2FBCN_Humanizacion_de_la_salud_Marco_Normativo_Final.pdf

- Protocolo de Trato y Cuidado Humanizado. Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO).

https://www.ssmso.cl/FilesComunicaciones/Protocolo_de_Trato_y_Cuidado_Humanizado.pdf

- “Planificación Estratégica 2024-2027” del Hospital de Urgencia Asistencia Pública (HUAP).

https://huap.redsalud.gob.cl/wrdprss_minsal/wp-content/uploads/2025/02/PE-RESOLUCION.pdf

- Pavlovic Jeldres, S. / Análisis histórico de la contribución de las políticas públicas en la humanización de la salud en Chile. Revista (Chile).

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S1726-569X2025000200225&script=sci_arttext&tlng=pt

- Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena. (s. f.). Protocolos de Humanización. https://www.hhha.cl/?page_id=7415

TÍTULO XII. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:


SÍNTESIS DE MODIFICACIONES			RESPONSABLE MODIFICACIÓN	APROBADO POR
VERSIÓN	FECHA	CAUSA DE MODIFICACIÓN		
01	01/2026	Creación documento	Comité de	Dr. Patricio Barría 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/C8G8LL-574>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO	Página 16 de 17

			Humanización	Director
--	--	--	--------------	----------

Elaborado por:

1. EU. María Soledad Contreras M, Profesional Unidad de Psiquiatría y Psicología de Enlace
2. Sebastián Velásquez N., Profesional Unidad de Desarrollo Organizacional
3. Flgo. Cristóbal Hernández E., Profesional Unidad de Rehabilitación y Gestión Funcional

Revisado por:


1. Ps. Denisse Teillery B., Coordinadora Comité de Humanización
2. TM. Camila Benítez U., Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente



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/C8G8LL-574>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DIR
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	COMITÉ DE HUMANIZACIÓN	Fecha: 01/2026 Vigencia: 5 años
	REGLAMENTO INTERNO	Página 17 de 17



Firmado por:
Camila Andrea Benítez Ugarte
Profesional Unidad Calidad y
Seguridad del Paciente
Fecha: 23-01-2026 11:49 CLT
Hospital de Urgencia Asistencia
Pública Dr. Alejandro del Río



Firmado por:
Denisse Purísima Teillery Baladrón
Profesional Unidad de Calidad
Percibida
Fecha: 23-01-2026 12:52 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/C8G8LL-574>

II. TÉNGASE PRESENTE la vigencia de este reglamento a contar de la fecha de la total tramitación de la presente Resolución.

III. ESTABLÉCESE que el señalado “*Reglamento interno del Comité 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.

IV. DÉJESE SIN EFECTO toda normativa interna que diga relación con la materia de este reglamento.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Distribución:

1. Dirección.
2. Subdirección de Gestión Clínica.
3. Subdirección de Gestión del Cuidado.
4. Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas.
5. Subdirección de Gestión Administrativa y Financieras.
6. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
7. Comité de Humanización HUAP.
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/C8G8LL-574>