

Mat.: Aprueba "*Protocolo de acompañamiento para niños, niñas y adolescentes Ley Mila*".

Resolución 00137006-07-23 **Exenta**
N.º _____

Santiago.

VISTOS, Lo dispuesto en:

1. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2763 de 1979 y de las leyes N° 18.469 y N° 18.933;
2. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 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. El Decreto con Fuerza de Ley N° 29, de 2006, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.
4. Los Decretos Supremos N° 140 y N° 38, de 2004 y 2005, respectivamente, ambos del Ministerio de Salud, sobre Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red.
5. La ley 20.584, que Regula los Derechos y Deberes que Tienen las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a su atención en salud.
6. La Norma Técnica y Administrativa Ley 21.372, Para el Acompañamiento de Niños, Niñas, Adolescentes en Acciones Vinculadas a la Atención de Salud y a Mujeres o Personas Gestantes Durante el Proceso de Parto.
7. Las Orientaciones Técnicas para la Atención Psicosocial de los Niños y Niñas Hospitalizados en Servicios de Neonatología y Pediatría, año 2011.
8. La Resolución N° 7 de 2019 y N° 16 de 2020 de la Contraloría General de la República.
9. La Resolución Exenta N° 0423, de fecha 03 de abril de 2023, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que designa director Subrogante del Hospital de Urgencia Asistencia Pública; y

CONSIDERANDO

a) Que, tanto el diagnóstico de una enfermedad, así como la ocurrencia de un accidente constituyen un tipo de crisis con la capacidad de desorganizar un sistema familiar, pudiendo ocasionar un impacto significativo en sus integrantes a nivel cognitivo, físico y/o emocional.

b) Que, en el caso de los niños, niñas y adolescentes, representa un evento estresante que implica no sólo enfrentar un proceso esencialmente desconocido de su condición de salud, sino hacerlo en un contexto de separación de su entorno familiar, es decir, de sus espacios, sus vínculos y sus rutinas.

c) Que, en este contexto es relevante destacar que la Convención de los Derechos del Niño, aprobada en el año 1989 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y ratificada por Chile en el año 1990, confiere un marco único y universal de protección que permite orientar a los países hacia el reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho en todo ámbito de la actividad humana.

d) Que, ser sujetos de derecho implica que los NNA gozan de los derechos que les corresponden a todas las personas sin distinción, pero además poseen derechos y deberes específicos y especiales derivados de su condición. El derecho a ser escuchados y respetados, el derecho a expresar sus necesidades y anhelos, así como a participar en su educación. Un espacio en donde su opinión sea considerada con respeto y dignidad en la toma de las decisiones que les afecten y de acuerdo a su edad y grado de desarrollo psicoafectivo.

e) Que, entre los derechos de los pacientes NNA, vinculados al ámbito de salud encontramos; el derecho a la vida, a la supervivencia y el desarrollo; el derecho a ser escuchados y a ser tomados en cuenta; el derecho a la privacidad y el respeto por la confidencialidad; el derecho al más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y rehabilitación. En este contexto y a partir de estos principios rectores de la Convención, es que se fundamentan los derechos básicos de los pacientes NNA hospitalizados, donde cada acción y medida aplicada en las instituciones de salud, estará planteada y supeditada al interés superior del niño.

f) Que, en este Protocolo se establece como objetivo específico:

i. Implementar y dar cumplimiento a las medidas especiales indicadas en la ley N° 21.372 (Ley Mila), para el acompañamiento de niños, niñas y adolescentes durante su hospitalización en los distintos Servicios Clínicos del Hospital, así como también durante la atención de personas gestantes en proceso de parto recibidas en la institución.

ii. Establecer los procedimientos, estándares de calidad y condiciones de infraestructura necesarios para facilitar el acompañamiento digno y efectivo de niñas, niños y adolescentes por parte de un familiar o persona significativa durante su hospitalización.

iii. Facilitar el acceso al acompañamiento digno y efectivo para la persona gestante en trabajo de parto en el Servicio de Urgencia de nuestra institución.

iv. Realizar seguimiento al cumplimiento de las medidas implementadas.


g) 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 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* del “Protocolo de acompañamiento para niños, niñas y adolescentes Ley Mila”, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

I. APRUEBANSE la *primera versión* del “Protocolo de acompañamiento para niños, niñas y adolescentes Ley Mila” que es del siguiente tenor:


Manu

	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA				
	CÓDIGO ANNA	VERSIÓN 01	FECHA 05/2023	VIGENCIA 5 años	Nº PÁGINAS 23




PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. LEY MILA

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Ps. Rodrigo Chacón P. Jefe Unidad Percibida Hospital de Urgencia Asistencia Pública Rodrigo Chacón Pineda Jefe Unidad Calidad Percibida	 María Alfaro Encargada Unidad Calidad Seguridad del Paciente y Seguridad Ximena Bandoval Jefe Unidad Asesoría Jurídica Ximena Bandoval Subdirectora Gestión del Cuidado Jorge Ibáñez Parga Subdirector Gestión Clínica	 Patricio Barria Allef Director HUAP
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Mayo 2023	Fecha: Mayo 2023

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 2 de 23

ÍNDICE

I. Introducción	3
II. Objetivos	4
III. Alcance.....	4
IV. Definiciones	5
V. Responsables de la ejecución	6
VI. Desarrollo	7
VII. Indicadores	15
VIII. Distribucion	15
IX. Referencias bibliográficas	16
X. Anexos	17

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 3 de 23

I. INTRODUCCIÓN

Tanto el diagnóstico de una enfermedad, así como la ocurrencia de un accidente constituyen un tipo de crisis con la capacidad de desorganizar un sistema familiar, pudiendo ocasionar un impacto significativo en sus integrantes a nivel cognitivo, físico y/o emocional.


En el caso de los niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA), representa un evento estresante que implica no sólo enfrentar un proceso esencialmente desconocido de su condición de salud, sino hacerlo en un contexto de separación de su entorno familiar, es decir, de sus espacios, sus vínculos y sus rutinas.

En este contexto es relevante destacar que la Convención de los Derechos del Niño, aprobada en el año 1989 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y ratificada por Chile en el año 1990, confiere un marco único y universal de protección que permite orientar a los países hacia el reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho en todo ámbito de la actividad humana.

Ser sujetos de derecho implica que los NNA gozan de los derechos que les corresponden a todas las personas sin distinción, pero además poseen derechos y deberes específicos y especiales derivados de su condición. El derecho a ser escuchados y respetados, el derecho a expresar sus necesidades y anhelos, así como a participar en su educación. Un espacio donde su opinión sea considerada con respeto y dignidad en la toma de las decisiones que les afecten y de acuerdo a su edad y grado de desarrollo psicoafectivo.

Entre los derechos de los pacientes NNA, vinculados al ámbito de salud encontramos:

- El Derecho a la vida, a la supervivencia y el desarrollo (Art. 6).
- El Derecho a ser escuchados y a ser tomados en cuenta (Art. 12).
- El Derecho a la privacidad y el respeto por la confidencialidad (Art. 16).
- El Derecho al más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y rehabilitación (Art. 24).

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 4 de 23

En este contexto y a partir de estos principios rectores de la Convención, es que se fundamentan los derechos básicos de los pacientes NNA hospitalizados, donde cada acción y medida aplicada en las instituciones de salud, estará planteada y supeditada al interés superior del niño.

II. OBJETIVOS

General:


Implementar y dar cumplimiento a las medidas especiales indicadas en la ley N° 21.372 (Ley Mila), para el acompañamiento de niños, niñas y adolescentes durante su hospitalización en los distintos Servicios Clínicos del Hospital, así como también durante la atención de personas gestantes en proceso de parto recibidas en la institución.

Específicos:

1. Establecer los procedimientos, estándares de calidad y condiciones de infraestructura necesarios para facilitar el acompañamiento digno y efectivo de niñas, niños y adolescentes por parte de un familiar o persona significativa durante su hospitalización.
2. Facilitar el acceso al acompañamiento digno y efectivo para la persona gestante en trabajo de parto en el Servicio de Urgencia de nuestra institución.
3. Realizar seguimiento al cumplimiento de las medidas implementadas.

III. ALCANCE

Este Protocolo está dirigido a todos los funcionarios que se desempeñan en los distintos Servicios Clínicos del Hospital, así como al personal administrativo que tiene contacto con la red familiar del paciente NNA y persona gestante en proceso de parto, en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 5 de 23

IV. DEFINICIONES

Ley Mila: Nombre que hace referencia a la Ley N°21.372, promulgada en Chile el 07 de octubre de 2021, donde se establecen medidas especiales en relación al derecho al acompañamiento de los pacientes pediátricos hospitalizados y a personas gestantes durante su proceso de parto, garantizando condiciones dignas y un trato respetuoso tanto a los pacientes como a sus cuidadores. Esta disposición legal recoge las dificultades que debió vivir una madre para acompañar de manera efectiva a su hija menor de nombre "Mila" quién se encontraba hospitalizada en una institución de salud.

NNA: Niños, niñas y adolescentes hasta los 19 años, 11 meses y 30 días, reconocidos como sujetos de derecho en la Convención de los Derechos del Niño (1990).

Persona gestante: Persona de cualquier identidad de género con gestación en curso.

Acompañante: Persona significativa elegida por el NNA o persona gestante en proceso de parto, que puede ser o no su familiar, para acompañarle en su proceso de hospitalización o atención ambulatoria de urgencia.


Usuario/a: Toda persona que accede a una prestación o Servicio de parte del Hospital de Urgencia Asistencia Pública, en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

HUAP: Hospital de Urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río.

NTA: Normativa Técnica y Administrativa de la Ley Mila (2022).


Familiar directo: Persona que forma parte de la familia inmediata del paciente. Corresponde a la cónyuge, sus hijos, su madre, su padre y abuelos.

Tutor legal: Tipo de acompañante facultado por la ley para ejercer la tutoría y cuidado del NNA.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 6 de 23

V. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN

1. **Referente Ley Mila:** Responsable de supervisar la implementación de la ley Mila, en conjunto con los jefes y jefas de Servicios Clínicos, Enfermería, Unidades Administrativas y Dirección. También es el encargado de evaluar y gestionar los recursos que se requieran para la correcta ejecución de la ley mencionada, así como la evaluación de su cumplimiento.
2. **Supervisor OIRS:** Encargado de coordinar, supervisar y resolver los distintos requerimientos por Ley Mila de acompañantes, usuarios y/o pacientes,
3. **Médico tratante:** Profesional responsable de determinar y facilitar, según la condición médica del paciente, las distintas necesidades de acompañamiento que se requieran. Para efecto de este protocolo, es el encargado de velar por un correcto flujo en la entrega de información médica, tanto al paciente NNA como a sus acompañantes, de forma comprensible, oportuna y amable.
4. **Enfermera de Sala:** Encargada/o de la atención y acogida de los acompañantes de un paciente NNA al interior del servicio clínico, orientando e informando sobre las medidas de prevención para infecciones intrahospitalarias, procedimientos administrativos y derechos del paciente NNA y/o de personas gestantes en proceso de parto en la institución.
5. **Funcionario/a OIRS Urgencia:** Encargada de orientar al equipo clínico y usuarios en general, el debido cumplimiento del derecho al acompañamiento de NNA y personas gestantes en proceso de parto, durante su atención ambulatoria en el Servicio de Urgencia.
6. **Funcionaria OIRS Hospitalizados:** Encargada de orientar al equipo clínico y usuarios en general, el debido cumplimiento del derecho al acompañamiento de NNA durante su hospitalización. Es también la persona encargada de dar cumplimiento al procedimiento institucional de asentimiento informado para NNA sobre el acompañamiento y de la Declaración informada para el acompañamiento en atención cerrada, su ingreso y entrega de información.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 7 de 23

VI. DESARROLLO


1.- Identificación del paciente NNA y de la Persona gestante en proceso de parto.

1.1.- Ingreso al Servicio de Urgencia

- **Consulta de paciente NNA:** Durante su atención ambulatoria, tanto el equipo clínico como la unidad administrativa de OIRS procurarán y facilitarán que el NNA se encuentre acompañado por un familiar directo o significativo hasta completar su atención, siempre que las condiciones clínicas del paciente lo permitan. Si el paciente es hospitalizado, la unidad administrativa correspondiente a la Oficina N°6, dará aviso de su ingreso a la oficina de OIRS que corresponda según horario de funcionamiento, registrando su ingreso por “Ley Mila”.
- **Consulta de persona gestante en proceso de parto:** En este caso, el equipo médico que reciba a la mujer gestante en proceso de parto, debe permitir el acompañamiento del familiar directo, tutor legal o persona significativa que señale la paciente, en todo momento, salvo que la condición clínica y de seguridad de la paciente no amerite lo contrario, instancia que debe ser explicada al acompañante. La entrega de información a la paciente y/o a su acompañante se entregará en lo posible durante el proceso mismo de atención y una vez finalizada la prestación de salud.

1.2.- Hospitalización

- Una vez se toma conocimiento de la hospitalización de un paciente NNA, la funcionaria de OIRS módulo hospitalizados, se dirigirá al box donde se encuentra el paciente, procediendo a gestionar la entrega de información relativa al proceso de hospitalización en contexto de la “Ley Mila”, tanto al paciente NNA como a su acompañante, sus derechos y deberes, horarios de visita así como otros requerimientos que se presenten, los que se encuentran contenidos tanto en la Declaración Informada para el acompañamiento en atención cerrada, así como en el Asentimiento

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 8 de 23

informado para NNA sobre el acompañamiento, las que se llenarán y firmarán en el acto. Dicha gestión deberá realizarse de forma amable, cortés y en un lenguaje comprensible por todos los interlocutores, procurando en todo momento, un abordaje eficiente de la necesidad de información que posee tanto el paciente NNA, así como su grupo familiar.


Por otra parte, el equipo tratante deberá procurar la entrega de información médica periódica, tanto al paciente como a su acompañante, según los parámetros establecidos en la NTA de la Ley N°21.372.

Entre los elementos básicos a considerar en la entrega de información por parte de la institución, se encuentran:

- Informar la condición médica del paciente.
- Informar la disponibilidad del Consentimiento y/o Asentimiento informado para el acompañamiento de pacientes NNA, si no lo hubieran suscrito.
- Informar de los procedimientos y exámenes a realizar.
- Indicar el lugar establecido para realizar el acompañamiento y eventual descanso del acompañante.
- Informar la ubicación del cuarto de baño al cual podrá tener acceso el acompañante, durante su permanencia.
- Informar el lugar donde el acompañante puede comer durante su estadía.
- Solicitar apoyo psicológico para contención emocional, si se requiere, con el psicólogo/a institucional de turno.

Es de vital importancia que, durante la estadía hospitalaria, se vele por el cumplimiento efectivo de los derechos estipulados en la norma técnica señalada, considerando como principios fundamentales el interés superior del NNA, su derecho a la privacidad, el derecho a ser escuchados y el derecho a la participación en la toma de decisiones, entre otros.

Durante todo este proceso, el o la profesional tratante deberá considerar en sus acciones la pauta de criterios para la atención sustentada en el buen trato (Anexo 4).

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 9 de 23


1.3.- Consideraciones Especiales

- Los pacientes que posean un diagnóstico incapacitante que determine una situación de dependencia, como parálisis cerebral, síndrome de down, Trastorno Espectro Autista, entre otros, serán considerados para efectos del acompañamiento efectivo como “Ley Mila”, independiente de su edad cronológica.
- Si un paciente NNA cumple 20 años durante su estadía hospitalaria, no perderá sus beneficios de acompañamiento, manteniéndose como NNA por Ley Mila hasta su egreso.

2.- Sistema de Acompañamiento

2.1.- Identificación.

- La persona identificada como acompañante de paciente NNA, será identificada mediante una credencial institucional confeccionada para este fin, la que será intercambiable. El uso de esta credencial, permitirá tanto al personal de seguridad como a los funcionarios en general, facilitar el ingreso y tránsito del acompañante del o la paciente, por los distintos espacios institucionales que se requieran.
- La persona identificada como acompañante de paciente gestante en proceso de parto en el Servicio de Urgencia podrá ingresar sólo con pase de OIRS, dada la condición ambulatoria de la paciente. Por otra parte, si la paciente quedara hospitalizada, se procederá a la entrega de la credencial identificatoria señalada en el punto anterior.
- La credencial identificatoria por Ley Mila, será proporcionada en el Módulo de OIRS Hospitalizados, contra entrega de su Cédula de Identidad o DNI según corresponda, la que quedará bajo resguardo en OIRS. El intercambio y devolución de la credencial deberá ser gestionada en el mismo lugar.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 10 de 23

2.2.- Adecuación cultural e Identidad de Género

- En caso de que el paciente NNA y su acompañante pertenezcan a una etnia, cultura o sistema de creencias distinto al del personal tratante, es importante que se promueva una comprensión adecuada de las creencias, valores y costumbres de la familia, para respetarlas y adaptarse a ellas en la medida de lo posible.
- Por otra parte, el personal que tenga contacto con el paciente, deberá dirigirse a él o ella según la identidad de género que manifieste, haciendo uso de su nombre social.

El objetivo es brindar al NNA o persona gestante en proceso de parto, todo el apoyo y la contención necesarios durante su estadía en el Hospital, contribuyendo de esta manera a que la experiencia sea lo menos traumática o enajenante posible.


Es importante señalar que el acompañamiento hospitalario no se trata sólo de estar físicamente presente en la habitación del paciente, sino de establecer una relación de confianza y empatía con él o ella, así como con su familia, atendiendo a sus necesidades y preocupaciones.

2.3.- Horario de Acompañamiento.

El horario para el acompañamiento del paciente NNA en el Hospital, se encontrará diferenciado del horario general de visitas a pacientes hospitalizados que aparece en el siguiente detalle, pudiendo tener acceso las 24 horas del día:

Tabla 1. Distribución general del horario de visitas, por servicio clínico

SERVICIOS CLÍNICOS	HORARIO DE VISITAS
<ul style="list-style-type: none">• Cirugía y Traumatología (4to piso)• Medicina (6to piso)• Médico Quirúrgico Indiferenciado (3er piso)• Unidad Cuidados Medios (1er piso)	Lunes a Domingo 12:30 a 13:30 hrs

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 11 de 23

<ul style="list-style-type: none"> • UCI Valech (2do piso) • UTI (5to piso) • UCI y UTI Respiratoria (1er piso) • UCI y UTI Quemados (2do piso) • Urgencia y Extensión (1er piso) 	Lunes a Domingo 15:00 a 16:00 hrs
--	--------------------------------------

2.4.- Procedimientos de ingreso excepcional de visitas y cambio de acompañante.


- Procedimiento para el ingreso de visitas excepcionales

Si el paciente o el acompañante de NNA, solicita el ingreso adicional de personas en el horario de visitas institucional establecido (tabla 1), sólo se permitirá su ingreso excepcional previa autorización telefónica informada por enfermera de sala al personal de OIRS Hospitalizados, indicando el número de personas que se autoriza, el horario y los días en que se realizará la excepción, salvaguardando en todo momento el bienestar del o de la paciente.

Los números de anexo al cual se deberá comunicar el personal de enfermería descrito para la autorización excepcional de visitas para pacientes NNA, serán los siguientes: 281091, 281444, 281453, horario de funcionamiento de Lunes a Jueves de 08:00 a 17:00 hrs. y viernes de 08:00 a 16:00 hrs. Los Fines de Semana y festivos, el horario será de 09:00 a 17:00 hrs.

- Procedimiento para el cambio de Acompañante NNA

Según lo que establece la NTA de la Ley N°21.372, el NNA tiene derecho al retractor y/o al cambio de su acompañante durante su hospitalización. Para ejercer este derecho, se establece que el intercambio de acompañantes deberá ser realizado en el módulo de **OIRS Hospitalizados**, en horario de Lunes a Jueves de 08:00 a 17:00 hrs. y viernes de 08:00 a 16:00 hrs. Los fines de semana y festivos, el horario será de 09:00 a 17:00 hrs. En módulo **OIRS de Urgencia**, el horario de para el traspaso de la credencial identificatoria al nuevo portador, será de Lunes a Viernes de 17:00 a 08:00 hrs. Los fines de semana y festivos, el horario será de 17:00 a 09:00 hrs., presentando su cédula de identidad u otro documento identificatorio.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 12 de 23

Adicionalmente se deja establecido que todo acompañante, debe respetar a cabalidad las normas internas del Hospital relativas al acompañamiento de pacientes en espacios clínicos, como el uso de elementos de protección personal, el seguimiento de instrucciones por parte del equipo médico y personal de enfermería, así como el cumplimiento de los deberes establecidos en la Ley N°20.584.

Esta disposición, regula no sólo el ejercicio del derecho al acompañamiento, sino que también el deber de los establecimientos de salud de otorgar a los acompañantes, en todo momento, un trato digno y respetuoso.


2.5.- Restricciones del acompañamiento

Existen algunas instancias que pueden impedir en la práctica que se realice el acompañamiento efectivo de NNA o de personas gestantes en proceso de parto, las que pueden representar un riesgo para la salud del paciente o causar directamente un malestar durante su estadía hospitalaria. Entre ellas se encuentran los siguientes casos¹:

I. Restricciones por causas sanitarias:


- La persona que esté realizando el acompañamiento, o pretenda hacerlo, no podrá cursar ningún cuadro infeccioso transmisible que no pueda ser contenido por algún medio (no farmacológico -como elementos de protección personal- o farmacológicos), durante el periodo de transmisibilidad. Esto rige para cuando el NNA se encuentre en sala común o individual. En servicios de atención post quirúrgica, el/la acompañante (al igual que el personal de salud) que presente infecciones cutáneas, lesiones supurativas (agudas o crónicas reagudizadas), infecciones bacterianas de la vía aérea y lesiones descamativas cutáneas activas serán excluidos.
- Si, bajo la evaluación del programa local de prevención y control de Infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS), se determina la existencia de un brote de infecciones en el servicio clínico en el cual se encuentra el NNA, en el cual, a pesar de las medidas de control

¹ Pág. 38 NTA Ley Mila, adaptado a HUAP.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 13 de 23

implementadas, no se ha logrado documentar una contención de éste y se demuestra que la presencia de acompañantes y su interacción con otros pacientes se asocia con la transmisión, se postergará el acompañamiento hasta que se haya contenido el brote.

- En situaciones de emergencia con riesgo vital, pueden darse situaciones durante la estadía en centros de salud, derivados o no de ciertos procedimientos, que podrían generar una situación de emergencia vital para el NNA. Tal es el ejemplo en caso de eventos agudos de descompensación clínica, eventos supuestamente atribuidos a las vacunas e inmunizaciones (ESAVI), paro cardio respiratorio u otro evento grave, como convulsiones y pérdida brusca de conciencia, etc. En estos casos, el equipo de cabecera podrá determinar suspender en forma transitoria el acompañamiento por familiar o cuidador según el nivel de riesgo de los procedimientos a realizar, garantizando el retorno inmediato de su compañía en el momento que la situación lo permita.
- En aquellos procedimientos que generen incomodidad para NNA, donde requiera mayor intimidad y explicite el deseo de no ser acompañado durante el procedimiento, se debe respetar esta decisión, con el fin de hacer valer su derecho a la privacidad, y siempre en consideración de sus facultades evolutivas.
- En aquellos procedimientos o circunstancias que generen un nivel de malestar físico o emocional en el acompañante, que le impidan realizar el acompañamiento o que debido a su estado altere el bienestar integral del NNA, o la del equipo tratante, provocando que no se pueda realizar la atención de salud. En estas situaciones los/las profesionales pueden solicitar el cambio de acompañante, o en caso de no haber más personas, se suspenderá transitoriamente el acompañamiento con el fin de resguardar el bienestar integral del NNA, asumiendo algún profesional de salud el rol de un acompañante para proveer apoyo emocional y generar menor estrés.
- En casos específicos, el equipo de salud podrá limitar el ingreso del acompañante si éste se encuentra en una situación de agitación

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 14 de 23


psicomotora, bajo los efectos del alcohol u otras drogas, alguna enfermedad contagiosa, o cualquier otra situación que ponga en riesgo la salud física y mental del NNA, durante el ejercicio de su derecho al acompañamiento.

II. Restricciones por causas no sanitarias:

- Si el NNA manifiesta oposición o no da asentimiento a tener contacto con la persona que desea brindar acompañamiento.
- El equipo de salud podrá limitar el ingreso del acompañante en caso de que se encuentre en estado de crisis de salud mental, agitación psicomotora, encontrarse bajo los efectos del alcohol u otras drogas, si evidencia o da a conocer que posee alguna enfermedad contagiosa, o cualquier otra situación que ponga en riesgo la salud física y mental del NNA, durante el ejercicio de su derecho al acompañamiento.
- Restricción legal o judicial que prohíba la visita del NNA hospitalizado.
- Si el acompañamiento es realizado por un adolescente menor de 18 años, su autorización de ingreso se encontrará supeditada a un horario diurno continuo de 08:00 a 20:00 hrs.
- En términos generales, sólo se podrá limitar el derecho de acompañamiento, cuando ello pueda constituir un peligro para el niño, niña y/o adolescente o para la mujer gestante en proceso de parto, derecho que debe ser restituido a la brevedad posible cuando las condiciones lo permitan.

4.- Infraestructura para el acompañamiento de NNA

El Hospital de Urgencia Asistencia Pública (HUAP), proporcionará las condiciones necesarias a los pacientes NNA durante su prestación médica para que ejerzan su derecho de ser acompañados y acompañadas con seguridad, comodidad, corresponsabilidad parental y acorde a las disposiciones sanitarias o de higiene y seguridad vigentes.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 15 de 23

- Se dispondrá en lo posible de una silla o sillón para el acompañante, el que cada Servicio Clínico facilitará según su disponibilidad efectiva al momento del acompañamiento, procurando que su ubicación sea próxima o contigua a la cama del paciente y donde no entorpezca el tránsito y procedimientos clínicos de la Unidad o Servicio respectivos.

- Los acompañantes identificados por Ley Mila podrán traer su propia alimentación y tendrán derecho a utilizar el casino institucional de funcionarios para este efecto.

- Se ha dispuesto la utilización de baños institucionales según disponibilidad y cercanía a cada piso o servicio donde se encuentre hospitalizado el paciente NNA o la persona gestante en proceso de parto.


El Hospital de Urgencia Asistencia Pública velará por el mantenimiento continuo y adecuado de su infraestructura para el cumplimiento de estas medidas, a fin de facilitar al acompañante espacios dignos y adecuados para este proceso.

III. INDICADORES

No aplican indicadores.

IV. DISTRIBUCIÓN

- 1. Dirección.
- 2. Subdirección de Gestión Clínica.
- 3. Subdirección Gestión del Cuidado.
- 4. Jefaturas de Servicios Clínicos.
- 5. Enfermeras Supervisoras de Servicios Clínicos.
- 6. Unidad de Asesoría Jurídica.
- 7. Unidad de Recursos Físicos y Seguridad.
- 8. Unidad de Admisión y Oficina 6.
- 9. Unidad de Comunicaciones.
- 10. Unidad de Psicotrauma.
- 11. Servicio Social de Pacientes.
- 12. OIRS de Urgencia y OIRS de Hospitalizados.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 16 de 23

13. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Valdés J, Jiménez L y Álvarez M, (2013), Elaboración y Gestión de documentos para el proceso de Acreditación en Salud. Chile, Unidad de asesoría técnica, Intendencia de prestadores.


2. Superintendencia de Salud. Intendencia de Prestadores. Manual del Estándar general de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Cerrada. 2009. Disponible en:
http://www.supersalud.gob.cl/portal/articles-4530_Manual_AC_pdf.pdf

3. ONU. Convención Sobre los Derechos del Niño. [Internet]. 1989. Disponible en:
<https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>

4. MINSAL. Orientaciones Técnicas para la Atención Psicosocial de los Niños y Niñas Hospitalizados en Servicios de Neonatología y Pediatría. (Internet). 2011. Información disponible en:
https://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/11/Atencion_Psicosocial_RN.pdf

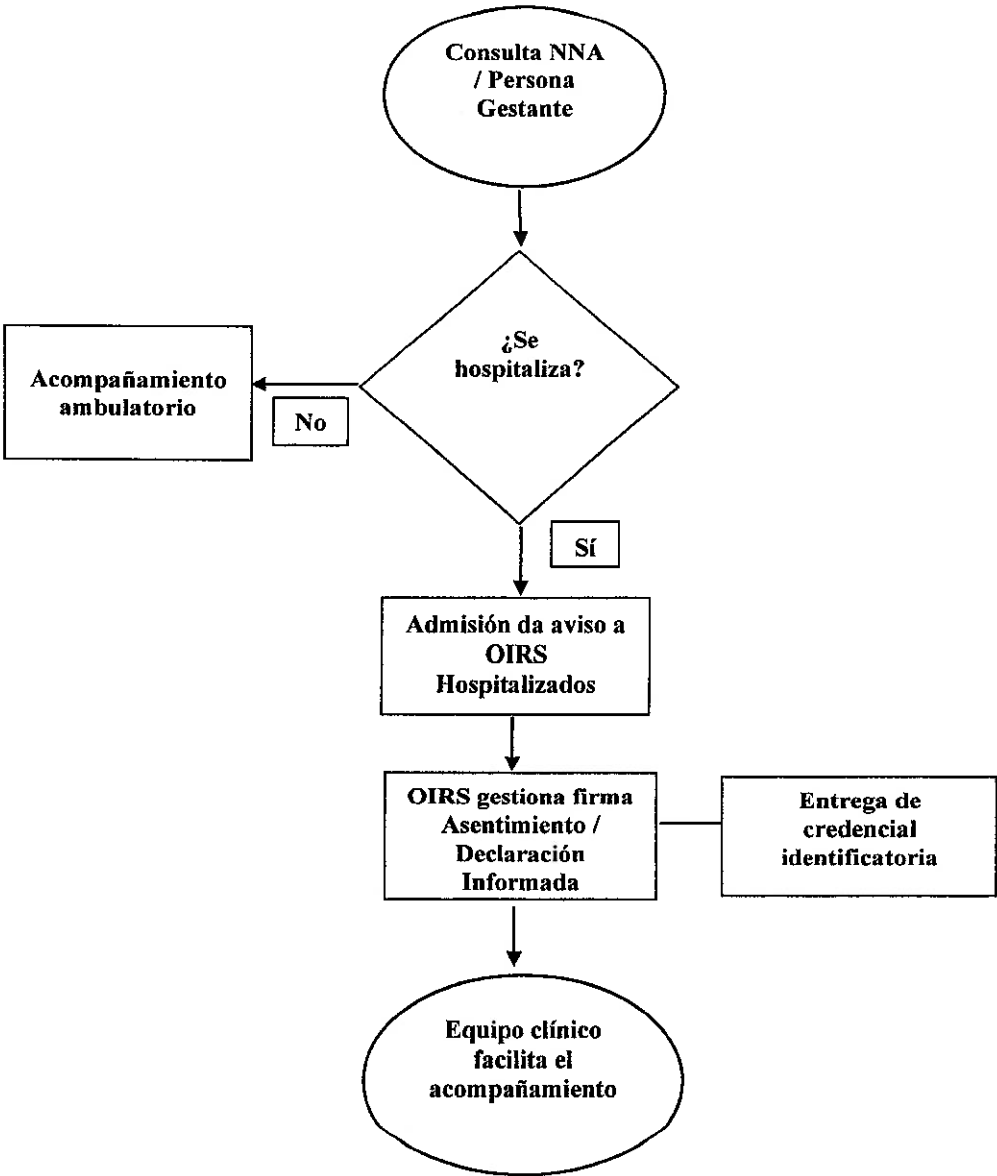
5. Ministerio de Salud (Chile). Ley 20584. Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud (Internet). abr 13, 2012. Disponible en:
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1039348>


6. Ministerio de Salud (Chile). Norma Técnica y Administrativa Ley 21.372 para el acompañamiento de niños, niñas, adolescentes en acciones vinculadas a la atención de salud y a mujeres o personas gestantes durante el proceso de parto (Internet), Mayo 2022. Disponible en:
<https://diprece.minsal.cl/wp-content/uploads/2022/06/26052022-NT-Ley-21.372-Mila-Version-para-publicar-v2.pdf>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 17 de 23

X. ANEXOS

ANEXO N° 1: Flujograma



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 18 de 23

ANEXO N° 2: Declaración informada para el acompañamiento en atención cerrada

Yo, _____, RUN: _____ - _____ acompañante de _____, que se encuentra en el Servicio _____, de la Institución _____ declaro que:

Se me ha informado que el acompañamiento:


- Es un derecho y es voluntario.
- Puede ser realizado por un adulto significativo, con asentimiento del NNA.
- Puede ser durante las 24 horas.
- Implica respetar las instrucciones del equipo, para resguardar la salud del NNA, como uso de mascarillas, lavado de manos, circulación por áreas determinadas y autorizadas por el Establecimiento de Salud. etc.
- Implica respetar y cooperar en las rutinas de trabajo del equipo (baño, entrega de turno, control de signos vitales, administración de medicamentos, etc.).
- Implica colaborar en el cuidado y atención del NNA, según las indicaciones del equipo (solo del NNA y no de otros pacientes en sala).

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en la Ley N°20.584, el acompañante deberá cuidar las instalaciones y equipamiento del establecimiento de salud.

Se me ha informado que el Servicio:

- Cuenta con: _____ para pasar la noche (silla, bergere, etc.).
- Cuenta con: _____ para comer y asearme (microonda, ducha, etc.).
- El ingreso o recambio del acompañante deberá ser desde las ____ hasta las ____ En otro horario, deberá ser con previo acuerdo con el encargado/a de la Unidad.
- Tiene como horario para entrega de información: _____

Se me ha informado que **no se permite**:

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 19 de 23

- Disponer del baño de pacientes.
- Recostarme en la cama del paciente ni en el suelo.
- Bajar las barandas cuando el niño o niña se encuentre sin supervisión.
- Desconectar vías, monitores u otros elementos, sin previa autorización del equipo de salud. Sacar fotos durante procedimientos u otros procesos a funcionarios/as, sin su autorización expresa.
- Sacar fotos que involucren a otros usuarios /as, sin su asentimiento/consentimiento


Se me ha informado que **se podrá restringir el acompañamiento** cuando:

- El niño, niña o adolescente solicite privacidad o no brinde su asentimiento.
- El equipo o el NNA requiera tratar un tema confidencial.
- Se presente una situación de emergencia en otro paciente en la sala.
- El o la acompañante ponga en riesgo la integridad del NNA, o de otro paciente en sala.
- El o la acompañante se encuentra sintomático o diagnosticado de alguna infección que pone en riesgo la salud del NNA, o de otro paciente en sala.
- Existe algún antecedente legal que no permita la cercanía al NNA, o de otro paciente en sala.

FIRMA DE ACOMPAÑANTE

_____ de _____ de 20__

NOMBRE PROFESIONAL:	
RUN:	
FIRMA:	

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 20 de 23

ANEXO N° 3: Asentimiento informado para niño, niña o adolescente sobre el acompañamiento.


Yo _____, RUN _____ - _____, de _____ años, autorizo a _____ como acompañante durante mi proceso de atención de salud, en el Servicio _____, en la Institución _____

Además, se me ha informado que el acompañamiento:

- Es un derecho y es voluntario.
- Puede ser realizado por un adulto significativo, con mi asentimiento.
- Puede ser durante las 24 horas.
- Debe respetar las instrucciones del equipo, para resguardar mi salud, como por ejemplo el uso de mascarillas, lavado de manos, etc.
- Debe respetar y cooperar, si lo desea y con asentimiento del NNA, en las rutinas de trabajo del equipo (baño, entrega de turno, control de signos vitales, administración de medicamentos, etc.).
- Puede colaborar en mi cuidado y atención, exclusivamente, según las indicaciones del equipo.

Se me ha informado que mi acompañante **no puede**:

- Disponer del baño de pacientes.
- Recostarse en mi cama o en el suelo.
- Bajar las barandas cuando me encuentre sin supervisión.
- Desconectar vías, monitores u otros elementos, sin previa autorización del equipo de salud.
- Sacar fotos durante procedimientos u otros procesos a funcionarios/as, sin su autorización expresa.
- Sacar fotos que involucren a otros usuarios/as de la sala, sin su asentimiento/consentimiento.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 21 de 23

Se me informado que el acompañamiento **se podrá restringir** cuando:


- Yo lo solicite.
- El equipo o yo quiera tratar un tema confidencial².
- Otro paciente presente una situación de emergencia en la sala.
- Mi acompañante ponga en riesgo mi integridad, o la de otro/a en mi sala.
- Mi acompañante se encuentra sintomático o diagnosticado de alguna infección que pone en riesgo mi salud, o la de otro/a en mi sala.
- Exista algún antecedente legal que no se le permita la cercanía a mi u otro paciente en sala.

FIRMA

_____ de _____ de 20____

NOMBRE PROFESIONAL:	
RUN:	
FIRMA:	

² Esta confidencialidad se mantendrá siempre y cuando no ocurra una situación que requiera romperla, como ideación o intento suicidio, consumo problemático de alcohol o drogas, enfermedad Garantía Explícita en Salud – GES, entre otras situaciones que ponga en riesgo al NNA o a otra persona.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código UCP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 05/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LEY MILA	Página 22 de 23

ANEXO N° 4 Pauta de criterios para la atención sustentada en el buen trato. ³

Estos criterios son de relevancia en cualquier contexto de atención de salud y deben ser cumplidos por todos los funcionarios en la interacción con los usuarios, siendo parte de la atención de calidad.

Acción de Calidad
➤ Saluda al inicio al NNA (se pone a su altura) y a la familia o acompañante.
➤ Consulta al NNA por cómo desea ser llamado/a (nombre social), como también al acompañante.
➤ Se dirige durante todo el encuentro por el nombre, tanto para el NNA como el/la acompañante.
➤ Consulta el motivo de consulta al NNA y su familia.
➤ Establece contacto visual durante todo el encuentro mientras habla.
➤ Establece relaciones terapéuticas empáticas y coherentes.
➤ Solicita el asentimiento o consentimiento al NNA antes de realizar el examen físico general o segmentario, antropometría u otra prueba.
➤ Durante toda la examinación, explica el objetivo del procedimiento.
➤ Escucha activamente al NNA y acompañante: refleja, resumen, etc.
➤ Considera durante la entrevista e indicaciones las distinciones y valores de los NNA y familias.
➤ Establece una alianza con el NNA y su familia.
➤ Establece un plan de cuidados en conjunto y en acuerdo con el NNA y su acompañante.
➤ Busca responder al motivo de consulta, durante la construcción del plan de cuidados.

³ Pág. 54 NTA Ley Mila.

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

III. ESTABLÉCESE que el señalado “Protocolo de acompañamiento para niños, niñas y adolescentes Ley Mila” debe ser el que se tenga en consideración a contar de la fecha de su entrada en vigencia.

IV. DÉJESE SIN EFECTO la Resolución Exenta N° 1280 del 27 de junio del 2023 que aprueba “Protocolo de acompañamiento para niños, niñas y adolescentes Ley Mila”.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



DR. PATRICIO BARRIA AILEF
DIRECTOR (S)
HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA



Distribución:

1. Dirección.
2. Subdirección de Gestión Clínica.
3. Subdirección de Gestión del Cuidado.
4. Jefaturas de Servicios Clínicos.
5. Enfermeras Supervisoras de Servicios Clínicos.
6. Unidad de Recursos Físicos y Seguridad.
7. Unidad de Admisión y Oficina 6.
8. Unidad de Comunicaciones.
9. Unidad de Psicotrauma.
10. Servicio Social de Pacientes.
11. OIRS de Urgencia y OIRS de Hospitalizados.
12. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
13. Oficina de Partes.
14. Asesoría Jurídica.

Transcrito Fielmente
Ministro de Fe