



62

SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RED ASISTENCIAL
DEPTO. DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN
D.V.P./A.C./C.L.R./J.F.C./I.R.G./cra



3251

ORD. C 37 N° _____ /

ANT.: Publicación en el diario oficial de la Ley N° 21.372 del 7.10.2021.
Resolución Exenta N°39 del 20.05.2022.
Norma técnica y administrativa ley N°21.372
Ord. N°2539 de fecha 01.08.2022.

MAT.: Instruye lineamientos para dar cumplimiento a las medidas a mediano plazo y fiscalización de la Ley N°21.372.

SANTIAGO, - 5 SEP 2023

DE : SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES
A : DIRECTORES DE SERVICIO DE SALUD DEL PAÍS

A través del presente, y cómo es de su conocimiento, la Norma Técnica y Administrativa, correspondiente a la Ley N°21.372, indica que su implementación debe ser progresiva, teniendo presentes las condiciones de cada establecimiento. En este sentido, el 30 de abril 2023 se dio por finalizada la primera etapa correspondiente a la implementación de las medidas inmediatas, las que fueron informadas oportunamente mediante el Ord. mencionado en antecedentes.

Con la finalidad de dar continuidad al proceso de acompañamiento de niños, niñas y adolescentes en acciones vinculadas a la atención de salud y a gestantes durante el proceso de parto, se solicita avanzar en la implementación de las medidas a mediano plazo, en un periodo máximo de 18 meses, desde la fecha del presente documento.

A continuación, se refuerzan los puntos mínimos de esta fase de implementación indicados en la Norma Técnica y Administrativa Ley N°21.372 (NTA, ver páginas 39-40):

Para los establecimientos de atención cerrada:

1. Elaborar un diagnóstico sobre el estado de implementación de la NT, considerando al menos el cumplimiento de las medidas inmediatas.
2. Realizar un plan de trabajo para el establecimiento que considere al menos:
 - a. Actividades para subsanar brechas encontradas en diagnóstico mencionado en punto 1, si corresponde.
 - b. Estrategias de sensibilización y capacitación al personal del establecimiento, mínimo 2 semestrales.
 - c. Evaluación de satisfacción usuaria de buen trato.
 - d. Seguimiento de indicadores señalados en anexo N°1

Para los establecimientos de atención primaria de la red asistencial, se deben implementar las siguientes medidas, siendo recomendable que estén contenidas en un documento disponible en el establecimiento:

1. Elaborar un diagnóstico sobre la implementación del acompañamiento
2. Elaborar indicadores de proceso y de impacto.
3. Establecer estrategia de sensibilización y capacitación del personal
4. Monitorear indicadores señalados en anexo N°2

Es importante señalar, que la fiscalización del cumplimiento de la normativa corresponde a la Intendencia de Prestadores de la Superintendencia de Salud.

Saluda atentamente a Usted,



DR. OSVALDO SALGADO ZEPEDA
SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES

Distribución:
Gabinete Ministerial
Subsecretaría de Redes Asistenciales
Subsecretaría de Salud Pública
Superintendencia de Salud
Secretaría Regional Ministerial
División Jurídica
División de Atención Primaria
División de Inversiones
División de Prevención y Control de Enfermedades (DIPRECE)
División de Gestión de la Red Asistencial (DIGERA)
Dpto. Ciclo Vital (DIPRECE)
Dpto. de Calidad y Seguridad de la Atención
Oficina de Partes



SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES
 DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RED ASISTENCIAL
 DEPTO. DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN
 D.J. / F.I. / F.G.E. / P.S.O. / MOB. / SEC. / I.R.G. / I.R.C. / P.R.R. / C.R.A.



2539

ORD. C 37 N° _____

ANT.: Publicación en el diario oficial de la Ley N° 21.372 del 7 octubre 2021.

Resolución Exenta N° 39 del 20 mayo 2022.

Norma técnica y administrativa ley N° 21.372 para el acompañamiento de niños, niñas y adolescentes en acciones vinculadas a la atención de su salud y a mujeres o personas gestantes durante el proceso de parto.

MAT.: Instruye lineamientos de cumplimiento y fiscalización de la Ley N°21.372.

SANTIAGO,

- 1 AGO 2022

DE : SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES
 A : DIRECTORES DE SERVICIO DE SALUD

A través del presente y, cómo es de su conocimiento, a partir del año 2021, se publica en el diario oficial la ley N° 21.372, la cual modifica la ley N° 20.584, estableciendo medidas especiales en relación con el acompañamiento de niños, niñas y adolescentes (NNA), en acciones vinculadas a la atención de salud y a mujeres o personas gestantes durante el proceso de parto.

En este sentido, en mayo 2022, se formaliza mediante Resolución Exenta mencionada en el antecedente, la norma técnica y administrativa que tiene como objetivo establecer un estándar mínimo para dicho acompañamiento.

De acuerdo a lo señalado en la Norma Técnica y Administrativa, su implementación debe ser progresiva y teniendo en cuenta la situación de cada establecimiento. En este sentido, se refuerzan los puntos mínimos a considerar dentro de los primeros 18 meses de publicada dicha Ley:

- Será responsabilidad del director del establecimiento de salud, velar por la implementación y cumplimiento de la norma técnica y administrativa vigente.
- La Dirección del establecimiento deberá nominar a un profesional responsable de dicha implementación y posterior supervisión de cumplimiento, quien deberá ser formalizado mediante un documento institucional, siendo este una resolución exenta u otro documento, indicando, además, el horario asignado para esta tarea y las funciones a realizar.
- En cuanto a la implementación de la normativa, se debe contar con un protocolo de acompañamiento que indique las medidas inmediatas, es decir, debe establecer horarios diferenciados para visitas y acompañante/s; hacer difusión sobre el derecho al acompañamiento; incorporar declaración y consentimiento o asentimiento respecto del acompañamiento al proceso de atención; incluir lineamientos para el acompañamiento y, sensibilizar y difundir a los equipos de salud la Norma Técnica y Administrativa.
- En los casos de existir brechas idiomáticas o dificultades en el lenguaje, deben considerarse las medidas adecuadas para asegurar una comunicación efectiva para la entrega de indicaciones e información a usuarios, usuarias y acompañantes.

- En el caso del acompañamiento de mujeres o personas gestantes durante el trabajo de parto, parto y puerperio, se deberá contar con un protocolo local de entrega de información mínima en unidades de preparto, parto y puerperio, señalada en la normativa (pág. 44).

Es preciso señalar que el cumplimiento de la normativa es materia de fiscalización por parte de la Intendencia de Prestadores de la Superintendencia de Salud.

Sin otro particular, se despiden atentamente,



DR. FERNANDO ARAOS DATTOLI
SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES

Distribución:

Subsecretaría de Salud Pública
Subsecretaría de Redes Asistenciales
División Jurídica
Superintendencia de Salud
Secretarías Regionales Ministeriales de Salud
División de Prevención y Control de Enfermedades (DIPRECE)
División de Atención Primaria
División de Inversiones
División de Gestión de la Red Asistencial (DIGERA)
Dpto. Ciclo Vital (DIPRECE)
Dpto. de Procesos Clínicos y Gestión Hospitalaria (DIGERA)
Dpto. de Calidad y Seguridad de la Atención (DIGERA)
Oficina de Partes

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.072

Jueves 7 de Octubre de 2021

Página 1 de 1

Normas Generales

CVE 2022589

MINISTERIO DE SALUD

LEY NÚM. 21.372

MODIFICA LA LEY N° 20.584, ESTABLECIENDO MEDIDAS ESPECIALES EN RELACIÓN AL ACOMPAÑAMIENTO DE LOS PACIENTES QUE SE INDICAN

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente proyecto de ley iniciado en una moción de las Honorables señoras Marcela Sabat Fernández, Carolina Goic Borojevic y Ena Von Baer Jahn, y de los Honorables señores Francisco Chahuán Chahuán y Guido Girardi Lavín,

Proyecto de ley:

“**Artículo único.**- Incorpóranse en el artículo 6° de la ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos, pasando el actual inciso segundo a ser inciso quinto:

“Tratándose del acompañamiento de niños, niñas y adolescentes hospitalizados o sometidos a prestaciones ambulatorias, los reglamentos internos de los establecimientos permitirán en todo momento la compañía de su padre, madre, de quien lo tenga a su cuidado, o persona significativa, con la única excepción que de ello derive un peligro para el propio niño, niña o adolescente, u otros pacientes.

Asimismo, tratándose del acompañamiento de mujeres en trabajo de parto, los establecimientos permitirán en todo momento la compañía de la persona que ella determine, con la única excepción de que se derive de ello un peligro para el niño o niña, o para la mujer.

Las personas que brinden acompañamiento a los pacientes durante su hospitalización o con ocasión de prestaciones ambulatorias deberán recibir un trato digno y respetuoso en todo momento, entendiéndose por tal no sólo un buen trato verbal e información, sino también el otorgamiento de condiciones para que ese acompañamiento sea adecuado para velar por la integridad física y psíquica del niño, niña o adolescente, atendido el principio de interés superior del niño, niña y adolescente.”.

Artículo transitorio.- El Ministerio de Salud dictará una norma técnica para la implementación de lo dispuesto en el inciso cuarto que se incorpora en el artículo 6° de la ley N° 20.584, dentro del plazo de seis meses contado desde la publicación de esta ley.”.

Y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto, promúlguese y llévese a efecto como Ley de la República.

Santiago, 29 de septiembre de 2021.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- Enrique Paris Mancilla, Ministro de Salud.- Karla Rubilar Barahona, Ministra de Desarrollo Social y Familia.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Paula Daza Narbona, Subsecretaria de Salud Pública.

Anexo N°1: Indicadores para Establecimientos de Atención Cerrada:

Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Periodicidad	Meta	Fuente
Acompañamiento de niños, niñas y adolescentes (NNA) durante su hospitalización	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de NNA con declaración informada de acompañamiento}}{\text{N}^\circ \text{ total de NNA egresados del establecimiento}} \times 100$	semestral	>90%	Registro local
Acompañamiento de mujeres y personas en proceso de parto	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas con acompañamiento durante el proceso de parto y parto}}{\text{N}^\circ \text{ total de partos atendidos en el establecimiento}} \times 100$	semestral	Línea base	REM A 24, sección B
Cobertura de capacitación/formación al equipo de salud sobre acompañamiento*	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios (as) que participan en actividades de capacitación o formación}}{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios (as) del establecimiento}} \times 100$	semestral	Línea base	Registro local
Reclamos recibidos con motivo de incumplimiento de Ley 21.372	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos recibidos en OIRS por incumplimiento de Ley 21.372}}{\text{N}^\circ \text{ de reclamos recibidos en OIRS por incumplimiento de Ley 21.372}}$	semestral	Línea base	OIRS

*La capacitación debe considerar al menos los siguientes contenidos: derecho contemplado en Ley Mila, definición de acompañamiento y su importancia, trato digno al paciente y su acompañante

Anexo N°2: Indicadores para Establecimientos de Atención Primaria

Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Meta	Fuente
Porcentaje de controles prenatales realizados en presencia de pareja, familiar u otra figura significativa de la gestante	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de controles prenatales realizados con pareja, familiar u otra figura significativa de la gestante}}{\text{N}^\circ \text{ de controles prenatales realizados en el periodo}} \times 100$	20%	REM A01, sección A
Porcentaje de controles de salud entregados a niños y niñas menores de 4 años en el que participa el padre	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de controles de salud realizados a niños y niñas menores de 4 años en el que participa el padre}}{\text{N}^\circ \text{ de controles de salud realizados a niños y niñas menores de 4 años en el periodo}} \times 100$	15%	REM A01, sección B
Cobertura de capacitación/formación del equipo de salud sobre la importancia del acompañamiento	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios (as) que participan en actividades de capacitación o formación}}{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios (as) del establecimiento APS}} \times 100$	Línea base	Registro local