



SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES  
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RED ASISTENCIAL  
DEPTO. DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN  
MOB / JRG / IRG / cra



1072

ORDINARIO: C37 N° \_\_\_\_\_ /

ANT.: Circular N°9 del 30/09/2022.

MAT.: Informa planificación Hospital  
Amigo año 2023.

SANTIAGO, - 4 ABR 2023

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

Como es de su conocimiento, producto de la pandemia por COVID-19, la línea programática Hospital Amigo tuvo que buscar mecanismos y adecuar estrategias para dar cumplimiento a su objetivo, y que los usuarios/as hospitalizados mantuvieran el contacto y acompañamiento de sus familias.

A la fecha, la situación epidemiológica se encuentra contenida, por lo que se solicita la reactivación de las estrategias de Hospital Amigo para dar cumplimiento a las medidas en su totalidad, considerando las recomendaciones indicadas en la circular N° 9 que "actualiza medidas prevención y control de infecciones asociadas a la atención de salud en contexto de pandemia por SARS-COV-2" del 30/09/2022, disponible en la página Web: [https://www.minsal.cl/infecciones\\_intrahospitalarias/#CIRCULARES](https://www.minsal.cl/infecciones_intrahospitalarias/#CIRCULARES)

En este sentido, se adjunta "Planificación programática Hospital Amigo año 2023"

Saluda atentamente a Usted.,



DR. FERNANDO ARAOS DATTOLI  
SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES

Distribución:  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión de la Red Asistencial  
Referentes Hospital Amigo Servicios de Salud del país (29)  
Dpto. de Calidad y Seguridad de la Atención  
Oficina de Partes



SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES  
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RED ASISTENCIAL  
DPTO. DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN

## PLANIFICACIÓN HOSPITAL AMIGO AÑO 2023

Documento elaborado y revisado por:

TS. Ivonne Rebolledo González, Profesional Depto. de Procesos Clínicos y Gestión Hospitalaria.

Dra. Javiera Fuentes Contreras, Profesional Depto. de Calidad y Seguridad del Paciente.

### I. Introducción

La línea programática Ministerial Hospital Amigo, constituye una estrategia central en la Satisfacción Usuaria, la cual establece medidas orientadas a la acogida e información a los usuarios y usuarias y al acompañamiento por la familia durante la hospitalización o en procedimientos de atención. Son 10 medidas que se cumplen hoy en los establecimientos hospitalarios de alta, mediana y baja complejidad del país, con lo cual, estos hospitales tienen la condición de "Hospital Amigo".

Actualmente, la estrategia se encuentra instalada en el 100% de los establecimientos hospitalarios dependientes de los 29 Servicios de Salud. Estos establecimientos, cuentan, según su cartera de servicios, con visita diaria de seis horas en sus servicios clínicos con camas básicas, acompañamiento diurno y nocturno de niños y niñas hospitalizados, con entrega de información médica diaria, acompañamiento integral del parto, unidades de emergencia hospitalaria con sistema de información a la familia y acompañantes, entre otras medidas, impactando directamente en una atención de salud con mejor recepción, acogida, buen trato y acompañamiento, considerando cercanía e información para los usuarios y usuarias, sin exclusión.

En el contexto de la Pandemia por COVID - 19, esta línea programática se ha adecuado a la emergencia sanitaria. Sin embargo, este año 2023 nos encontramos en una etapa en la que la pandemia se encuentra contenida, razón por la cual, se reforzará la reactivación del cumplimiento de la totalidad de medidas por parte de los establecimientos de salud.

La estrategia Hospital Amigo, se encuentra en el marco de:

- Ley N°20.584 Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Ley N° 21.372 Modifica la ley N° 20.584, estableciendo medidas especiales en relación al acompañamiento de los pacientes que se indican.

Se relaciona directamente con otras iniciativas como:

- Acreditación de Calidad en Salud.
- Estrategia de Escuelas Hospitalarias.

A su vez, para los Establecimientos Autogestionados en Red (EAR), se constituye como meta en el Balance Score Card (BSC) de Satisfacción Usuaria.

## II. Lineamientos de trabajo año 2023

### 1. Roles y funciones

#### **Referente Hospital Amigo de los establecimientos hospitalarios**

Velar por el cumplimiento de la aplicación de la estrategia y colaborar en la ejecución de las actividades que permitan difundir y concientizar a los servicios clínicos de la línea programática en su nivel local. Planifica y gestiona los recursos asignados a dicha estrategia.

Por otra parte, es el coordinador/a de la Escuela Hospitalaria que se ejecuta en su establecimiento de salud, manteniendo en todo momento una comunicación activa y efectiva con los encargados de la Escuela Hospitalaria para el correcto funcionamiento.

#### **Referente Hospital Amigo de Servicio de Salud**

Seguimiento y velar por el cumplimiento de la normativa además de orientar en el cumplimiento de la estrategia en los establecimientos de alta, mediana y baja complejidad dependientes, compartiendo lineamientos ministeriales con los Referentes de establecimientos e informando al Referente MINSAL oportunamente, de cualquier situación, o contingencia que pudiera afectar las medidas de Hospital Amigo.

Además de lo señalado, el Referente de esta línea programática, tanto del Servicio de Salud, como del establecimiento hospitalario, es el coordinador de las Escuelas Hospitalarias, según normativa que se establece en Circular N° 3 año 2019, que funcionan en los hospitales. Deberá mantener un contacto permanente con los encargados de las Escuelas que pertenezcan a su servicio recopilando y emitiendo la información necesaria acerca del funcionamiento de ellas a la Referente Nacional cuando sea solicitada, dicho trabajo es en conjunto entre el MINEDUC y MINSAL.

#### **Referente Ministerio de Salud**

Su rol corresponde a elaborar las directrices y lineamientos técnicos correspondientes a la Línea Programática Hospital Amigo y escuelas hospitalarias, Acompañar y mantener una permanente coordinación con los Referentes de Hospital Amigo del Servicio de Salud, ya sea en forma presencial o telemática, participar en distintas instancias en el nivel central con temas relacionados a Satisfacción Usuaría, participar en actividades organizadas por los Servicios de Salud relacionadas a Satisfacción Usuaría, acompañar a los Servicios de Salud en la implementación de LEY N°21.372 (MILA), planificar indicadores de acuerdo a lo establecido en el nivel central (BSC, COMGES etc) en base a las líneas de trabajo, mantener una permanente relación con el Inter sector (MINEDUC Y MIDESO) para el desarrollo del trabajo de Satisfacción usuaria.

### 2. Monitoreo cumplimiento de las 10 medidas Hospital Amigo.

Durante el año 2023, se mantendrá el monitoreo a nivel central mediante el reporte enviado desde el Servicio de Salud con la aplicación de la pauta de chequeo permitiendo conocer el nivel de cumplimiento de las 10 medidas a nivel nacional.

La aplicación de la pauta de chequeo es responsabilidad del o la Referente encargada de Línea Hospital Amigo del Servicio de Salud, junto al Referente Hospitalario de la misma línea y equipo de trabajo del establecimiento. Cabe destacar, la importancia de informar el cumplimiento de las medidas ya instaladas, ya que éstas, deben formar parte del quehacer y estar debidamente difundidas en el establecimiento.

La periodicidad de la aplicación de esta pauta será trimestral, con corte en los meses que se indican y la información deberá ser entregada de acuerdo al siguiente calendario:

Periodo de corte	Fecha para registro	Documentos a enviar
Enero a marzo 2023	01 al 28 abril	ORD. - Informe
Abril a junio 2023	01 al 16 agosto	ORD.
Julio a septiembre 2023	01 al 16 octubre	ORD.
Octubre a diciembre 2023	01 al 15 enero 2024	ORD. - Informe

Una vez aplicada la pauta de chequeo, el Referente del Servicio de Salud deberá ingresar los resultados a la página de registro Hospital Amigo. A su vez, deberán enviar:

- Ordinario nombrando los establecimientos que dieron respuesta a la Pauta de Chequeo respecto a las medidas Hospital Amigo.
- Para el 1er. corte Informe general que dé cuenta del estado de cumplimiento de las 10 medidas. (Diagnóstico), análisis de los resultados y plan de actividades anuales. En el caso que algún establecimiento no haya cumplido con alguna de las medidas deberán incorporar en el plan de actividades anuales, estrategias que permitan el cumplimiento de ellas. De esta manera para el 4to. corte se enviará informe con el cumplimiento de las estrategias adoptadas para la mejora de la medida. Para ello se enviará un formato desde MINSAL.

Los documentos deben ser enviados por el Director/a del Servicio de Salud al Subsecretario de Redes Asistenciales con copia a la Referente MINSAL encargada de esta línea programática Hospital Amigo Ivonne Rebolledo González – [ivonne.rebolledo@minsal.cl](mailto:ivonne.rebolledo@minsal.cl) para su revisión y comentarios.

### **3. Presupuesto Hospital Amigo y Difusión de la Línea Programática**

Es de responsabilidad del Referente del Servicio de Salud, y de los Referentes de los establecimientos, realizar un seguimiento oportuno del presupuesto asignado, coordinando, con el jefe de Finanzas respectivo.

Los fondos asignados deben ser orientados a actividades relacionadas con las 10 medidas de la estrategia, por lo tanto, el referente del Servicio de Salud será el responsable de contar con el plan de gasto de cada establecimiento dando cumplimiento a lo anterior.