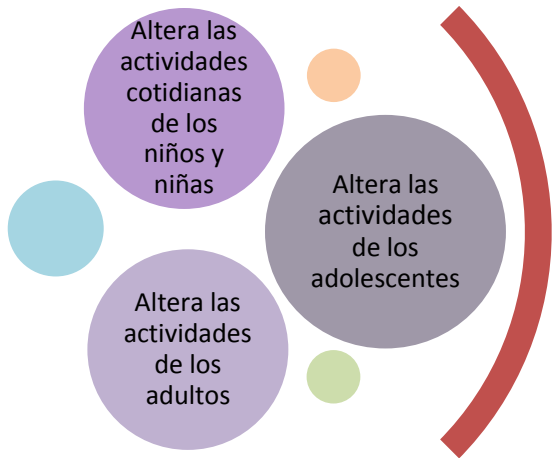


# NORMA GENERAL TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DE LA LEY 21.372 “MILA”

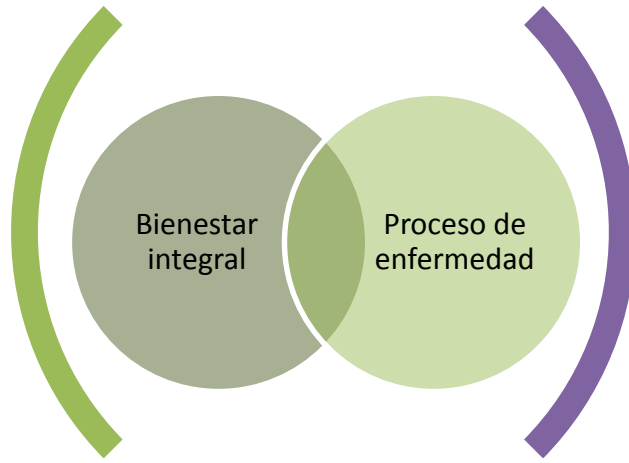
Para el Acompañamiento de niños, niñas y adolescentes en acciones vinculadas a la atención de salud y a mujeres o personas gestantes durante el proceso de parto.



E.U. Nicole Garay  
Oficina Nacional de Salud de la Infancia  
Depto. Ciclo Vital, DIPRECE, SSP, MINSAL



Hospitalización

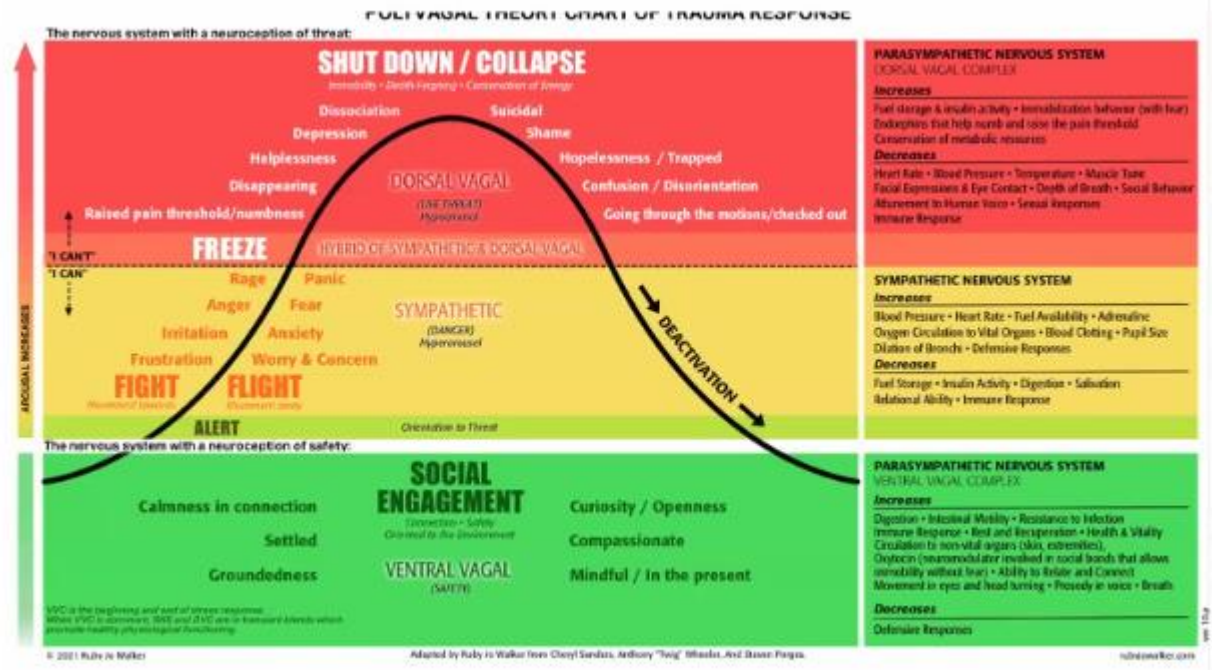
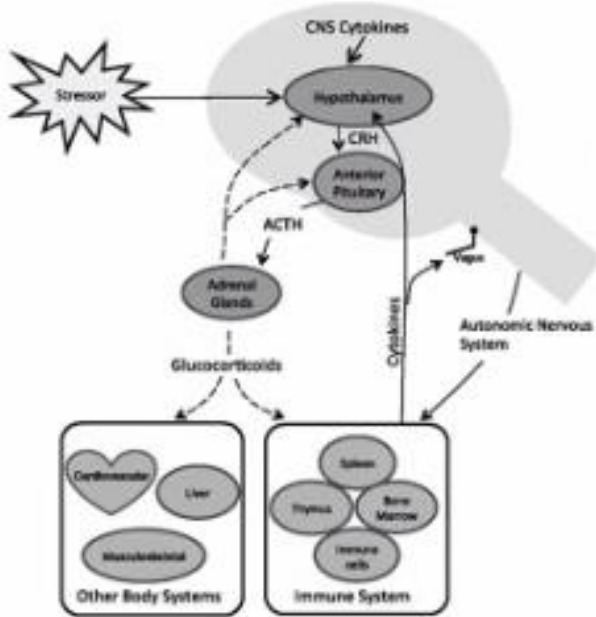


Impacto



Intervención





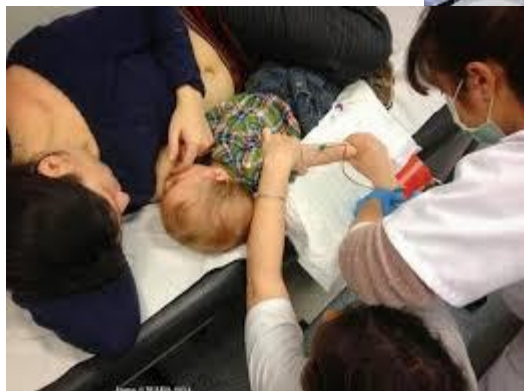
## Fisiología del estrés:

- Mantiene sobrexigido el sistema nervioso simpático.
- Aumenta la FC y PA, produce broncodilatación.
- Interfiere en el metabolismo de los carbohidratos, grasas y proteínas (moviliza las reservas de energía).
- Suprime el sistema inmune.





Acompañamiento en el trabajo de parto



Sources: Bhushan D, et al. The Roadmap for Resilience: The California Surgeon General's Report on Adverse Childhood Experiences, Toxic Stress, and Health. Office of the California Surgeon General, 2020 DOI:10.48019/PEAM8812; Gilgoff et al. Adverse Childhood Experiences, Outcomes, and Interventions. Pediatric Clinics 2020; 67(2): 259-73.

# Ley N° 21.372 - Mila

## LEY 21372 | MODIFICA LA LEY N° 20.584, ESTABLECIENDO MEDIDAS ESPECIALES EN RELACIÓN AL ACOMPAÑAMIENTO DE LOS PACIENTES QUE SE INDICAN

MINISTERIO DE SALUD



Generar URL corta



Promulgación: 29-SEP-2021

Publicación: 07-OCT-2021

Versión: Única - 07-OCT-2021

**Materias:** Pacientes Hospitalizados, Acompañamiento de Paciente, Ministerio de Salud, Acompañamiento de Mujer en Parto, Acompañamiento de Adolescente, Acompañamiento de Niño/a, Prestaciones Ambulatorias

**Resumen:** La presente ley modifica la ley N° 20.584, sobre los derechos y deberes de las personas en relación con acción ... [ver más >>](#)

Modifica Ley 20.584  
(Ley de Derechos y Deberes de  
los pacientes)

# ¿Qué dice la ley 20.584?

Artículo 6° de la Ley N°20.584 “Toda persona tiene derecho a que **los prestadores le faciliten la compañía de familiares y amigos cercanos** durante su hospitalización y con ocasión de prestaciones ambulatorias, de acuerdo con la reglamentación interna de cada establecimiento, la que en ningún caso podrá restringir este derecho de las personas más allá de lo que requiera su beneficio clínico” .



# Otros aspectos relevantes en el marco de la Ley 20.584

## Qué dice la ley de derechos y deberes.....

- Artículo 6°.- **Toda persona tiene derecho** a que los prestadores le **faciliten la compañía de familiares y amigos cercanos** durante su hospitalización y con ocasión de prestaciones ambulatorias, de acuerdo con la **reglamentación interna de cada establecimiento...**
- Artículo 10°.- ... **todo niño, niñas o adolescente tiene derecho a recibir información** sobre su enfermedad y la forma en que se realizará su tratamiento, adaptada a su edad, desarrollo mental y estado afectivo y psicológico.
- Artículo 14°.- *Que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, deberá dejarse constancia de que el niño, niña o adolescentes ha sido informado y que se le ha oído, tomando en consideración su edad, madurez, y grado de desarrollo.*

Ley  
21.430

Ley  
21.430

# ¿Qué complementa la ley 21.372?

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.



¿Qué complementa la ley 21.372?



## ¿Qué complementa la ley 21.372?

**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 NNA**, atendido el principio de interés superior del NNA.



# Modificaciones que dispone la Ley N° 21.372

Incorpora al artículo 6 de la Ley N° 20.584 “Derechos y Deberes de los Pacientes” :

- **ACOMPañAMIENTO CONTINUO.**
- Trato digno y respetuoso al acompañante, condiciones adecuadas.
- NNA → atenciones ambulatorias y hospitalización.
- Gestantes → trabajo de parto, parto y puerperio.
- Excepción: si existe peligro para NNA, la mujer o persona gestante u otras personas.



**Exige tus derechos**

|   |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
| Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.            | Recibir un trato digno, respetando su privacidad.                                    | Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.                 | Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos. | Ser informado de los costos de su atención de salud.                                     |
| No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.        | Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención. | Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria. | Recibir visitas, llamadas y asistencia espiritual.                                | Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.                          |
| A ser incluido en estudios de investigación científica solo si lo autoriza. | Donde sea pertinente, se cuente con intérpretes y traductores en lengua originaria.  | Que el personal de salud porte una identificación.                   | Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.                  | Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización. |

**y cumple tus deberes**

|  |  |  |   |  |   |
|--|--|--|---|--|---|
| Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección. | Conocer y cumplir el reglamento interno y reguardar su información médica. | Cubrir las instalaciones y equipamiento del recinto. | Informarse acerca de los beneficios de atención y formas de pago. | Tratar respetuosamente al personal de salud. | Informarse acerca de los procedimientos de reclamo. |
|--|--|--|---|--|---|

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFATORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

Modificación de la  
Cartilla de la Ley

# Antecedentes Ley N° 21.372

---

Nace desde la  
sociedad civil

No tiene línea  
presupuestaria  
asociada

No cuenta con  
reglamento, solo  
Norma Técnica y  
Administrativa

Fiscalizables por  
la  
Superintendencia  
de Salud

Ley en vigencia

# ALCANCE DE LA NTA

Rige para todos aquellos prestadores de salud que **atienden niños, niñas, adolescentes y/o mujeres/personas gestantes y a sus familias**, tanto en **atención abierta como cerrada**, incluyendo:



Prestadores de salud individuales e institucionales.



Prestadores de salud públicos y privados.



Prestadores de salud de Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública.

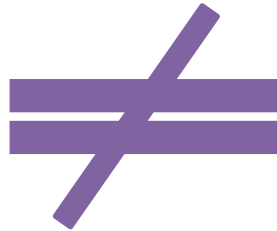
# ¿Qué se espera del acompañamiento en hospitalización?

Acompañamiento  
24 horas

Acceso a  
información  
continua, suficiente  
y comprensible

Padres/Adultos  
Significativo como  
figuras activas de  
cuidado

Acompañante



Visita

- **Acompañamiento digno:** en el acompañamiento se debe otorgar un trato respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia al acompañante como al niño, niña, adolescente, mujer o persona gestante. Se debe **entregar información necesaria y comprensible**, acorde con la edad y capacidad comprensiva de la persona; se deben adoptar **actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad** y realizar acciones concretas de contención, con empatía y respeto. Un acompañamiento digno debe asegurar que no existan diferencias injustas y evitables para ningún grupo o población. **Los servicios deben** estar disponibles, deben **ser sensibles y pertinentes a la diversidad**, sin que existan barreras de discriminación por factores culturales, étnicos, religiosos, socioeconómicos, de nacionalidad o por diversidad de género, entre otros. Siempre se debe proteger la intimidad y respetar la integridad física y psíquica de la persona.
- **Acompañante significativo o acompañante de elección:** familiar o persona significativa, escogido por el o la persona usuaria, que otorgará soporte emocional, acompañamiento y acciones de cuidado pertinentes, durante toda su atención ambulatoria y/u hospitalaria, previa declaración informada o asentimiento del usuario o usuaria.
- **Alojamiento conjunto:** implica mantener a la madre o persona puérpera y a su recién nacido/a juntos en la misma habitación después del parto y mientras dure todo el proceso de hospitalización, favoreciendo el vínculo y la lactancia materna.

# IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE LA NTA DE LA LEY MILA

*...deberán ser aplicadas en forma progresiva en todos los establecimientos asistenciales que brindan atención a niños, niñas, adolescentes y mujeres o personas gestantes, teniendo en consideración la situación de complejidad de las unidades, habilitación, infraestructura y recurso humano, en el cual son implementadas, tomando en cuenta las posibilidades de otorgar un acompañamiento digno y respetuoso.*



# Estándares Mínimos

## ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Informar oportunamente de los recursos físicos disponibles → cumplimiento de la Norma Técnica Básica (NTB) vigente.

- **RECOMENDACIONES:**

- Espacio físico, incluido el baño para el acompañante.
- Espacio de alimentación para el acompañante.
- Espacio para guardar objetos personales.
- Mobiliario.

# Estándares Mínimos

## ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

---


El acompañamiento **no deberá limitarse a padre y madre**, reconociendo todas las posibilidades de cuidadores existentes en las familias.

---

El número de personas que pueden realizar el acompañamiento dependerá de: el espacio físico disponible, el tipo de habitación (individual o compartida), el asentimiento del NNA, la información entregada por el padre, madre o tutor legal, y que no exista otra restricción para el ingreso a sala de hospitalización.

---

Antes del ingreso a sala, la o las personas que ejercen el acompañamiento deberán **COMPLETAR EL REGISTRO** que disponga el prestador institucional para tales fines, **tomar conocimiento a través de la declaración informada de la normativa interna y firmarlo**.



# Estándares Mínimos

## ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

---


La o las personas que ejercen el derecho de acompañamiento deberán respetar en todo momento las instrucciones del personal de salud durante su estadía y el reglamento interno.

---

Se deberá disponer de información en el Centro Hospitalario y otras medidas de difusión del acompañamiento en NNA (redes sociales, afiches, trípticos etc.), con el fin de dar a conocer el proceso.

---

El servicio clínico tendrá la obligación de informar a los acompañantes las **normas establecidas en el protocolo de acompañamiento** indicando la justificación de las mismas y las consecuencias en la salud del NNA en caso de no respetarlas, el cual debe ser respetado a cabalidad.



# Estándares Mínimos

## ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

---

La o las personas acompañantes podrán variar en el tiempo, siempre y cuando esta información sea proporcionada al coordinador/a de servicio, según el [protocolo interno de cada Centro Hospitalario](#).

---

**Respetar y proteger la vida privada de NNA durante su hospitalización.** Se debe asegurar este derecho en relación con la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera sea su fin o uso. En todo caso, para el registro gráfico para usos o fines periodísticos o publicitarios del establecimiento de salud, se requerirá autorización escrita del representante legal.

# Estándares Mínimos

## ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

---

Durante **los procedimientos que se realicen en sala o en otra instalación**, se deberá resguardar que el acompañamiento se mantenga, siempre y cuando **no represente un riesgo para la atención misma**. En este último caso, se deberá privilegiar incorporar a la persona en los cuidados de salud posteriores, según autonomía y asentimiento del NNA.

---

Cuando el/la acompañante **coopere o realice acciones básicas de cuidado para con el NNA** (tales como alimentación, aseo y confort, recreación, educación, entre otras), el **equipo de salud deberá supervisar** la realización de éstas, a fin de resguardar una eventual responsabilidad legal del Servicio y/o sus profesionales.

---

Se sugiere que antes del o los procedimientos se informe a la persona acompañante sobre el proceso y cómo éste puede colaborar para disminuir el estrés de niños, niñas y adolescentes.

---

**El equipo de salud podrá solicitar el abandono del acompañante si este muestra actitudes de agresividad o cualquier tipo de conductas que interfiera en el funcionamiento o atención de salud, o constituya un incumplimiento de lo definido en el reglamento interno del establecimiento.**



# IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN



# Aspectos centrales de la implementación

**IMPLEMENTACION PROGRESIVA** en todos los establecimientos asistenciales que brindan atención a niños, niñas, adolescentes y mujeres o personas gestantes.

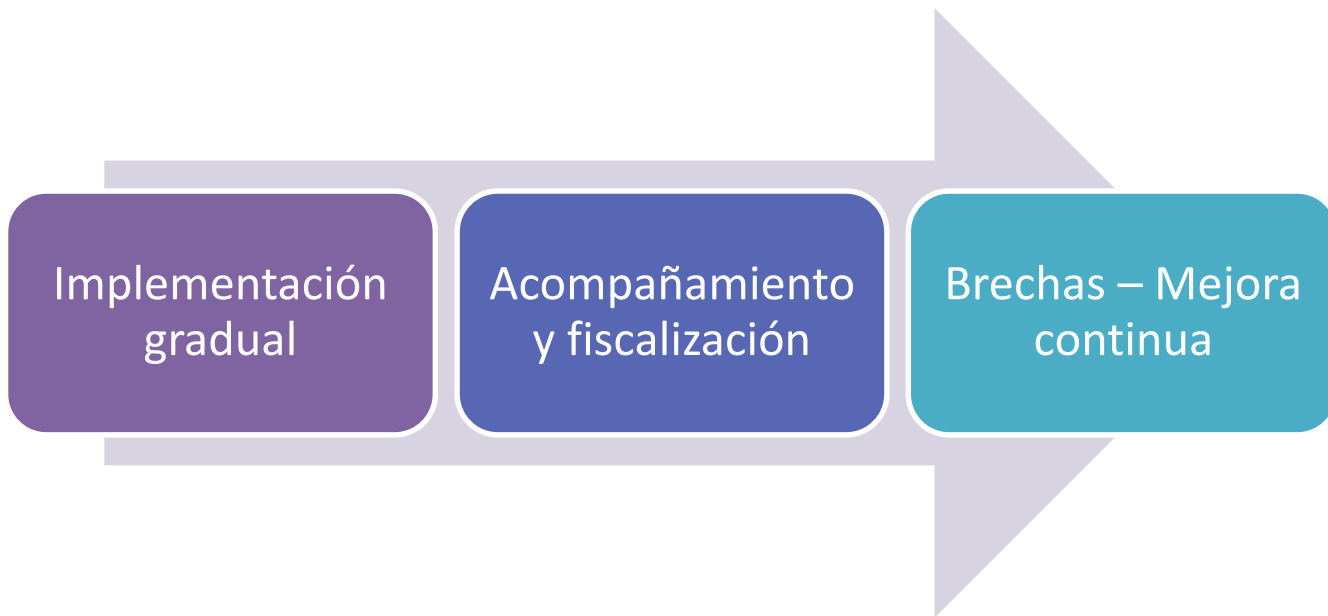
Considera la complejidad de las unidades y la disponibilidad de infraestructura, equipos y recurso humano para otorgar un acompañamiento digno y respetuoso.

# IMPLEMENTACIÓN

| Medidas inmediatas   | Medidas a mediano plazo  | Medidas a largo plazo   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Establecer horarios diferenciados para visita y acompañante/s.</li><li>- Hacer difusión sobre el derecho al acompañamiento.</li><li>- Incorporar declaración y consentimiento o asentimiento respecto del acompañamiento al proceso de atención.</li><li>- Incluir en reglamento interno lineamiento para el acompañamiento.</li><li>- Sensibilizar y difundir a los equipos de salud la Norma Técnica y Administrativa.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Elaborar un diagnóstico sobre la implementación del acompañamiento.</li><li>- Realizar un plan para el Establecimiento Hospitalario.</li><li>- Elaborar indicadores de proceso y de impacto.</li><li>- Evaluación anual del Plan de cierre de brechas.</li><li>- Establecer estrategia de sensibilización y capacitación del personal.</li><li>- Evaluar satisfacción usuaria de buen trato.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Establecer plan de cierre de brechas, como medida de mejora continua según plan.</li><li>- Mejorar infraestructura y los recursos humanos necesarios.</li></ul> |



# Implementación y evaluación de la Ley



## ¿Cómo seguimos?

- APS: difundir la ley en los usuarios, sobre todo en aquellas familias con NNA con condiciones o situaciones de salud más susceptibles de hospitalización.
- Sensibilizar sobre la importancia del acompañamiento.
- Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes (marco legal vigente).
- Diagnósticos locales.
- Detección de brechas y oportunidades.
- Planes de mejoras.



