



NORMA GENERAL TÉCNICA N° XXX SOBRE SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN: HOSPITAL AMIGO PARA ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN CERRADA PÚBLICOS Y PRIVADOS.

I. Introducción

La atención centrada en la persona y la familia es una de las recomendaciones para lograr la calidad de la atención y la seguridad del paciente¹. Según la literatura² los hospitales que integran a la comunidad brindan una atención más holística y personalizada, es decir, dan importancia a los aspectos funcionales e interpersonales (sociales y psicológicos) de la atención. Estos incluyen tener cerca a familiares, amigos y a la comunidad, mantener conexiones sociales durante los períodos de tratamiento hospitalario, a efectos de sentirse menos anónimo y ansioso al asistir al hospital debido a un entorno de familiaridad y conexión.

Una revisión sistemática³ que incluyó 6 estudios, muestra los resultados de estrategias intrahospitalarias con participación de las familias en los pacientes hospitalizados, demostraron que, en los procedimientos de administración, el cumplimiento de la medicación, la prevención del delirio y los cuidados paliativos de cáncer tuvieron éxito en mejorar significativamente los resultados de los pacientes y, ningún estudio mostró daños por la participación familiar. Se concluyó que estas estrategias pueden ser efectivas y seguras, sin embargo, se necesita más investigación para determinar el real efecto e impacto de dicha implementación.

En este sentido, desde el año 2006, nuestro país cuenta con una línea programática Ministerial, "Hospital Amigo" (HA), la que nace entorno a la Reforma de Salud en el contexto de "Apertura de los establecimientos hospitalarios a la familia y comunidad", siendo un pilar fundamental y central de la estrategia de Satisfacción Usuaria y Trato Digno, teniendo directa relación con las normas establecidas en la Ley N° 20.584. Su enfoque se centra en la implementación de medidas de acogida, acompañamiento e información para las personas hospitalizadas a lo largo de su proceso de atención⁴.

Para dar cuenta de su efectiva implementación, se establecieron 10 medidas entorno al acompañamiento de los usuarios/as hospitalizados. Luego de más de 15 años y, dado al porcentaje de cumplimiento de los hospitales públicos, se realizó una revisión y actualización de las medidas. Como resultado se precisaron y especificaron las medidas ya establecidas y se agregaron tres medidas, dos de ellas, entorno al acompañamiento espiritual y a la etapa final de vida o duelo y una tercera, con relación a fortalecer el compromiso de la máxima autoridad de los establecimientos de salud en contar con estrategias que refuercen el trato digno e integral en la atención de salud.

¹ Correia T, Martins MM, Barroso F, Pinho L, Longo J, Valentim O. The Family's Contribution to Patient Safety. Nurs Rep. 2023 Apr 7;13(2):634-643. doi: 10.3390/nursrep13020056. PMID: 37092484; PMCID: PMC10123717.

² Davidson D, Williams I, Glasby J, Paine AE. 'Localism and intimacy, and... other rather imponderable reasons of that sort': A qualitative study of patient experience of community hospitals in England. Health Soc Care Community. 2022 Nov;30(6):e6404-e6413. doi: 10.1111/hsc.14083. Epub 2022 Nov 3. PMID: 36326043; PMCID: PMC10092860.

³ Determeijer JJ, Leopold SJ, Spijker R, Agyemang C, van Vugt M. Family participation to enhance care and tackle health worker shortages in resource-limited hospitals: A systematic review. J Glob Health 2023;13:04005

⁴ <https://www.minsal.cl/mas-salud-mejor-trato-hospital-amigo/>





II. Definiciones

Comité: grupo o equipo motor de personas designadas para llevar a cabo un conjunto de funciones, identificar y resolver necesidades y/o problemas, planificar, ejecutar y evaluar acciones/actividades, tomar decisiones o supervisar un área particular de interés dentro de una organización o entidad. Los comités pueden ser temporales o permanentes y están compuestos por individuos que poseen habilidades o conocimientos relevantes para la tarea en cuestión⁵

Línea programática Hospital Amigo (HA): Estrategia Ministerial que, en el marco de la Reforma de Salud, propuso la apertura de los establecimientos de salud a la familia y comunidad. Línea programática que promueve una atención de salud de calidad en función a un enfoque centrado en el paciente y una atención de salud integral. Constituyendo un pilar central en la Satisfacción Usuaría y teniendo directa relación con lo establecido en la Ley N° 20.584.

Medidas de la línea estratégica: Requisitos mínimos que precisan y operativizan la línea programática de HA, en términos de contar con una implementación efectiva y estandarizada en los establecimientos de salud.

Pauta de chequeo: Documento sistematizado que da cuenta del cumplimiento de las medidas de la línea programática de Hospital Amigo. Evidenciando la implementación de esta estrategia en los Establecimientos de Salud.

Satisfacción Usuaría: Conjunto de acciones que permiten cumplir con calidad, equidad y eficiencia los requisitos, necesidades y exigencias de las personas respecto de su atención de salud⁶

Trato digno: Actitudes y acciones que involucran el respeto a las personas en coherencia a su valor como tal, reconociendo su dignidad como elemento inherente e inalienable. El trato digno en un contexto de atención en salud hace referencia a todo tipo de interacción con otra persona, lo cual implica el respeto hacia Derechos Humanos fundamentales, y, por consecuencia, no realizar acciones discriminatorias, teniendo en especial consideración la protección la vida privada, la honra y la autonomía de los individuos durante su atención en establecimientos de salud.

III. Ámbito de Aplicación

Establecimientos de Salud de Atención Cerrada, Sector Público y Privado, e Instituciones de Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública.

IV. Propósito de la Intervención

Contribuir a la calidad de la atención, con foco en las personas, permitiendo el fortalecimiento de la satisfacción usuaria y una atención integral al usuario.

⁵ Daft, R. L., & Marcic, D. (2012). "Understanding Management." Cengage Learning

⁶ Gnecco Tassara, G. "Hacia la Elaboración de un Programa de Evaluación y Mejoramiento de la Calidad" Santiago de Chile. Unidad de Calidad y Normas Minsal. Módulo No 6 (35). Mayo de 1995.





V. Objetivo general

Contribuir al trato digno durante la atención de salud, mediante la implementación de la línea programática de Hospital Amigo (HA).

VI. Objetivos Específicos:

1. Incorporar el trato digno dentro de la cultura organizacional.
2. Reforzar la implementación de las medidas de HA que permitan entregar un trato digno a las personas y responsables a cargo durante la atención de salud.
3. Otorgar una atención acogedora, participativa e inclusiva durante la atención de salud.
4. Promover el trato digno en la institución mediante capacitación e inducción permanente, organizada y sistemática.
5. Hacer partícipes a las personas y sus familias en la mejora del trato digno en las instituciones de salud.

VII. Estrategia

- Incluir en la política Institucional la línea programática Hospital Amigo.
- Constituir un Comité Institucional de Hospital Amigo
- Contar con un plan de trabajo anual de Hospital Amigo que dé cuenta de las actividades que se realizarán para dar cumplimiento a los objetivos específicos.

VIII. Responsable de su aplicación

1. Director de Servicios de Salud si corresponde: Dar amplia difusión del presente documento, velando porque los Directores de los Prestadores Institucionales den estricto cumplimiento a esta normativa.
2. Dirección del Establecimiento: Otorgar, velar y garantizar las condiciones necesarias para dar cumplimiento a la presente normativa en su conjunto, en especial en resguardar el cumplimiento de las medidas de Hospital Amigo.
3. Profesional encargado de línea programática Hospital Amigo (HA): Asesorar a la máxima autoridad del Establecimiento en relación con el trato digno; coordinar, implementar, apoyar y gestionar las acciones para el cumplimiento de las medidas de la línea programática HA y la presente normativa.
4. Dpto. o unidades Administrativos del establecimiento⁷: Coordinar y trabajar en conjunto, cuando sea necesario, las actividades que permitan otorgar una atención integral.
5. Servicios Clínicos y de Apoyo del establecimiento: Protocolizar, desarrollar, implementar y evaluar las acciones o medidas establecidas a nivel central, las cuales serán apoyadas o supervisadas por el profesional a cargo del programa.
6. Profesional encargado de la línea programática del Servicio de Salud cuando corresponda: asesorar, acompañar, monitorear y apoyar en la implementación de las acciones de HA. Asimismo, debe recoger las buenas prácticas de los hospitales de su territorio, con el fin de generar retroalimentación entre ellos.

⁷ Dpto. OIRS, Satisfacción Usuaría, Capacitación, Participación Ciudadana, etc.





IX. Normas para su aplicación

- 1.1 El Prestador Institucional designará formalmente⁸, con horas protegidas, a un profesional y su respectivo reemplazo, como encargado de la Línea programática Hospital Amigo para apoyar en la implementación de las directrices indicadas por el Ministerio de Salud.
- 1.2 Profesional responsable deberá informar, a la máxima autoridad del establecimiento y Servicio de Salud, cuando corresponda, sobre el cumplimiento de lo establecido por el Ministerio de Salud.
- 1.3 El Prestador debe contar con un protocolo de carácter institucional que describa, al menos: el funcionamiento del programa, responsables de cada área, descripción de las medidas de HA y definición de los temas que se debe abordar en los cursos de inducción o de capacitación.
- 1.4 Conformar un Comité de Hospital Amigo, mediante un documento de carácter institucional, liderado por la máxima autoridad del establecimiento o por un profesional, a quien se designe.
- 1.5 Dicho Comité deberá contar con horario protegido para reunirse, al menos, una vez al semestre y deberá estar conformado por representantes de todas las áreas involucradas en esta línea programática, al menos: servicios clínicos, participación ciudadana, OIRS, satisfacción usuaria, entre otros que se estimen pertinentes.
- 1.6 El prestador institucional deberá contar con un plan de trabajo anual elaborado por el Comité Institucional de Hospital Amigo. El cumplimiento del plan de trabajo anual deberá evaluarse al menos una vez al año y contemplará al menos las siguientes actividades:
 - 1.6.1 Capacitación en torno a trato digno al personal de trato directo de pacientes.
 - 1.6.2 Difusión de la línea programática Hospital Amigo con los pacientes y la comunidad.
 - 1.6.3 Difusión de la línea programática Hospital Amigo con el personal de la institución.
 - 1.6.4 Actividades para la implementación de las medidas de Hospital Amigo.
 - 1.6.5 Monitoreo del cumplimiento de las medidas de Hospital Amigo, mediante aplicación de pauta de chequeo.
 - 1.6.6 Evaluación de la percepción de las personas durante su atención de salud, mediante las medidas de HA.
- 1.7 La máxima autoridad del Establecimiento de Salud deberá disponer de recursos, en términos de tiempo, que permitan desarrollar las actividades, reuniones y estrategias para una efectiva implementación.

X. Medidas básicas para implementación

Para llevar a cabo la implementación de la línea programática de HA se dispondrá de una pauta de chequeo que establece acciones enmarcadas en el trato digno durante la atención de salud. Además, se contará con una Orientación Técnica (OT) enmarcada en las definiciones de la presente normativa

⁸ Mediante Resolución Exenta u otro documento de carácter institucional





XI. De las capacitaciones⁹

- 2.1 Estas deben ir dirigidas a todo el personal del Establecimientos de Salud, incluyendo a funcionarios y profesionales, clínicos, médicos, no médicos, administrativos, directivos, etc.
- 2.2 Deberán realizarse anualmente, a través de medios locales u otros. Debidamente certificados.
- 2.3 Los temas abordar en la capacitación debe estar entorno a:
- 2.3.1 Trato digno tales como: comunicación efectiva.
 - 2.3.2 Humanización de la atención tales como manejo de conflictos, o malas noticias.
 - 2.3.3 Calidad en la atención de salud
 - 2.3.4 Atención centrada en las personas.
 - 2.3.4 Atención biopsicosocial
- 2.4 Las capacitaciones tendrán una vigencia de máximo 5 años.

XII. De la difusión de la línea programática de Hospital Amigo

- 3.1 Se deberá disponer de medios locales, físicos o digitales, tales como redes sociales institucionales, entre otros.
- 3.2 El mensaje deberá ser claro, simple y de amplia cobertura. Considerando en el mensaje al equipo de salud, familia y comunidad.
- 3.3 La difusión de la línea programática se debe efectuar de forma continua.

XIII. Del Monitoreo del cumplimiento de las medidas de Hospital Amigo

Se deberá aplicar pauta de chequeo, según periodicidad definida por este Ministerio y contar con un registro físico o digital de sus resultados. La identificación de medidas en incumplimiento generará actividades para su cumplimiento. En este sentido el monitoreo se realizará mediante el siguiente indicador:

$\text{N}^\circ \text{ de medidas cumplidas, según les aplique} / \text{Total de medidas aplicables} * 100$

La meta para el cumplimiento de las medidas estará condicionada al resultado de la medición anterior, siendo este su línea base. Lo que significa que se debe avanzar en el cumplimiento de las medidas en función al trabajo y realidad local.

XIV. De la Evaluación de la percepción de las personas durante su atención de salud.

Se evaluará la percepción de los pacientes en relación con el trato recibido durante la atención en torno a las medidas de Hospital Amigo, a través de una encuesta. Dicha información será utilizada para identificar las áreas de mejora en las que las actividades del plan anual deberán centrarse.

XV. Fiscalización del cumplimiento de la normativa

La presente normativa es fiscalizable por la Intendencia de Prestadores de la Superintendencia de Salud.

⁹ Capacitaciones: Estas deben ser, de al menos, 20 horas pedagógicas y evaluables con vigencia de 5 años.





Departamento de Seguridad y Calidad de la Atención
Subsecretaría de Redes Asistenciales
Ministerio de Salud

