



Hospital de Urgencia Asistencia Pública  
Dr. Alejandro del Río




## PROCEDIMIENTOS PROGRAMA HOSPITAL AMIGO

<p><b>ELABORADO POR:</b></p>  <p>Pr. Patricia Rojas S. Jefe Gestión de Usuarios</p> 	<p><b>Revisado por:</b></p>  <p>Dra. Pabla Campos Tobar Subdirectora de Gestión Clínica</p>  <p>E.U. Cristian Cáceres Subdirector Gestión del Cuidado</p>  <p>E. Mc Ingrid Rojas Jefe Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente</p>  	<p><b>Aprobado por:</b></p>  <p>Dr. Mario Henríquez Ugalde Director</p> 
<p><b>Fecha:</b> Agosto de 2015</p>	<p><b>Fecha:</b> Agosto 2015</p>	<p><b>Fecha:</b> Agosto de 2015</p>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: PHA
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	Fecha: agosto de 2015
	PROCEDIMIENTOS HOSPITAL AMIGO	Página: 2 de 15
		Vigencia: 5 años

## 1. ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Introducción	P. 3
Objetivo General	P. 4
Alcance	P. 4
Definiciones	P. 4
Desarrollo del proceso	P. 4
- Información médica a la familia de pacientes hospitalizados	P. 4
- Identificación visible de personas hospitalizadas	P. 5
- Sistema de información a la familia de pacientes en UEG	P. 6
- Incorporación de la familia al egreso del hospitalario del adulto mayor	P. 9
- Uso de credencial institucional de identificación funcionaria	P. 10
Responsables de la ejecución	P. 10
Distribución	P. 11
Documentación de referencia	P. 11
Anexos	P. 12

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: PHA
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha: agosto de 2015
	PROCEDIMIENTOS HOSPITAL AMIGO	Página: 3 de 15 Vigencia: 5 años

## 2. INTRODUCCIÓN

La estrategia Hospital Amigo, fue planteada por el Ministerio de Salud el año 2007, en el marco de la implementación de un modelo de atención de salud integral y responde a tres aspectos fundamentales:


1. Poner en práctica una salud comprometida, acogedora y participativa que logre satisfacer las necesidades y expectativas de la población.
2. Priorización por los adultos mayores debido al cambio en la estructura etaria de nuestro país y al envejecimiento acelerado de la población.
3. Priorización por los niños aportando a la disminución de las desigualdades

El objetivo general de la estrategia es entregar una atención acogedora y digna a la familia y a la comunidad. El Hospital en su conjunto implementa estas medidas y abre sus puertas a la comunidad, haciendo un giro importantísimo en su relación con las personas.

En la actualidad, habiendo el programa constituye una garantía de elementos mínimos para asegurar un trato cálido y respetuoso a los pacientes, en aspectos especialmente sensibles como son la información médica.

De acuerdo a lo establecido en el Ord N°1074 de marzo de 2014, la Subsecretaría de Redes Asistenciales reconoce que el HUAP cuenta únicamente con camas de cuidados medios y críticos y que por tanto no aplican las medidas que dicen relación con camas básicas. Es así como este hospital debe contar con:

- El 100% de los servicios cuenta con horario determinado para la entrega de información médica a familia de pacientes hospitalizados.
- El 100% de los servicios clínicos cuenta con un sistema visible de identificación de personas hospitalizadas.
- La Unidad de Emergencia cuenta con un sistema de información a la familia según orientaciones técnicas.
- El 100% de los servicios clínicos cuentan con un sistema de incorporación de la familia al egreso hospitalario del adulto mayor.
- El 100% de los funcionarios cuentan y usan su credencial de identificación.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: PHA
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha: agosto de 2015
	PROCEDIMIENTOS HOSPITAL AMIGO	Página: 4 de 15
		Vigencia: 5 años

### 3. OBJETIVO GENERAL

Estandarizar la implementación de las 5 medidas que le aplican al HUAP en el marco del programa Hospital Amigo.

### 4. ALCANCE

Subdirectores de Gestión Clínica y Gestión del Cuidado, Jefes de Servicios Clínicos, Enfermeras Supervisoras, Gestión de Usuarios, Recursos Humanos, Seguridad y Usuarios.

### 5. DEFINICIONES

- **Hospital Amigo:** Condición que adquiere un establecimiento que desarrolla acciones integrales de salud, que se relaciona con sus usuarios con calidad y calidez, procurando su satisfacción; en un marco de justicia, equidad y responsabilidad social y en el cual el paciente, su familia o tutor puede adoptar sus propias decisiones con relación a su salud en base a la información que el establecimiento le brinda.
- **O.I.R.S.:** Oficina de Informaciones Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, es el primer punto de encuentro entre los usuarios y las instituciones públicas.
- **Tutor:** Familiar o cercano al paciente, designado en acuerdo con el paciente para acompañarlo en visita extendida, recibir la información médica y canalizarla al resto de la familia.


### 6.- DESARROLLO DEL PROCESO

#### 6.1.- Información médica a la familia de pacientes hospitalizados.<sup>1</sup>

El horario de información dependerá del servicio en que se encuentra el paciente; en los servicios que tienen implementado el sistema de tutor, serán ellos quienes reciban la información, el deber de informar al resto de la familia, les es informado cuando se inscriben como tal.

Los horarios de visita e información son difundidos en el folleto que se entrega en las OIRS (ver anexo N°1), de acuerdo programación que asegura que el 100% de los servicios clínicos cuenta con horario determinado para la entrega de información médica a familia de pacientes hospitalizados, tal como se explica en la siguiente tabla:

<sup>1</sup> REF: Protocolo de información médica a familiares de pacientes hospitalizados. (PIH. Versión 3. Junio de 2014)

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: PHA
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha: agosto de 2015
	PROCEDIMIENTOS HOSPITAL AMIGO	Página: 5 de 15 Vigencia: 5 años

SERVICIO	TUTOR	INFORMACIÓN MÉDICA
Urgencia (1º piso)	Sin tutor	12.00 hrs.
Quemados (2º piso sector C)	Sin tutor	14.30 hrs.
3º piso sector A	Sin tutor	12.00 a 13.00 hrs.
3º piso Sector C	11.00 a 13.00 hrs.	11.00 a 11.30 hrs.
Traumatología (4º piso)	12.00 a 14.00 hrs.	12.00 a 12.30
Cirugía (4º Piso)	12.00 a 14.00 hrs.	12.00 a 12.30 hrs.
UPC (5º piso)	Sin tutor	17.00 a 18.00 hrs.
Medicina (6º piso)	12.00 a 14.00 hrs.	12.00 a 12.30 hrs.
Clínica Asistencial	12:00 a 14:00 hrs.	13:00 a 14:00 hrs.

Con respecto a la forma en que se entrega la información, el médico debe cuidar siempre la relación con el familiar y explicar con lenguaje claro y sencillo, lo siguiente:

- Estado del paciente.
- Evolución respecto de la entrevista anterior.
- Procedimientos y exámenes practicados con sus resultados
- Pronóstico del paciente.


Respecto del pronóstico, es importante destacar que la información entregada debe considerar el estado real del paciente y los diferentes escenarios, a la luz de las complicaciones frecuentemente registradas. Lo anterior tiene el objetivo de prevenir reclamos y solicitudes de mediación que generalmente convergen en el manejo de información errada, lo cual genera expectativas y creencias irracionales en relación a la recuperabilidad de los pacientes.

Cuando es posible comunicarse con el paciente, se debe considerar su decisión como titular de la información, respecto a entregar o no entregar información a terceros. Cuando el paciente declara no aceptar la entrega de información a familiares, esta decisión debe ser respetada y consignada en la ficha clínica.

Con el fin de evitar que distintas personas soliciten información respecto al mismo paciente dentro y fuera del horario de visita, se sugiere que el médico registre en la ficha clínica:

- Constancia de que se informó según protocolo.
- Nombre y parentesco con el paciente, de la persona informada.
- Nombre legible del médico (no firma).

Ej.: "Se informa al Sr. Juan Olivares (hijo) según protocolo". Dr. Ramón López

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: PHA
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha: agosto de 2015
	PROCEDIMIENTOS HOSPITAL AMIGO	Página: 6 de 15 Vigencia: 5 años

La estructura de la entrevista médica debe considerar:

- Saludo y presentación.
- Identificación del paciente.
- Entrega de información respecto al estado, procedimientos, evolución y pronóstico.
- Resolución de dudas.

### 6.2.- Identificación visible de personas hospitalizadas.

Todos los pacientes hospitalizados cuentan con un soporte para su identificación, en algunos servicios se dispone de acrílico transparente para la instalación de tarjetones (ver anexo N°2), en otros servicios se instalaron pizarras acrílicas. La cobertura alcanza el 100% de las camas.

En cualquier soporte, la enfermera de la sala es responsable de verificar que los datos del paciente que ocupa la cama correspondan a los que aparecen publicados en el soporte o pizarra, al mismo tiempo, se le pide a los tutores que apoyen con este control.

El enfermero debe informar al paciente las razones de que se escriba su nombre en la cabecera y en caso de que no lo autorice debe dejar registro en su ficha clínica. Cuando el paciente no está en condiciones de responder, se debe consultar a su representante. Los datos que deben registrarse son primer nombre y primer apellido. No se debe publicar rut, ni cualquier dato relativo a su diagnóstico.

### 6.3.- Sistema de información a la familia de pacientes en la Unidad de Emergencia.


En el servicio de urgencia, se dispone de dos protocolos vigentes para la entrega de información:

#### 6.3.1.- *Protocolo de información a acompañantes de pacientes en atención de urgencia*

Para informar a la familia de pacientes en atención de urgencia se dispone de diferentes recursos, cada uno con funciones y límites precisos, a saber:

- **Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (O.I.R.S.):** informará la ubicación y datos generales acerca de la etapa en que se encuentra el paciente, tanto en atención telefónica como presencial.

De acuerdo a la ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes de los pacientes, se debe tener especial cuidado con la información que se entrega, por esa razón, no está

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: PHA
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha: agosto de 2015
	PROCEDIMIENTOS HOSPITAL AMIGO	Página: 7 de 15
		Vigencia: 5 años

autorizado para entregar información sobre diagnóstico, procedimientos realizados, o cualquier dato que implique información sensible para el paciente.

Se debe explicar que en el caso de que el médico requiera la presencia de un familiar, éstos son llamados por alta voz, excepto cuando existe autorización explícita para el ingreso de acompañantes<sup>2</sup>; en el caso de que el paciente se encuentre en condiciones de recibir la información, ésta es proporcionada al titular.

- **Orientador de Sala:** se ocupará de trabajar en terreno, ofreciendo de forma proactiva información, representa el nexo entre el familiar, el paciente y el equipo de salud, debe proporcionar información en lo relativo al funcionamiento del servicio; al mismo tiempo reportará a la enfermera gestora de procesos, la necesidad de reevaluación de los pacientes y finalmente realizará las gestiones para garantizar las condiciones higiénicas y de seguridad de la sala de espera.

El orientador de sala es el responsable de facilitar la información médica y aplicar la pauta de cotejo del *Protocolo de información médica a la familia de pacientes hospitalizados en box de urgencia* y facilitar el encuentro entre la familia y el médico; su trabajo debe quedar registrado en planillas de seguimiento. (Ver anexo N°3)

- **Damas de Rojo:** aportará en lo relativo a la comunicación entre el familiar y el paciente en atención y en el traslado de artículos personales para los enfermos.


- **Psicólogo de Enlace:** responderá a los requerimientos del servicio en las materias de su ámbito de competencia, así como también, apoyará a la O.I.R.S. en la entrega de información a familiares donde los protocolos no satisfacen sus necesidades o cuando se observe compromiso emocional evidente.

En conjunto, los actores que participan de este sistema podrán garantizar a los usuarios en sala de espera, acceso a información actualizada y una acogida integral en el proceso de espera.

### 6.3.2.- *Protocolo de información médica a la familia de pacientes hospitalizados en box de urgencia.*

El médico asignado a cada sector, debidamente informado de la situación de cada paciente hospitalizado, permanecerá en el sector durante el horario de visitas de la Unidad de Emergencia (12.00 a 12.30 hrs.)

<sup>2</sup> Mayores de 65 años, menores de 18 años y discapacitados físicos y/o cognitivo.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: PHA
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	Fecha: agosto de 2015
	PROCEDIMIENTOS HOSPITAL AMIGO	Página: 8 de 15 Vigencia: 5 años

Cinco minutos antes del inicio del horario de visitas, el familiar o cercano del paciente hospitalizado solicitará un pase de visita en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (O.I.R.S.), ubicada en el acceso al Servicio de Urgencia.

El funcionario de O.I.R.S. debe orientar respecto de la priorización de familiares o cercanos que conozcan los antecedentes médicos del paciente, a fin de aportar información relevante para su proceso de recuperación; al mismo tiempo se debe sugerir el ingreso de personas realmente significativas para el enfermo y con capacidad de replicar la información a los demás cercanos del paciente.

Al hacer entrega del pase, el funcionario de O.I.R.S. le indicará a la visita que sólo debe entregar el pase al médico cuando éste le entregue información acerca del paciente.

Con el pase de visita, el médico distinguirá a la visita previamente autorizada e informará al portador sobre los siguientes puntos:

- Estado del paciente.
- Evolución respecto del día anterior.
- Procedimientos practicados.
- Pronóstico del paciente.
- Plazo y destino estimado de traslado (cuando existe certeza).


Con el fin de fortalecer la relación médico-usuario, es fundamental que la entrevista contenga al menos los siguientes elementos.

- Saludo y presentación.
- Identificación del paciente.
- Entrega de información.
- Resolución de dudas.

Respecto al pronóstico, es importante destacar que la información entregada debe considerar el estado real del paciente y los escenarios más probables según la evidencia disponible. Lo anterior, tiene el objetivo de prevenir reclamos y solicitudes de mediación, que generalmente convergen en información que sobreestima las posibilidades de recuperación, lo cual genera expectativas y creencias irracionales en relación a la recuperabilidad de los pacientes.

Se debe tener presente, que el portador de la información, es decir el paciente, tiene derecho a restringir su entrega a terceros. Cuando exista una petición explícita por parte del paciente, el médico dejará constancia en la ficha clínica e informará a la



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: PHA
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha: agosto de 2015
	PROCEDIMIENTOS HOSPITAL AMIGO	Página: 9 de 15 Vigencia: 5 años

visita que no está autorizado a entregar información de acuerdo a la disposición del propio paciente.

Con el fin de evitar que distintas personas soliciten información respecto al mismo paciente en el horario de visita y hacer seguimiento del proceso, el médico dejará en la ficha clínica el pase de visita de la persona a la cual informó, indicando su nombre y parentesco con el paciente.

En caso de que otras personas soliciten información, se verificará este registro y se remitirá a la persona que fue informada.

Una vez concluido el horario de visita, el orientador de sala, recorrerá los sectores revisando en la ficha clínica el pase que constata la entrega de información y los sacará para elaborar su registro. Para guiarse debe portar la hoja utilizada para el control de visita que contiene el registro de los pacientes hospitalizados a esa hora y distingue a quienes recibieron visita.

Si el orientador de visita no encuentra el pase de visita en la ficha clínica, debe tomar las medidas para asegurar el acceso a información por parte de la familia.

En el caso de que el contacto refiera haber concurrido durante el horario de visita y no haber sido informado, es deber del orientador de sala, ponerlo en contacto con el médico, dentro del mismo turno.


Los resultados de las gestiones del orientador de sala deben quedar en el cuadro de seguimiento que se anexa.

Finalmente desde Gestión de Usuarios se enviará quincenalmente el reporte con el seguimiento de la medida al Jefe del Servicio de Urgencia con copia a la Subdirección de Gestión Clínica.

#### **6.4.- Incorporación de la familia al egreso hospitalario del adulto mayor.**

La información sobre cuidados posterior al alta debe ser entregada por escrito para lo cual se dispone de guías educativas (ver anexo N°4), material que debe ser entregado a cada paciente junto a los documentos para la tramitación de su alta. Se dispone de las siguientes guías educativas en los servicios clínicos y en la página web de la institución.

- Alimentación asistida
- Uso de inhaladores
- Insulinoterapia

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: PHA
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	Fecha: agosto de 2015
	PROCEDIMIENTOS HOSPITAL AMIGO	Página: 10 de 15
		Vigencia: 5 años

- Uso seguro de medicamentos
- Cuidados del pie diabético
- Cuidados al alta del servicio de quemados
- Sonda urinaria

#### 6.5.- Uso de credencial institucional de identificación funcionaria.

De acuerdo a la Ley Nº20.584, los pacientes tienen derecho a conocer al equipo de salud y fácilmente reconocer quién es la persona que lo atiende, para eso, todos los funcionario tienen la obligación de portar la credencial institucional con nombre foto y cargo en un lugar visible.


La obtención de la credencial supone un sencillo proceso que se desarrolla en RRHH, los funcionarios deben dirigirse antes de las 13.00 hrs. a esta oficina, solicitar la credencial, en el momento se hace una fotografía, se imprime y se entrega con cordón institucional.

El uso es obligatorio durante toda la jornada laboral, es deber del personal de seguridad exigirla en los accesos y de la jefatura directa supervisar su uso.

Cuando finaliza la relación entre el trabajador y el hospital, la credencial debe ser devuelta a su jefe directo.

#### 7. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN.

- Subdirector de Gestión Clínica: Difundir las medidas entre los jefes de servicio.
- Subdirector de Gestión del Cuidado: difundir las medidas entre los enfermeros supervisores.
- Jefes de Servicio: implementar las medidas en sus respectivos servicios y supervisar su cumplimiento.
- Enfermeros Supervisores: Implementar las medidas en sus respectivos servicios y supervisar su cumplimiento.
- Jefe de Gestión de Usuarios: orientar coordinar y apoyar a las jefaturas y supervisores en la implementación de las medidas del programa, de manera transversal. Supervisar el personal de su dependencia, con actuación directa en este programa.
- Jefe de RRHH: Implementar la 5ª medida respecto al uso de credencial institucional de identificación funcionaria.
- Jefe de Seguridad: Disponer de un equipo de guardias acogedores y proactivos para el control de visitas.


	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: PHA
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	Fecha: agosto de 2015
	PROCEDIMIENTOS HOSPITAL AMIGO	Página: 11 de 15 Vigencia: 5 años

## 8.- DISTRIBUCIÓN

- Dirección.
- Subdirección de Gestión Clínica.
- Subdirección de Gestión del Cuidado.
- Jefe de Recursos Humanos
- Jefe de Seguridad
- Oficina de Calidad y seguridad del paciente.

## 9.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Programa Hospital Amigo
- ORD N° 1074/2014 de la Subsecretaría de Redes Asistenciales.
- Ley N°20.584. Sobre derechos y deberes de los pacientes.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: PHA
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha: agosto de 2015
	PROCEDIMIENTOS HOSPITAL AMIGO	Página: 12 de 15
		Vigencia: 5 años

## 10. ANEXOS

### Nº1: FOLLETO PACIENTES HOSPITALIZADOS.

**DONANTES DE SANGRE**

Toda paciente Hospitalizada debe traer al menos, dos donantes de sangre con las siguientes características:

- Debe ser mayor de edad.
- Debe ser sano.
- No haber consumido medicamentos (drogas).
- No haber sido sometido a un tratamiento.
- Presentar evidencia de identidad.
- No estar en ayunas.

**MEMORIO RÁPIDO DE RENDIR**  
Lunes a viernes de 8:30 a 16:00 hrs.  
Sábado y domingos de 8 a 16:00 hrs.

**RECOMENDACIONES GENERALES**

- La faja blanca adherida será revisada por las personas que atienden al paciente.
- No usar joyas ni pendientes.
- No usar zapatos de color rojo o naranja.
- Si trae tatuajes, estos deben ser cubiertos con un papel blanco y faja (de 8 a 16:00 hrs).
- Si el paciente ingresa niños mayores de seis años, asistir al paciente.
- Si fuma, como paciente, fájelo en la cafetería ubicada en el primer piso en la sala de espera.
- No debe traer artículos de uso personal (cepillo y pasta de dientes, colonia, jabón, desodorante, papel higiénico, pañales).
- Si el paciente tiene una dieta indicada por el médico, este debe consumir al menos proporcionada por el hospital.
- Si el paciente requiere asistencia para alimentarse, la enfermera evaluará el caso y podrá solicitar dieta especial.

**BARRAS DE RENDIR**

Realizar el pago en la sala de espera, salas y recibos a la enfermera. Deben entregarse indicando el nombre o número de paciente.  
Lunes a sábado de 8:30 a 16:00 hrs. domingos de 8:30 a 16:00 hrs.

## GUÍA DE USUARIO

### Pacientes Hospitalizados

**HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA**

Estamos al servicio de nuestros pacientes.  
Lo invitamos a participar en la recuperación de su ser querido, siguiendo estas indicaciones.



**OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

De lunes a jueves de 8:30 a 16:00 hrs.  
Viernes de 8:30 a 16:00 hrs.  
Sábado y Domingo de 8:30 a 16:00 hrs.  
Teléfono: +56 2 2000 2000

Atención en línea  
Teléfono: +56 2 2000 2000

**LAVADO DE MANOS**

Es la medida más efectiva para evitar infecciones que puedan agravar la situación del paciente.

**¿Cuándo debo lavarme las manos?**

- Al entrar a la sala.
- Antes de tocar al paciente.
- Luego de eliminar la orina o retirar la dieta o el plato.
- Al retirarse de la sala.
- Después de limpiarse la nariz, toser o estornudar.
- Cuando tengo contacto con sangre o deposiciones.

**¿Cómo debo lavarme las manos?**

1. Moje las manos.
2. Aplique jabón suficiente para cubrir las palmas y entre los dedos.
3. Enjuague las manos.
4. Seque sus manos con papel desechable.
5. Cierra la llave con el papel.
6. Bote el papel exclusivamente en el basurero.

- **INSCRIPCIÓN DE TUTOR:** Cuando el paciente ingresa a los servicios de Medicina, Cirugía y Traumatología. Inscripción en O.U.R.S. Hospitalizados.
- **VISITA GENERAL:** retiro de papel 15 minutos antes de la visita en planta baja.

Se recomienda que los pases de visita sean utilizados por personas significativas para el paciente.

### HORARIO DE VISITA PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS

SERVICIO	TUTOR	INFORMACIÓN MÉDICA	HORARIO VISITA GENERAL	RF VISITAS (HORARIO GENERAL)
Urgencia (1ª planta)	24 hrs	12:00 hrs	11:00 a 11:30 hrs	1 visita no programada
QUIRÓFANO (1ª planta sector C)	24 hrs	14:30 hrs	14:30 a 15:30 hrs	1 visita no programada
2ª planta Sector A	24 hrs	12:00 a 12:00 hrs	12:00 a 12:00 hrs	1 visita no programada
2ª planta Sector C	11:00 a 12:00 hrs	11:00 a 11:30 hrs	12:00 a 12:00 hrs	2 visitas programadas una vez
Traumatología (1ª planta)	24 hrs	12:00 a 12:30 hrs	14:00 a 15:00 hrs	2 visitas programadas una vez
Ortopedia (1ª planta)	11:00 a 14:00 hrs	11:00 a 11:30 hrs	14:00 a 15:00 hrs	2 visitas programadas una vez
URO (1ª planta)	24 hrs	17:00 a 18:00 hrs	17:00 a 18:00 hrs	2 visitas no programadas
Neuróloga (1ª planta)	12:00 a 14:00 hrs	12:00 a 12:30 hrs	14:00 a 15:00 hrs	2 visitas programadas una vez
CIRUGÍA ASISTENCIAL	12:00 a 14:00 hrs	14:00 hrs	15:00 hrs	1 visita


**INFORMACIÓN MÉDICA**

En los servicios que tienen sistema de TUTOR, la información médica será entregada a él, en su deber transmitirla al resto de la familia.

**RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS**

Presencia: en las oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (ORIS) ubicadas en Hall Central y Acceso Servicio de Urgencia.

Virtual: [www.huop.cl](http://www.huop.cl)


	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: PHA
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha: agosto de 2015
	PROCEDIMIENTOS HOSPITAL AMIGO	Página: 13 de 15
		Vigencia: 5 años

### ANEXO Nº2: TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES.

HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	
 	
Sala: _____	Cama: _____
Paciente: _____	
Tutor: _____	

### ANEXO Nº3: PAUTA DE SEGUIMIENTO PROTOCOLO DE INFORMACIÓN MÉDICA

PAUTA DE SEGUIMIENTO PROTOCOLO DE INFORMACIÓN MÉDICA	
UNIDAD DE EMERGENCIA	
FECHA	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/> III <input type="checkbox"/> IV <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> VOL <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D
	ORIENTADOR DE SALA <input style="width: 150px;" type="text"/>
Nº PACIENTES HOSPITALIZADOS	<input style="width: 80px;" type="text"/>
Nº PACIENTES HOSPITALIZADOS CON PASE ENTREGADO	<input style="width: 100px;" type="text"/>
Nº PACIENTES HOSPITALIZADOS CON VISITA Y PASE EN FICHA	<input style="width: 100px;" type="text"/>
MÉDICO URGENCIA MUJERES	<input style="width: 150px;" type="text"/> ENTREGA INFORMACIÓN SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
MÉDICO URGENCIA HOMBRES	<input style="width: 150px;" type="text"/> ENTREGA INFORMACIÓN SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
MÉDICO TROMBOLISIS	<input style="width: 150px;" type="text"/> ENTREGA INFORMACIÓN SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
MÉDICO EMERGENCIA	<input style="width: 150px;" type="text"/> ENTREGA INFORMACIÓN SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES	

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: PHA
	DIRECCIÓN	Versión: 1
	GESTIÓN DE USUARIOS	Fecha: agosto de 2015
	PROCEDIMIENTOS HOSPITAL AMIGO	Página: 14 de 15
		Vigencia: 5 años

## ANEXO Nº4: GUÍAS EDUCATIVAS PARA PACIENTES DE ALTA

### Cuidados al Alta: Alimentación Asistida

#### RECOMENDACIONES PARA ALIMENTAR A SU FAMILIAR:

- ✓ Verifique que el paciente esté despierto.
- ✓ Intente que los alimentos estén calientes y se los sirvan bien frotados hacia adelante.
- ✓ Comience con poca cantidad y vaya aumentando poco a poco.
- ✓ Si el paciente no tiene un buen nivel de conciencia, no le coma.
- ✓ Evite darle alimentos muy fríos o muy calientes.
- ✓ Nunca espere a que el paciente se despiere por sí mismo.
- ✓ No se apresure a darle comida si el paciente no quiere comer.
- ✓ Si el paciente no quiere comer, no lo obligue a comer, pero trate de darle pequeños trozos de comida.
- ✓ En caso de presentar dificultad al tragar, consulte con el médico y espere a que se recupere.
- ✓ Si el paciente no quiere comer, no lo obligue a comer y ofrécidle respiración de emergencia si es necesario.
- ✓ No intente controlar el control de la persona desde el día que se va al hogar. Avise al médico si no puede.

En caso de cualquier duda, contacte a su médico tratante.

HOSPITAL DE URGENCIAS ASISTENCIA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE USUARIOS  
AV. POBLETE 1201, SANTIAGO  
TEL: 22 300 0000

### Cuidados al Alta: Insulinoterapia

#### ¿Qué es la insulina?

Es una hormona producida por el páncreas que favorece el uso de azúcar y glucosa a los células que necesitan energía para poder vivir y funcionar. Sin ella, el cuerpo no puede utilizar la glucosa como energía.

#### ¿Cómo administrar la insulina?

##### 1. Limpie la zona con agua y jabón.

##### 2. Asegure un buen ángulo de inserción.

##### 3. Desinfecte el lugar de inserción con alcohol.

##### 4. Conserve el frasco de insulina en un lugar fresco.

##### 5. No se le olvide de hacerle chequeos.

##### 6. No se le olvide de hacerle chequeos.

##### 7. No se le olvide de hacerle chequeos.

##### 8. No se le olvide de hacerle chequeos.

##### 9. No se le olvide de hacerle chequeos.

##### 10. No se le olvide de hacerle chequeos.

##### 11. No se le olvide de hacerle chequeos.

##### 12. No se le olvide de hacerle chequeos.

##### 13. No se le olvide de hacerle chequeos.

##### 14. No se le olvide de hacerle chequeos.

##### 15. No se le olvide de hacerle chequeos.

##### 16. No se le olvide de hacerle chequeos.

##### 17. No se le olvide de hacerle chequeos.

##### 18. No se le olvide de hacerle chequeos.

##### 19. No se le olvide de hacerle chequeos.

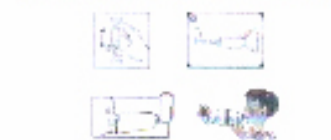
##### 20. No se le olvide de hacerle chequeos.

HOSPITAL DE URGENCIAS ASISTENCIA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE USUARIOS  
AV. POBLETE 1201, SANTIAGO  
TEL: 22 300 0000

### Cuidados al Alta: Uso de Inhaladores

#### INSTRUCCIONES

1. Agite bien antes de inhalar.
2. Conecte el inhalador a la cámara de nebulización.
3. Siga todo el aire de sus pulmones y abra la cámara de nebulización boca y nariz.
4. Respire el inhalador.
5. Inhale lentamente el contenido de la cámara de nebulización.
6. Mantenga la respiración contando hasta 10 mentalmente alrededor de la cámara.
7. Retire la boca de la cámara y respire normalmente.



HOSPITAL DE URGENCIAS ASISTENCIA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE USUARIOS  
AV. POBLETE 1201, SANTIAGO  
TEL: 22 300 0000

### Cuidados al Alta: Insulinoterapia

#### ROTAR ÁREA DE APLICACIÓN

Es importante que rote el área de aplicación de la insulina para evitar la lipodistrofia.

#### ¿CÓMO ROTAR EL ÁREA DE APLICACIÓN?

##### 1. Evite el uso de la misma zona.

##### 2. Evite el uso de la misma zona.

##### 3. Evite el uso de la misma zona.

##### 4. Evite el uso de la misma zona.

##### 5. Evite el uso de la misma zona.

##### 6. Evite el uso de la misma zona.

##### 7. Evite el uso de la misma zona.

##### 8. Evite el uso de la misma zona.

##### 9. Evite el uso de la misma zona.

##### 10. Evite el uso de la misma zona.

##### 11. Evite el uso de la misma zona.

##### 12. Evite el uso de la misma zona.

##### 13. Evite el uso de la misma zona.

##### 14. Evite el uso de la misma zona.

##### 15. Evite el uso de la misma zona.

##### 16. Evite el uso de la misma zona.

##### 17. Evite el uso de la misma zona.

##### 18. Evite el uso de la misma zona.

##### 19. Evite el uso de la misma zona.

##### 20. Evite el uso de la misma zona.

##### 21. Evite el uso de la misma zona.

##### 22. Evite el uso de la misma zona.

##### 23. Evite el uso de la misma zona.

##### 24. Evite el uso de la misma zona.

##### 25. Evite el uso de la misma zona.

##### 26. Evite el uso de la misma zona.

##### 27. Evite el uso de la misma zona.

##### 28. Evite el uso de la misma zona.

##### 29. Evite el uso de la misma zona.

##### 30. Evite el uso de la misma zona.

##### 31. Evite el uso de la misma zona.

##### 32. Evite el uso de la misma zona.

##### 33. Evite el uso de la misma zona.

##### 34. Evite el uso de la misma zona.

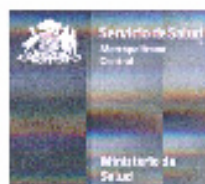
##### 35. Evite el uso de la misma zona.

##### 36. Evite el uso de la misma zona.

##### 37. Evite el uso de la misma zona.

##### 38. Evite el uso de la misma zona.





Dr. MHR/hrs



DIRECCIÓN

REF.: APRUEBA Procedimientos  
Programa Hospital Amigo.

EXENTA: 00781409-09-15

Santiago,

### VISTOS:

Lo dispuesto en el Art. 11 y siguientes, y en el N°3 del Art.1° Transitorio, todos de la Ley N° 19.966, que establece un régimen general de Garantías en Salud. Lo establecido en el DS N°69 de 2005 de salud, que aprueba reglamento que establece normas para el funcionamiento del Consejo Consultivo a que se refiere la Ley N°19.966 y en el DS N°121 de 2005, de salud, que aprueba reglamento que establece normas para la elaboración y determinación de las garantías explícitas en salud de la ley N°19.966. Lo dispuesto en 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°2.763 d 1979, y de las leyes N°18.469 y N°18.933; en el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, la Ley N°20.584 Sobre Derechos y Deberes de los pacientes; las facultades que me confiere el Decreto Supremo N°38, de 2004, reglamento orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y Establecimientos de Autogestión en Red; y lo señalado en la Resolución N°1.600 de 2008, de la Contraloría general de la República, Resolución N°4.849 del 06 de julio de 2015, del Director del Servicio de Salud Metropolitano Central, dicto lo siguiente:

### RESOLUCIÓN:

APRUÉBESE el documento Procedimientos Programa Hospital Amigo.

ANÓTESE Y COMUNIQUESE



DR. MARIO HENRÍQUEZ UGALDE  
DIRECTOR

HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA