



**TRANSFORMACION DE LA GESTION  
HOSPITALARIA  
PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO  
24 HORAS NIÑOS Y NIÑAS HOSPITALIZADOS  
2008**



**“Derecho de estar acompañado por sus padres, o de la persona que los sustituya, el máximo de tiempo posible durante su permanencia en el hospital, no como espectadores pasivos sino como elementos activos de la vida hospitalaria...”**

(Carta de los Derechos de los Niños Hospitalizados, Parlamento Europeo, 1986)

**“Años atrás, no respetar los derechos del niño era aberrante.**

**Hoy, además, es inconstitucional”**

(Parlamento Europeo, 1986)

**INDICE:**

|   |               |
|---|---------------|
| <b>INTRODUCCION .....</b>                             | <b>Pag. 4</b> |
| <b>DEFINICION .....</b>                               | <b>Pag. 4</b> |
| <b>CUERPO DE LA NORMA DE ACOMPAÑAMIENTO .....</b>     | <b>Pag. 4</b> |
| <b>OBJETIVOS .....</b>                                | <b>Pag. 5</b> |
| <b>MODO OPERATIVO.....</b>                            | <b>Pag. 5</b> |
| <b>REGISTROS.....</b>                                 | <b>Pag. 5</b> |
| <b>APERTURA HORARIA .....</b>                         | <b>Pag. 6</b> |
| <b>DERECHOS Y DEBERES DEL ACOMPAÑANTE .....</b>       | <b>Pag. 6</b> |
| <b>DERECHOS Y DEBERES DEL EQUIPO DE SALUD .....</b>   | <b>Pag. 8</b> |
| <b>CON RESPECTO A LA ENTREGA DE INFORMACION .....</b> | <b>Pag. 8</b> |
| <b>PAUTA EVALUACION SATISFACCION USUARIA .....</b>    | <b>Pag. 8</b> |
| <b>CONTRATO DE ACOMPAÑAMIENTO .....</b>               | <b>Pag. 9</b> |

## INTRODUCCION:

Sin duda la puesta en marcha del Programa Hospital Amigo en la gestión hospitalaria de nuestro país es un gran avance, que contribuye a tener un sistema más humano y una reforma de salud que se preocupa realmente de ofrecer una mejor atención a la gente.

Avanzar en la apertura hospitalaria a la familia y a la comunidad es una gran transformación en la gestión hospitalaria y más importante aún ya que es una meta Segpres.

Sin embargo como toda nueva medida, requiere de pequeños aprendizajes y acuerdos tanto de la comunidad como de los equipos de salud, lo que hace necesario protocolizar este compromiso de gestión con la finalidad de poder implementarlo de manera exitosa.

## DEFINICION:

El concepto de transformación de la gestión hospitalaria ha incorporado buenas prácticas de atención centradas en el usuario, la familia y la comunidad.

Esta transformación amerita la protocolización del acompañamiento 24 horas de un familiar o persona significativa en niños y niñas hospitalizados.

## CUERPO DE LA NORMA DE ACOMPAÑAMIENTO 24 HORAS:

1. Todo menor que ingrese al Servicio Clínico de Pediatría, se le ofrecerá a su familia la oportunidad de acompañamiento las 24 horas por familiar significativo.
2. La familia deberá firmar un contrato donde se indicarán las tres personas o familiares significativos con su Rut, que acompañarán al niño o niña las 24 horas. Una por vez y ellos coordinaran sus horarios.
3. Este beneficio es opcional y no obligatorio para la familia. En caso de que la familia no acepte este beneficio lo dejará consignado en el contrato.
4. Paralelo al acompañamiento de 24 horas, los niños y niñas pueden ser visitados por otros familiares o amigos en horario de visitas de acuerdo a cada hospital, con un mínimo de 8 horas diarias.
5. La enfermera del servicio y el personal paramédico serán los encargados de educar a los familiares o tutores sobre los puntos del contrato y además de supervisar que las personas registradas en los contratos sean las que efectuarán el acompañamiento del niño o niña las 24 horas.
6. Tanto familiares como el personal de salud deberán guardar respeto mutuo mientras dura la hospitalización del niño o niña.
7. El personal de salud, deberá educar y supervisar a los familiares en temas relacionados a las IIH., especialmente lavado de manos y no compartir juguetes ni alimentos.

8. El ingreso al hospital del papá, mamá o familiar significativo para el cuidado nocturno será antes de las 22:00 horas.
9. Si no se cumple íntegramente el contrato de acompañamiento 24 horas, el hospital se encuentra en pleno derecho de restringir este acompañamiento.

### OBJETIVOS:

- Erradicar sensación de abandono en el niño o niña hospitalizado, permitiendo a su madre, padre, tutor o persona significativa, la permanencia junto a él o ella las 24 horas del día.
- Disminuir en el niño o niña, el temor y ansiedad que significa la hospitalización.
- Contribuir a mejorar la respuesta al tratamiento por parte del paciente, lo que conlleva a la disminución de los días de hospitalización.
- Fortalecer los vínculos entre la familia y el personal de salud.
- Incorporar a la familia en los cuidados del niño o niña enferma, preparándolo para la inserción en su medio.
- Fomentar una atención acogedora y digna a la familia y a la comunidad en los establecimientos hospitalarios de la red.

### MODO OPERATIVO:

- Todos los pacientes que ingresen al servicio de Pediatría, serán recibidos por el Técnico Paramédico de la sala asignada a dicho paciente según patología.
- El Técnico Paramédico, procederá a ingresarlo en el libro de ingresos y egresos del Servicio, completando toda la información requerida.
- Se procederá a pesar y medir al paciente si las condiciones lo permiten y se registrará en la hoja de ingreso.
- Madre, padre, familiar directo o tutor que acompaña al paciente será entrevistado por el residente Pediátrico y luego Enfermera procederá a realizar el ingreso.
- La enfermera o Técnico Paramédico informará de las normas y deberes de padres o tutores y funcionarios, a la vez que se les solicitará firmar el Contrato de Acompañamiento 24 horas, entregando una copia al familiar o tutor.
- El original del Contrato quedará archivado en la carpeta del paciente.
- Será responsabilidad de la Enfermera Encargada o Técnico Paramédico Encargado del Servicio, mantener stock de insumos y hacer cumplir la norma.
- Se abrirá un cuaderno para llevar el registro de visitas a los pacientes y así controlar a los acompañantes registrados en el contrato.

### REGISTROS:

- Libro de Ingresos y Egresos del Servicio de Pediatría.
- Formulario de Contrato Acompañamiento 24 horas Niño (a) hospitalizado (a)
- Cuaderno Registro de Visitas.
- Credencial con el nombre del acompañante.

## CON RESPECTO A LA APERTURA HORARIA ACOMPAÑAMIENTO A NIÑOS Y NIÑAS 24 HORAS:

- Acompañamiento las 24 horas para niños y niñas hospitalizados
- Acompañamiento diurno: de 09:00 a 22:00 horas
- Acompañamiento nocturno, optativo, de 22:00 a 07:00 horas

## DERECHOS Y DEBERES DEL ACOMPAÑANTE:

### **DERECHOS:**

- **NO** es obligación el acompañamiento nocturno de niños y niñas
- Tiene derecho a recibir un trato correcto y digno por parte de todo el personal de salud.
- Tiene derecho a ser informado sobre el diagnóstico y pronóstico de la enfermedad del niño o niña
- Tiene derecho a recibir ayuda y orientación social
- Tiene derecho a entregar sugerencias, reclamos y felicitaciones y que estas sean contestadas en el plazo estipulado por ley.
- Ante cualquier duda o problema dirigirse al técnico paramédico, matrona, enfermera, para solicitar ayuda y/u orientación
- Tiene derecho a recibir ayuda y orientación social.
- Tiene derecho a ser instruido (a) en los cuidados del niño o niña durante la hospitalización y al momento del alta.
- Tiene derecho a preguntar sobre cualquier duda que pueda tener respecto de la salud del niño o niña.
- Tiene derecho a asistencia religiosa según sus creencias.
- Tiene derecho a contar con una almohada y una frazada para los cuidados nocturnos.

### **NOTA:**

- Si el comportamiento y conducta de los acompañantes no son el adecuado, se procederá a suspender dicho beneficio.
- El Servicio no se hace responsable de pérdidas de artículos de valor que los acompañantes ingresen bajo su responsabilidad
- **NO** es obligación la permanencia nocturna de acompañamiento.

## DEBERES:

- Existirá un **Contrato de Acompañamiento 24 horas, niños y niñas hospitalizados**, que los acompañantes deberán conocer y firmar.
- Respetar el contrato de acompañamiento 24 horas, si no se cumple íntegramente este contrato, el hospital se encuentra en pleno derecho de restringir el acompañamiento 24 horas
- Podrán ingresar solamente 3 personas (acompañantes) autorizadas por paciente, una persona a la vez en la sala.
- El ingreso a las unidades es a las 09:00 de la mañana y el cambio en la noche es a las 22:00 horas.
- Se debe respetar el reglamento general de visitas.
- Está prohibido utilizar los servicios higiénicos de los hospitalizados. Para ello existe un baño para las vistas.
- Está prohibido ingresar y/o consumir bebidas alcohólicas dentro del hospital.
- Está prohibido fumar dentro del hospital.
- No se debe hacer uso de celulares en los pasillos ni en la sala de hospitalización.
- Se debe avisar si se está resfriado o resfriada, si hay algún tipo de lesión en la piel o si se ha tenido recientemente alguna enfermedad infecciosa.
- Se debe proporcionar al médico los antecedentes requeridos para anticipar un tratamiento correcto.
- Debe cuidar los bienes del hospital para que no se deterioren
- Se debe cumplir con el tratamiento indicado por el médico.
- Se debe tratar con respeto al personal, enfermos y acompañantes.
- Se deben respetar las indicaciones entregadas por los médicos o enfermeras.
- En horario de visita médica los acompañantes deberán permanecer en la sala de espera y no deambular por los pasillos ni salas de hospitalización.
- Se deberán retirar de la sala de hospitalización cuando se vaya a realizar algún procedimiento por enfermera, médico o técnico paramédico
- Puede ayudar a cuidar al niño o niña hospitalizado efectuando las actividades que le sean permitidas: muda, baño, alimentación y colaborando en los procedimientos que me soliciten, siempre que me sienta capacitado, ya que debo saber que NO es obligación hacerlo.
- Para descansar puede utilizar la silla que está al lado de la cama y solicitar una frazada y almohada.
- Se debe informar a la enfermera o técnico paramédico mi retiro de la sala.
- Se debe completar la pauta de evaluación de satisfacción usuaria al momento del alta del niño o niña.

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS EQUIPOS DE SALUD:

### **DERECHOS:**

- Derecho a recibir un trato digno y de respeto de parte de los usuarios.
- Derecho a recibir la información necesaria para los cuidados del niño o niña.
- Derecho a que se respeten los lugares y horarios de entrega de información con respecto al estado de salud del niño o niña.

### **DEBERES:**

- Debe entregar un trato digno y amable a los pacientes y acompañantes, sin discriminación.
- Se debe identificar verbalmente y hacer uso de la credencial de identificación.
- Cumplir con la norma de acompañamiento 24 horas.
- Se debe orientar y capacitar al acompañante en los cuidados del niño o niña durante la hospitalización y al alta.
- El paramédico tiene el deber de entregar los implementos necesarios, destinados a la comodidad del acompañante.
- Se debe entregar a padre, madre, tutor o familiar significativo toda la información de la situación de salud del niño o niña.

## CON RESPECTO A LA ENTREGA DE INFORMACION:

Cada hospital deberá destinar un lugar y horario para la entrega de información del estado de salud del niño o niña a sus familiares, el cual deberá ser respetado por los usuarios y personal de salud.

## PAUTA DE EVALUACION DE SATISFACCION USUARIA:

FECHA: \_\_\_\_\_ SALA/CAMA: \_\_\_\_\_

1. Se le entregó cartilla de información del Servicio? \_\_\_Si \_\_\_No
2. Se le entregó información sobre normas, funcionamientos y horario?  
\_\_\_Si \_\_\_No
3. Al ser atendido, el personal fue amable? \_\_\_Si \_\_\_No



4. El personal que lo atendió, tenía credencial de identificación?  Si  No
5. Recibió capacitación y orientación con respecto a los cuidados del niño o niña por parte del personal a cargo?  Si  No
6. Se le explican los procedimientos que se le realizan a su hijo (a)? Si  No
7. El médico tratante le entregó información del estado de salud de su hijo o hija en el lugar y en el horario establecido?  Si  No
8. Sabe quien fue el médico tratante de su hijo (a)? Si  No
9. Cómo encontró la limpieza de la sala?  
 Mala  Regular  Buena  Muy buena
10. Cuando solicitó la presencia de un auxiliar de enfermería o un técnico paramédico la atención fue:  
 Tardía  Rápida
11. En una escala del 1 al 7, cómo evaluaría el programa **Acompañamiento 24 horas?**  
\_\_\_\_\_

Esta pauta de evaluación de satisfacción usuaria será contestada por el acompañante al momento de que su hijo o hija sea dada de alta, la satisfacción usuaria será considerada positiva si registra un 75% de respuestas afirmativas.

La pauta de medición de satisfacción usuaria será evaluada trimestralmente.

## CONTRATO DE ACOMPAÑAMIENTO 24 HORAS COMO INSTRUMENTO DE COMPROMISO ENTRE EL EQUIPO DE SALUD Y LOS ACOMPAÑANTES:

El Hospital nos invita a participar activamente en la recuperación de nuestro hijo (a) durante su hospitalización. Frente a este desafío nosotros nos comprometemos como padres o guardadores a cumplir las normas de la unidad, comprender, respetar y facilitar el trabajo de las personas que cuidan a nuestro hijo (a) o pupilo (a). También nos comprometemos a:

- ✚ Continuar brindándole amor y cuidados a nuestro hijo (a), visitándolo de lunes a domingo las 24 horas del día
- ✚ Podemos acompañar al niño (a) sólo 3 personas: padres, familiares cercanos o tutores, quienes lo acompañaremos por turnos, entrando a la sala sólo una persona a la vez.
- ✚ Los padres o tutores informaremos al ingreso de niño (a) al servicio quienes serán las tres personas que acompañaremos a nuestro hijo (a) o pupilo (a), entregando el nombre completo y el RUT de cada uno de ellos.
- ✚ Se les dará una credencial o pulsera a cada uno, que no podrá ser intercambiada con otras personas y que deberá permanecer a la vista.
- ✚ El ingreso a las unidades es a las 09:00 de la mañana y el cambio en la noche es a las 22:00 horas.
- ✚ Puedo usar la silla que está junto a la cama o cuna de mi hijo (a) o pupilo (a) para descansar. En ningún caso podré recostarme en la cama de mi hijo (a), ni en colchonetas en el suelo.
- ✚ Evitaré transitar innecesariamente por la sala o pasillos, ya que esto dificulta el trabajo del personal y la atención u descanso de los niños (as)
- ✚ También es aconsejable comer una colación antes del acompañamiento nocturno, pues no está permitido ingresar con alimentos a la sala. (no se puede traer almuerzo).
- ✚ Puedo traer juguetes que sean lavables y de una sola pieza, para evitar accidentes.
- ✚ Debo utilizar el baño destinado a las visitas, nunca el baño de los pacientes.
- ✚ Paralelo al acompañamiento de 24 horas, mi hijo (a) puede ser visitado por otros familiares o amigos en horario de visitas de acuerdo a cada hospital, o durante las 24 horas si el hospital cuenta con el sistema de visitas 24 horas.

### ¿Cómo puedo ayudar a cuidar a mi hijo en colaboración con el equipo de salud?

- ✚ Efectuando las actividades que me sean permitidas por la enfermera (o) o encargado (a) de servicio: muda, baño, alimentación, cambio de ropa de cama y colaborando en los procedimientos que me soliciten, siempre que me sienta capacitada (o) para hacerlo.
- ✚ Lavándome muy bien las manos antes de atender a mi hijo, cada vez que ingrese o me retire de la sala o cada vez que sea necesario.
- ✚ Avisando a las enfermeras (os) o personal del Servicio Clínico si estoy resfriada (o), tengo alguna lesión en la piel o he tenido recientemente alguna enfermedad infecciosa, para evitar contagiar a mi hijo (a) y a otros niños (as) de la sala.
- ✚ Avisando si saldré de la sala y preocuparme de dejar siempre las barandas de la cama o la cuna arriba, para evitar que mi hijo (a) se caiga.
- ✚ Me dedicaré a cuidar solo a mi hijo (a) o pupilo (a). No compartiré objetos personales o juguetes con los otros niños hospitalizados, ni tampoco emitiré juicios u opiniones en relación a la situación de enfermedad de ellos (as).
- ✚ Respetando las normas de aislamiento estricto cuando se requiera, para evitar infecciones.
- ✚ No traeré bolsos, paquetes u otros objetos que entorpezcan el aseo y el orden de la unidad.
- ✚ Mantendré una permanente actitud de respeto, hablando en tono bajo y evitando ruidos innecesarios que interfieran con la tranquilidad ambiental del hospital. Además respetaré al equipo de salud en sus labores e indicaciones.
- ✚ En caso del que el personal lo solicite, por procedimientos especiales del niño (a) u otros niños (as) de la sala, cambio de turno, etc., los padres deben abandonar temporalmente la sala.
- ✚ Me dirigiré a la enfermera (o) o personal del Servicio Clínico cuando tenga alguna duda o problema, quien tendrá la mejor disponibilidad a considerar situaciones especiales cuando los padres lo solicitemos.
- ✚ Respetaré el lugar y horario que se me indique para solicitar información sobre el estado de salud de mi hijo (a) o pupilo (a).



Me comprometo a cumplir íntegramente este contrato. En caso contrario asumo que el hospital está en su derecho a restringir el horario de acompañamiento de mi hijo (a).

Nombre completo, Rut y firma de los padres y de las personas que autorizan a acompañar a si hijo (a).

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

Nombre del niño (a):

\_\_\_\_\_

Nombre y firma de la enfermera (o) de la unidad, encargado (a) del Servicio o Técnico Paramédico:

\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Por razones de carácter personal, no podré acceder al beneficio del acompañamiento 24 horas:**

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Rut: \_\_\_\_\_