

# **Protocolo de Acompañamiento de Pacientes Adolescentes, Pediátricos y Neonatales Hospitalizados**

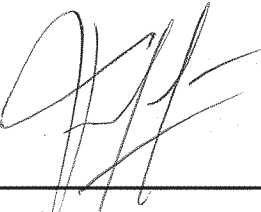


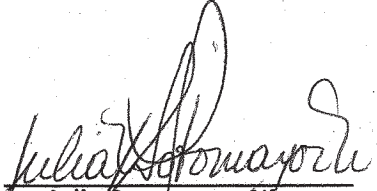
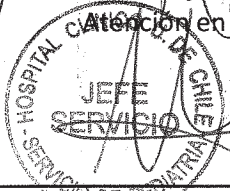


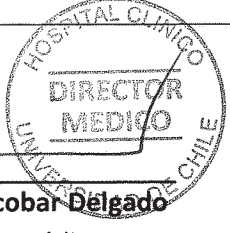


---

Hospital Clínico Universidad de Chile y  
Clínica Universidad de Chile Quilín



Versión N° 01 N° de páginas: 11	Área Mejora Continua de Atención en Salud DIRECCIÓN MÉDICA	Fecha de emisión: septiembre 2023 Tiempo de Vigencia: 5 años
------------------------------------	--	---

**PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO DE PACIENTES  
 ADOLESCENTES, PEDIÁTRICOS Y NEONATALES  
 HOSPITALIZADOS  
 HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSIDAD DE CHILE**

Responsable:	Validado por:	Aprobado por:
 <b>Verónica Cisternas Freire</b> Enfermera Área de Mejora Continua de Atención en Salud	 <b>Dra. Loreto Vergara Bize</b> Sub Directora Médica   <b>Julia Sotomayor Nieto</b> Jefa Área de Mejora Continua de Atención en Salud   <b>Dra. Mariela Muñoz Peralta</b> Jefa de Unidad de Pediatría	 <b>Dr. Jaime Escobar Delgado</b> Director Médico   <b>Prof. Dr. Eduardo Tobar Almonacid</b> Director General 
Fecha: 19/10/2023	Fecha: 12/12/2023	Fecha: 22/01/2024

## INTRODUCCIÓN

La convención de los derechos del niño, aprobada en 1989 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y ratificada por Chile en 1990, confiere un marco único, universal y de protección que permite orientar a los estados hacia el reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho (anexo 1).

Sujeto de derecho significa ser reconocido como ser humano, con voz, capaces de interactuar con los adultos, de indicar sus necesidades, deseos, de participar de su educación y tener ciertos grados de autonomía de acuerdo a su edad y desarrollo (autonomía progresiva), y con derecho a protección

Estos son aplicables en toda circunstancia, y con mayor razón durante el proceso de hospitalización en que los niños, niñas, adolescentes (NNA) deben permanecer al cuidado del Hospital Clínico.

Como derechos vinculados a salud se encuentran:

- \* El Derecho a la vida, supervivencia y desarrollo (Art. 6).
- \* El Derecho a ser escuchados y tomados en cuenta (Art. 12).
- \* El Derecho a la privacidad y respeto por la confidencialidad (Art. 16).
- \* El Derecho al más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación (Art. 24).

Es por este enfoque de derechos que en abril de 2012 se promulgó la ley 20.584, llamada "Ley que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud" y entró en vigencia en octubre de ese año, generando importantes cambios en la manera de relacionarse las personas y los prestadores de salud. Esto se perfeccionó luego con la Norma Técnica y Administrativa de la ley 21.372 Para el acompañamiento de niños, niñas, adolescentes en acciones vinculadas a la atención de salud y a mujeres o personas gestantes durante el proceso de parto. Promulgada en octubre 2021, llamada Ley Mila

A partir de estos principios rectores, emanan los derechos de los NNA hospitalizados (Anexo N°1), dentro de los cuales el más importante es "permanecer junto a sus padres o cuidadores, todo el tiempo que permanezcan hospitalizados o durante procedimientos ambulatorios". Este acompañante, además deberá recibir un trato digno. Esto queda especificado en la Ley 21.372, en que se detallan las condiciones que deben cumplirse en los establecimientos de salud.

Dado lo anterior nuestro Hospital Clínico ha implementado una serie de medidas para poder dar cumplimiento a las condiciones de atención de salud y acompañamiento de los pacientes pediátricos y adolescentes. Dicha atención tiene un enfoque integral, bio-psicosocial, dada la importancia que tiene para la recuperación de la salud del recién nacido/a, del niño, niña, adolescente la vinculación afectiva con su familia.

El acompañamiento del NNA por parte de sus padres, tutor o adulto significativo, contribuye a una mejor adaptación a la estadía hospitalaria mientras se resuelve su problema de salud, permite

mantener su vínculo familiar, ayuda a una mejor recuperación, disminuye las posibilidades de problemas de salud mental que se podrían producir cuando se está hospitalizado. El Hospital clínico no cuenta con Servicio de Urgencia pediátrica, pero si con camas de hospitalización para cirugías ambulatorias pediátricas. Dado lo anterior, se genera el presente documento.

### **OBJETIVO GENERAL**

Establecer los lineamientos e instrucciones para gestionar de manera segura, oportuna, eficiente, respetuosa, el proceso de acompañamiento del NNA por parte de su padre, madre, cuidador o adulto significativo durante el periodo de estadía en la neonatología, y/o hospitalización en las unidades pediátricas.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Implementar medidas que promuevan la máxima seguridad y comodidad para los pacientes y sus acompañantes.
2. Constituir la forma de entregar la información al paciente y su acompañante.
3. Asegurar que se respete el otorgamiento o denegación consentimiento
4. Determinar la normativa de cada unidad pediátrica respecto al acompañamiento 24/7.

### **ALCANCE**

**Este protocolo debe ser conocido y aplicado por todos los funcionarios de todas las unidades clínicas pediátricas y los acompañantes de los pacientes pediátricos.**

### **RESPONSABLES**

- **Director/a:** Responsable de la gestión del protocolo
- **Jefes de servicios Clínicos:** Responsables de la aplicación del protocolo
- **Área de Mejora continua:** Área encargada de generar e implementar el documento
- **Unidad de Gestión de cama:** En el caso de una hospitalización esta área es la encargada de gestionar una cama en la sección Pediatría y la de su acompañante.

**DOCUMENTOS QUE APLICAN**

Marco Legal	Año	Aclaración
Decreto N° 830	1990	Promulga la Convención sobre los Derechos del Niño
Ley N° 20.379	2009	Crea sistema intersectorial de protección social e institucionaliza el subsistema de protección integral a la infancia "Chile Crece Contigo"
Ley N° 20.584	2012	Regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud
Decreto N° 31	2012	Aprueba reglamento sobre la Entrega de Información y Expresión de Consentimiento Informado en las Atenciones de Salud
Ley N° 21.063	2017	Crea un seguro para el acompañamiento de niños y niñas que padezcan las enfermedades que indica, y modifica el código del trabajo para estos efectos.
Ley N° 21.430	2022	Sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia
Ley N°21.372	2022	Modifica la ley nº 20.584, estableciendo medidas especiales en relación al acompañamiento de niños, niñas, adolescentes en acciones vinculadas a la atención de salud y a mujeres o personas gestantes durante el proceso de parto
Resolución exenta N° 1186	1995	Norma general administrativa N°4,sobre Derechos del niño hospitalizado
Circular N° A15/11	2016	Sobre la atención de adolescentes que concurren sin compañía de adulto responsable,
Ordinario N° C21/2054	2021	Informa orientaciones técnicas y líneas programáticas para Hospital Amigo
Ley 21331	2021	Del reconocimiento y protección de los derechos de las personas en la atención de salud mental

Minsal	2020	Protocolo para el derecho de compañía de niños, niñas y adolescentes hospitalizados en el contexto de pandemia por SARS-COV-2.
Maternidad, Hospital Clínico Universidad de Chile	2023	Protocolo de acompañamiento a Mujeres Gestantes en trabajo de Parto, Parto y Puerperio.

## DEFINICIONES<sup>1</sup>

- **Referencias niños, niñas y adolescentes:** Todo paciente niña o niño cuya edad es inferior a 14 años ,11 meses y 29 días o adolescentes cuya edad sea inferior a 17 años, 11 meses y 29 días.
- **Acompañamiento:** Mecanismo mediante el cual todo paciente niño, niña o adolescente hospitalizado, tiene el derecho a ser acompañado/a las 24 horas del día, durante su estadía en el establecimiento por una figura significativa, que puede ser madre, padre, cuidador u otro que se determine en cada caso, mayor de edad.
- **Acompañamiento Digno:** Se refiere al trato respetuoso a los NNA y sus acompañantes, Se debe entregar información necesaria y comprensible, acorde la edad y capacidad comprensiva de la persona, se debe adoptar actitudes que se ajusten a las normas de cortesía, amabilidad, además realizar acciones de contención con empatía y respeto. Un acompañamiento digno debe asegurar la igualdad de todos los pacientes, sin discriminación. Siempre se debe proteger la intimidad y respeto por 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 y acompañamiento, durante toda su atención ambulatoria y/u hospitalaria, previa declaración informada o asentimiento del usuario o usuaria.
- **Asentimiento:** Es un proceso continuo de comprensión y aceptación manifestado por una persona menor de 18 años, con entrega de información para una toma de decisión. En el caso de los NNA, este derecho debe ser respetado y considerado de acuerdo con sus

<sup>1</sup> MINSAL. Orientaciones Técnicas para la Atención Psicosocial de los Niños y Niñas Hospitalizados en Servicios de Neonatología y Pediatría. [Internet]. 2011

facultades y desarrollo cognitivo, teniendo presente las características propias que diferencian a adolescentes de los niños y niñas.

- **Autonomía progresiva:** Su aplicación en el contexto de la atención de salud se vincula directamente con la generación de oportunidades para que NNA participe en su recuperación, otorgando el tiempo y la información apropiada para ello. Los padres y/o madres, representantes legales o las personas que los tengan legalmente a su cuidado, deberán prestarles orientación y dirección en el ejercicio de sus derechos.
- **Hospitalización conjunta:** Es la permanencia del niño, niña, adolescente, junto a su persona significativa o acompañante escogido, en la misma habitación desde que se inicia hasta que se finaliza la atención hospitalaria.
- **Lenguaje inclusivo:** Expresarse sin discriminación y prejuicios ante personas con diferentes identidades de género, grupos específicos, creencias, valores y otras características particulares de personas y poblaciones

## DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

- Cuando un paciente niño o niña ingresa por admisión para ser hospitalizado, se le indica que debe ser acompañado por un adulto las 24 hrs, éste puede ser su madre, padre, tutor o acompañante significativo.
- Por la distribución de este hospital, se cuenta para los pacientes pediátricos de 2 salas, B 302, una con 2 camas y la otra con 3
- Para los acompañantes de los niños y niñas se dispone de silla además de dos bergeres y un sillón cama que se ubican al costado de la cama del paciente, si se requieren.
- Cuando un adolescente se realiza una cirugía mayor ambulatoria, queda en sección de adultos, se trata de dejar en una sala pequeña para que pueda ser acompañado por su padre, madre, tutor o acompañante significativo.
- En neonatología el acompañamiento es por visitas más prolongadas, debido a las condiciones de riesgo de estos pacientes y por motivos de control de infecciones, solo ingresan sus padres, no pueden ingresar otros parientes, ver anexo N° 2.
- Los NNA tienen derecho de acuerdo a su edad y estado de madurez a obtener información completa sobre su salud, su tratamiento y su evolución actual. Además, deberá dejarse constancia en la FCE que se le ha informado y este a escuchado y comprendido la información entregada por el profesional.

- Cuando el paciente está hospitalizado, los acompañantes no pueden ingresar alimentos o bebidas a la habitación para consumo personal ni del NNA.
- Al ingresar, todo acompañante debe dejar pertenencias en el casillero asignado, y realizar lavado de manos, los acompañantes de NNA deben permanecer en la habitación designada para su hijo/a. No puede ingresar a otras habitaciones. No deben hacer uso de cama, mesa y velador de la habitación donde se encuentra su hijo/a y tampoco acostarse en otras camas de pacientes y ocupar sus sillas o sillones.
- Para proteger la privacidad de NNA, no se permite sacar fotos y/o grabar videos, descrito en ley de derechos y deberes del paciente. Además, está prohibido grabar o sacar fotos durante la atención realizada por el equipo clínico.
- Según lo descrito en Ley Mila, se suspenderá el derecho a acompañamiento si padres y/o tutores legales, derivan en un peligro para el propio NNA u otros pacientes.
- El cuidado del NNA hospitalizado es de responsabilidad del personal a cargo.
- El acompañante del NNA podrá eventualmente colaborar en los cuidados de aseo-confort, alimentación, siempre con supervisión del equipo de enfermería y según las indicaciones del mismo equipo. Estos cuidados son: Muda, baño en ducha, cambio de ropa de cama, acompañamiento al baño siempre con algún calzado, nunca a pies desnudos y asistencia en alimentación por boca.
- El acompañante cada vez que salga de la habitación debe avisar al equipo de enfermería, por que el niño o niña no puede quedar solo. Además, siempre deben dejar su número telefónico.
- Siempre se deben mantener las medidas de seguridad, mantener el brazalete de identificación, barandas de camas y cunas siempre en alto, no retirar contención para la prevención de caídas, si fuese necesario.
- No debe sacar el brazalete de identificación. Si éste por alguna razón se retira, debe avisar de inmediato para reemplazarlo.
- Se prohíbe al acompañante dormir con el paciente en su cama clínica o en el bergeres o silla, para evitar el riesgo de caídas y/o accidentes.
- Si el paciente quiere ingresar un televisor, Tablet o celular lo puede hacer bajo su responsabilidad
- Para proteger horarios de descanso de NNA (ciclo circadiano) se atenuará las luces de las habitaciones desde las 22:00 pm o según necesidad. Por la seguridad de la atención de NNA, estas no se apagarán.



- En el caso de un adolescente, el acompañamiento es un derecho del paciente que puede ser ejercido de manera opcional (Firma de "Asentimiento"). Deberá regirse por las normativas que protejan a los pacientes, sus familiares, al equipo de salud y a la comunidad en general. El o la acompañante deberá aceptar la normativa de la unidad.
- En el caso de los Adolescentes que reciban atención de salud mental, se debe respetar y reconocer el desarrollo de sus facultades y su derecho a la autonomía progresiva, preservando y desarrollando su identidad.
- Por la naturaleza de La Clínica Psiquiátrica solo se aceptan adolescentes mayores de 15 años. Si se hospitaliza en este servicio, por normativa se exige que todos los pacientes estén con una cuidadora de empresa externa en forma permanente. Este no puede ser un familiar, tutor o acompañante significativo.
- En el caso del Adolescente que requiera atención de salud mental, bajo la Ley N° 21.331, el acompañamiento se relaciona directamente con el plan de tratamiento a seguir. Sus tratamientos se deben definir considerando la opinión y preferencia del adolescente, en el caso de divergencia entre este y sus familiares o tutor, se actuará conforme al principio del interés superior de éste.
- En casos especiales, el equipo de salud podrá limitar el ingreso de la visita si éste se encuentra bajo los efectos del alcohol, drogas, agitación psicomotora, alguna enfermedad contagiosa, o cualquier otra situación que ponga en riesgo la salud física y mental del NNA, o que le impida realizar la acción de acompañamiento y entregar la contención emocional que el NNA requiere.
- En el caso de que las disposiciones sanitarias nacionales vigentes lo indiquen, el Hospital Clínico puede limitar el número de acompañantes de los NNA.

## Anexo N°1

**DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS HOSPITALIZADOS (2)**

Los niños y niñas hospitalizados tienen derecho a

- Ser hospitalizados sólo si el cuidado que requieren no puede ser igualmente provisto en su hogar o en un tratamiento ambulatorio.
- Estar junto a sus padres o cuidadores, todo el tiempo que permanezcan hospitalizados.
- Ser informados de manera apropiada para su edad y entendimiento.
- Que se tomen todas las precauciones posibles para evitarles estrés físico y emocional.
- Participar de manera informada en todas las decisiones que tengan que ver con el cuidado de su salud de acuerdo a su desarrollo y entendimiento.
- Ser protegidos del dolor, de tratamientos y procedimientos innecesarios.
- En caso de ser invitados a participar en ensayos clínicos o pruebas, los padres o cuidadores deben ser informados detalladamente sobre el procedimiento y, una vez comprendido, deberán autorizarlo por escrito (consentimiento informado). Si el niño o niña tiene capacidad de comprensión, deberá decidir por sí mismo/a si quiere participar de dichas pruebas y confirmar su opción por medio de un asentimiento.
- Compartir su hospitalización con otros niños(as) que tengan las mismas necesidades de desarrollo y, salvo en casos de extrema necesidad, no deben ser hospitalizados en sala de adultos.
- Tener la oportunidad de jugar, recrearse y educarse de acuerdo con su edad y condiciones de salud y posibilidades del hospital.
- Ser cuidados por personal capaz de responder a las necesidades físicas y emocionales de ellos y sus familias.
- Que se disponga por todos los medios posibles, la continuidad de tratamiento y el cuidado, tanto por el equipo de salud como por el grupo familiar a cargo del niño o niña.
- Ser tratados con tacto y comprensión, y que su privacidad se respete en toda circunstancia.
- Sentirse protegido y acompañado, cualquiera sea la circunstancia por la que se hallan hospitalizados

Fuente: Minsal,2011(2)

## Anexo N°2

**UNIDAD DE NEONATOLOGIA**

La Unidad de Neonatología cuenta con una unidad de pacientes críticos, un sector para recién nacidos de menor complejidad y para aquellos recién nacidos cuyas madres no están en condiciones de atenderlos.

**INFORMACIÓN DE UTILIDAD PARA LOS PADRES****HORARIO DE VISITAS**

Nuestra política es de un régimen de visitas prolongadas para los padres entre los horarios que se señalan a continuación. Sin embargo, debido a las condiciones de riesgo de nuestros pacientes y por motivos de control de infecciones, no pueden ingresar otros parientes.

De lunes a domingo: De 10:00 hrs. A 13:00 hrs

De 14:00 hrs a 17:00 hrs

**DE LAS CONDICIONES DE INGRESO**

Toda persona que asista de visita a la Unidad de Neonatología debe estar sana. Comunicar a Matrona (on) de turno si está cursando con algún problema de salud, para evaluar posibilidad de ingreso, especialmente sintomatología respiratoria.

- Avisar la llegada y solicitar autorización al personal para ingresar a la Unidad
- Para el ingreso se exigirá un prolijo lavado de manos y antebrazo, sin joyas ni reloj.
- El pelo largo debe ser tomado, amarrado y debe colocarse un gorro clínico desechable
- Mantener silencio y desplazamiento lento dentro de la Unidad para favorecer el descanso y desarrollo de los niños.
- Se prohíbe el uso de teléfonos celulares dentro del sector hospitalizados.
- Las pertenencias serán guardadas en los casilleros que se encuentran a la entrada en el interior de sala de padres. Se sugiere traer un candado y llevarlo al retirarse.
- Se recomienda no traer objetos de valor.
- No está permitido el ingreso de alimentos, cartera, paquetes, mochilas, etc., al sector hospitalizado

Anexo N°3

**Asentimiento informado para niño, niña o adolescente sobre el acompañamiento**

Yo, ....., RUN ....., de ..... años, autorizo a ..... como acompañante durante mi proceso de atención de salud, en el Servicio ....., en el Hospital Clínico de la Universidad de Chile.

Además, se me ha informado que el acompañamiento:

- Es un derecho y es voluntario.
- Puede ser realizado por un adulto significativo, con mi asentimiento.
- Puede ser durante las 24 horas.
- Debe respetar las instrucciones del equipo, para resguardar mi salud, como por ejemplo el uso de mascarillas, lavado de manos, etc.
- Puede colaborar en mi cuidado y atención, exclusivamente, según las indicaciones del equipo.
- Se me ha informado que mi acompañante no puede: Disponer del baño de pacientes, recostarse en mi cama o en el suelo, bajar las barandas cuando me encuentre sin supervisión, desconectar vías, monitores u otros elementos, sin previa autorización del equipo de salud; sacar fotos durante procedimientos u otros procesos a funcionarios/as, sin su autorización expresa, sacar fotos que involucren a otros usuarios/as de la sala, sin su asentimiento/consentimiento.
- Se me informado que el acompañamiento se podrá restringir cuando: Yo lo solicite. El equipo o yo quiera tratar un tema confidencial\*\*. Otro paciente presente una situación de emergencia en la sala. Mi acompañante ponga en riesgo mi integridad, o la de otro/a en mi sala. Mi acompañante se encuentra sintomático o diagnosticado de alguna infección que pone en riesgo mi salud, o la de otro/a en mi sala. Exista algún antecedente legal que no se le permita la cercanía a mi u otro paciente en sala.

*\*\*Esta confidencialidad se mantendrá siempre y cuando no ocurra una situación que requiera romperla, como ideación o intento suicidio, consumo problemático de alcohol o drogas, enfermedad Garantía Explicita en Salud – GES, entre otras situaciones que ponga en riesgo al NNA o a otra persona.*

\_\_\_\_\_  
FIRMA

\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 20\_\_

**Nombre del profesional:**

**Rut:**

**Firma**