

# **Protocolo de Acompañamiento de Pacientes Adolescentes, Pediátricos en Consultas Ambulatorias**



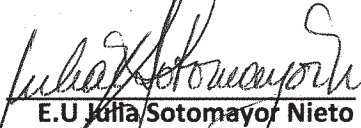


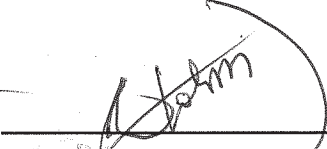
---

Hospital Clínico Universidad de Chile y  
Clínica Universidad de Chile Quilín



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

**PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO DE PACIENTES  
 ADOLESCENTES, PEDIÁTRICOS EN CONSULTAS  
 AMBULATORIAS  
 HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSIDAD DE CHILE**

| <u>Responsable:</u>   | <u>Validado por:</u>  | <u>Aprobado por:</u>  |
|---|---|---|
| <br><hr/> <b>Verónica Cisternas Freire</b><br>Enfermera<br>Área de Mejora Continua de<br>Atención en Salud | <br><hr/> <b>Dra. Loreto Vergara Bize</b><br>Sub Directora Médica<br><br><br><hr/> <b>E.U. Julla Sotomayor Nieto</b><br>Jefa Área de Mejora Continua<br>de Atención en Salud<br><br><br><hr/> <b>Dra. Mariela Muñoz Peralta</b><br>Jefa de Unidad de Pediatría | <br><hr/> <b>Dr. Jaime Escobar Delgado</b><br>Director Médico<br><br><br><hr/> <b>Prof. Dr. Eduardo Tobar Almonacid</b><br>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).

El término sujeto de derecho en el menor de edad significa un reconocimiento como ser humano, con derecho a voz, a ser protegidos e interactuar con los adultos, capaces de indicar sus necesidades y deseos, de participar de su educación y tener ciertos grados de autonomía de acuerdo a su edad y capacidades; esto se conoce como autonomía progresiva.

Estos derechos son aplicables en toda circunstancia, y con mayor razón durante el proceso de atención clínica en que los niños, niñas, adolescentes (NNA) que asisten al Hospital Clínico están haciendo uso del derecho de acceso a la salud como un derecho fundamental.

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).

En el caso de las atenciones ambulatorias para los NNA, estas deben tener un enfoque integral, con un trato digno y de calidad, donde se satisfaga las necesidades fundamentales de los niños, niñas, adolescentes y su familia o tutor legal. Esta atención debe resguardar los derechos de los NNA, respetar su individualidad, su nombre social, explicarles según su capacidad cognitiva, con un lenguaje adecuado a la edad y capacidad, la información completa, veraz, oportuna y sus cuidados, tanto para ellos /as como a su padre, madre, cuidador, tutor o quien él o ella consienta.

El Hospital Clínico debe proporcionar la infraestructura necesaria para que durante su atención ambulatoria los NNA puedan ser acompañados/as con seguridad, comodidad, responsabilidad parental y acorde a las disposiciones sanitarias vigentes.

En el caso que él o la adolescente( mayor de 15 años y menor de 17 años, 11 meses y 29 días), concorra solicitando atención en salud sin compañía de un adulto responsable, no podrá negársele dicha atención, por normativa de este hospital será acompañada durante la atención por algún integrante del equipo de salud, esto es para resguardo del menor de edad y del tratante, si se le requiere realizar un examen o realizar un tratamiento, con posterioridad se le deberá entregar la información en una próxima atención a su padre, madre o adulto responsable.

En relación a lo anterior la Ley N° 20.418, permite a las /los adolescentes elegir y acceder a los métodos de regulación de la fertilidad, salvo en el caso de la píldora de anticoncepción de emergencia, cuando la solicita un menor de 14 años, se le debe informar al padre, madre o tutor después de habersele entregado el medicamento al adolescente.

El Hospital clínico no cuenta con Urgencia pediátrica, pero si con camas de Hospitalización para Cirugías ambulatorias pediátricas y servicio de atención ambulatoria pediátrico.

Dado lo anterior, se genera el presente documento con los objetivos y procesos que se describen a continuación.

## **OBJETIVO GENERAL**

Establecer los lineamientos e instrucciones para gestionar de manera segura, oportuna, eficiente, respetuosa, el proceso de atención ambulatoria, acompañamiento del NNA por parte de su padre, madre, cuidador o adulto significativo y atención sin compañía del adolescente en el Hospital Clínico de la Universidad de Chile.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Implementar medidas que promuevan la máxima seguridad y comodidad para los pacientes y sus acompañantes.
2. Entregar información al paciente y su acompañante, debe ser fluida, clara y participativa del proceso clínico.
3. Respetar el otorgamiento o denegación de consentimiento por parte de los niños, niñas y adolescentes
4. Respetar la confidencialidad y atención sin compañía del adolescente

## **ALCANCE**

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

## **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

**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 |
| Ley N° 20.418         | 2010 | Fija normas sobre Información, Orientación y Prestaciones en Materia de Regulación de la Fertilidad  |
| 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  |
|                       | 2020 | Protocolo para el derecho de compañía de niños, niñas y adolescentes hospitalizados en el contexto de pandemia por SARS-COV-2.   |

## DEFINICIONES<sup>1</sup>

- **Referencias niños, niñas y adolescentes:** Todo paciente niñas, niños cuya edad es inferior a 14 años ,11 meses y 29 días o adolescentes cuya edad es entre los 15 y los 17 años, 11 meses y 29 días.
- **Acompañamiento:** Mecanismo mediante el cual todo paciente niño, niña o adolescente que asiste a atención ambulatoria, tiene el derecho a ser acompañado 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 de elección:** Familiar o persona significativa, escogido por el o la persona usuaria, que otorgará soporte emocional, acompañamiento y acciones de cuidado pertinente, durante toda su atención ambulatoria, 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 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, 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.

---

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

- **Lenguaje inclusivo:** es aquel que permite expresarse sin discriminación ni prejuicios ante identidades de género, grupos específicos, creencias, valores y otras características particulares de personas y poblaciones

## DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El Hospital Clínico tiene un Centro de Consulta y Procedimiento (CCP), que cuenta con una zona destinada a la atención de pacientes pediátricos, con las siguientes características y restricciones:

- Box de atención, con espacio suficiente para el ingreso del padre, madre o persona significativa, con la finalidad de ejercer el derecho de comunicación efectiva, acompañamiento, privacidad y cuidado integral.
- Estos boxes cuentan con mobiliario y equipamiento para la atención del NNA y sus acompañantes.
- Por reglamento institucional, no se permiten ningún tipo de registro fotográfico, filmación o grabación de los NNA de parte del equipo de salud o de sus acompañantes sin contar con la autorización escrita, firmada por NNA o su representante legal y del representante del Hospital. Además, está prohibido grabar o sacar fotos durante la atención realizada por el equipo clínico.
- El CCP cuenta con salas de espera, acondicionadas especialmente para NNA y baños con mudadores incorporados. Por la infraestructura y la antigüedad del hospital no existen baños con wc de tamaño pediátricos.
- Cuando consulta una adolescente al CCP o Ginecología, a esta se le pregunta si quiere entrar sola o acompañada, esto para resguardar su privacidad.
- En el caso de las consultas ginecológicas, si ella quiere entrar sola puede hacerlo, no existe un protocolo por escrito, pero existe una conducta institucionalizada en la cual el profesional que atiende a la Adolescente estará acompañado/a por una TENS.
- Si la adolescente concurre sola, el profesional no podrá negarle la atención indicándole que debe volver con su padre, madre o tutor para ser atendida. Después de la acción diagnóstica si requiere realizar un examen, procedimiento o realizar un tratamiento, con posterioridad se deberá informar de este hecho a alguno de los señalados.
- En el caso que una adolescente menor de 14 años en su consulta, solicite la píldora de anticoncepción de emergencia, en base a lo que indica la ley N° 20.418, se le deberá

informar al padre, madre o adulto responsable que ella señale, con posterioridad a la entrega del medicamento.

- En el caso de los NNA 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.
- En casos especiales, el equipo de salud podrá limitar el ingreso del acompañante 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.
- En el caso de que las disposiciones sanitarias nacionales vigentes lo indiquen, el Hospital Clínico puede limitar el número de acompañantes de los NNA.