



DIRECCIÓN
Oficina de Asesoría Jurídica
MGM/rtm N° 753

APRUEBA "INSTRUCTIVO ENTREGA DE
INFORMACIÓN A USUARIOS CR EMERGENCIA
HOSPITALARIA"; VERSIÓN 4

RESOLUCIÓN N°
EXENTA

4472

ARICA, 29 OCT 2024

COPIA

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE; Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, N° 18.575; D.F.L. N°1 del 2005, Ministerio de Salud, que dispone el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del D.L. N°2.763/79 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.496; Ley N° 20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a su atención en Salud; Norma Técnica y Administrativa Ley N°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 2022 Subsecretaría De Salud Pública Subsecretaría De Redes Asistenciales; Compromiso de Gestión N°16; Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, N° 18.575; D.F.L. N°1 del 2005, Ministerio de Salud, que dispone el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del D.L. N°2.763/79 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.496; las facultades que me confiere el Decreto N° 38 de 2005, Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud Menor Complejidad y de los Establecimientos de Auto gestión en Red; Decreto Supremo N° 140 de 2004 Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Resolución Exenta N° 2346 de fecha 01 de octubre de 2018 de la Dirección del Servicio de Salud Arica y Parinacota.

CONSIDERANDO:

1. El Memorandum N° 0067 de fecha 22 de octubre de 2024, del Referente del Hospital Amigo dirigido a la Dirección del Hospital Regional de Arica y Parinacota "Dr. Juan Noé Crevani", mediante el cual solicita dictar resolución aprobatoria del "INSTRUCTIVO ENTREGA DE INFORMACIÓN A USUARIOS CR EMERGENCIA HOSPITALARIA"; versión 4; cuyo objetivo es establecer un sistema de entrega de información médica, clínica y administrativa, a familiares y/o acompañantes significativos de los pacientes que se encuentran en proceso de atención o en proceso de hospitalización (con indicación de hospitalización en espera de cama) en el CR Emergencia Hospitalaria (incluye Urgencia Gineco-Obstétrica) del Hospital Regional de Arica Dr. Juan Noé Crevani, con el propósito de facilitar, entender y/o interpretar datos clínicos, disminuir la ansiedad, colaborar en su proceso de cuidado y/o asistencia durante la atención otorgada.
2. La línea programática Ministerial Hospital Amigo es una estrategia que impulsa la apertura de los establecimientos de salud a la familia y comunidad, fortaleciendo la relación del equipo de salud con los usuarios y promoviendo una salud amable, comprometida, acogedora y participativa.
3. La importancia actual de esta estrategia radica en su directo impacto en la satisfacción usuaria desde un enfoque de derecho y su estrecha relación con: los contenidos de la ley 20.584; su relación con la acreditación en calidad en salud; con la Autogestión en red; el desarrollo y cumplimiento del Compromiso de Gestión N°16, en los ámbitos de recepción y acogida, trato e información a los/as usuarios/as; Estrategia de Escuelas Hospitalarias; iniciativas y líneas de trabajo de participación ciudadana.
4. Que, una vez aprobado el manual señalado en el punto número uno de los considerandos de la presente Resolución, éste será enviado vía correo electrónico a todos los CR y SCR de este establecimiento, involucrados en el proceso descrito, por funcionarios del Hospital Amigo.
5. La providencia de fecha 23 de octubre de 2024 del Director del Hospital, a través del cual autoriza lo solicitado en el Memorandum N° 0067/2024.
6. Documento remitido a la Oficina de Asesoría Jurídica de este establecimiento con fecha 25 de octubre de 2024; Que, conforme a los antecedentes señalados es necesario dictar la siguiente:

RESOLUCIÓN

HOSP.
Amigo



DIRECCIÓN
Oficina de Asesoría Jurídica

1° **APRUÉBASE** a contar de la fecha de total tramitación de la presente resolución, “**INSTRUCTIVO ENTREGA DE INFORMACIÓN A USUARIOS CR EMERGENCIA HOSPITALARIA**”; versión 4, del Hospital Regional de Arica y Parinacota “Dr. Juan Noé Crevani”; instrumento que se reproduce íntegramente a continuación:



**INSTRUCTIVO
ENTREGA DE INFORMACIÓN A
USUARIOS CR EMERGENCIA HOSPITALARIA**

UGES HJNC OIRS I 002
Fecha Última Revisión: Oct. 2024
Próxima Revisión: Oct. 2029
Versión 4

1. OBJETIVO:

Establecer un sistema de entrega de información médica, clínica y administrativa, a familiares y/o acompañantes significativos de los pacientes que se encuentran en proceso de atención o en proceso de hospitalización (con indicación de hospitalización en espera de cama) en el CR Emergencia Hospitalaria (incluye Urgencia Gineco-Obstétrica) del Hospital Regional de Arica Dr. Juan Noé Crevani, con el propósito de facilitar, entender y/o interpretar datos clínicos, disminuir la ansiedad, colaborar en su proceso de cuidado y/o asistencia durante la atención otorgada.

Observación: Se exceptúan pacientes neonatales y pediátricos quienes se encuentran en acompañamiento continuo de familiar o persona de significativa en marco de la Ley Mila.

2. RESPONSABILIDADES:

Responsable de la Ejecución.

- **Admisor del CR Emergencia Hospitalaria**, es el responsable de confeccionar dato de Atención de Urgencia (DAU), además de conocer el presente instructivo.
- **Facilitadores interculturales**, son responsables de entregar información administrativa a familiares y/o acompañante significativo, indicando en que parte del proceso de atención se encuentra el usuario en horario hábil, además de conocer y ejecutar lo señalado en el presente documento. Además, apoyarán al profesional tratante en la entrega de información clínica de usuarios, cuando el médico, matrnón o enfermera solicite.
- **Enfermera/Matrona de Turno del CR Emergencia Hospitalaria**, es responsable de entregar información a familiares y/o acompañante significativo (dejando registro en DAU), indicando en que parte del proceso de atención se encuentra el usuario, así como también información clínica, para todo usuario que no esté autorizado a tener visitas o acompañamientos y el médico de turno no pueda entregarla personalmente debido a sobrecarga asistencial. Además, debe conocer y ejecutar lo señalado en el presente documento.

Medico de Turno del CR. Emergencia Hospitalaria, es responsable de entregar información médica a familiares y/o acompañante significativo durante el proceso de atención, debiendo dejar consignada esta actividad en el DAU, considerando la siguiente información: nombre de familiar y/o acompañante a quien se le entregó la información y el horario en el cuál se le entregó la información. Además, debe conocer y ejecutar lo señalado en el presente documento.

Responsabilidad del encargado

DIRECCIÓN

Oficina de Asesoría Jurídica

- **Médico jefe del CR Emergencia Hospitalaria**, es responsables de conocer, contribuir a la difusión del documento y velar por el cumplimiento del presente instructivo entre el equipo médico bajo su dependencia jerárquica. Además, debe detectar la necesidad de efectuar modificaciones e informar al Encargado Institucional de la Línea Programática Hospital Amigo.
- **Enfermera Supervisora del CR Emergencia Hospitalaria**, es responsable de conocer, contribuir a la difusión del documento y velar por el cumplimiento del presente instructivo entre el equipo de Enfermería y otros profesionales no médicos bajo su dependencia jerárquica. Además, debe detectar la necesidad de efectuar modificaciones e informar al Encargado Institucional de la Línea Programática Hospital Amigo.
- **Gestor de Cuidados de Matronería**, es responsable de conocer, contribuir a la difusión del documento y velar por el cumplimiento del presente instructivo entre el equipo de Matronería de la **Urgencia Gineco-Obstétrica** bajo su dependencia jerárquica. Además, debe detectar la necesidad de efectuar modificaciones e informar al Encargado Institucional de la Línea Programática Hospital Amigo.
- **Encargada de Oficina OIRS**, es responsable de informar a jefaturas del CR. Emergencia Hospitalaria sobre el cumplimiento de lo establecido respecto a la entrega de información a familiares y/o acompañante que se refleje en las notificaciones que ingresen a OIRS por las diferentes plataformas.

Responsable del Monitoreo.

- **Encargado institucional (a) de la Línea Programática Hospital Amigo**, es responsable de supervisar el cumplimiento según lo establecido en el presente documento en el CR Emergencia Hospitalaria (incluye gineco-obstétrica) del Hospital. Es responsable retroalimentar oportunamente a la Dirección del establecimiento acerca de los hallazgos de la supervisión, así como de efectuar las modificaciones del presente documento cuando estime necesario (en conocimiento del Referente de la Estrategia del Servicio de Salud).

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Acompañante**: Es el familiar o persona significativa y referente válido del paciente que recibirá la información médica, clínica y/o administrativa relativas al estado de salud y requerimientos del paciente que se encuentra en proceso de atención o en proceso de hospitalización (con indicación de hospitalización en espera de cama) en el CR Emergencia Hospitalaria del Hospital Regional de Arica Dr. Juan Noé Crevani. Cabe hacer presente que la persona significativa no necesariamente debe tener un vínculo con-sanguíneo con el paciente. La persona significativa toma importancia cuando no existe red familiar de paciente.
- **Información Médica**: Proceso interactivo realizado en las dependencias de la unidad mediante el cual el médico tratante a cargo de un usuario y/o el médico de turno en el la unidad de Emergencia Hospitalaria informa y responde las interrogantes de los acompañantes, acerca de su estado, evolución y pronóstico de la condición clínica, basado en las herramientas clínicas, de laboratorio e imagenológicas disponibles hasta ese momento, dejando registro en DAU de horario, nombre del familiar y relación parental con el usuario.
- **Información administrativa**: para el presente instructivo será entendido como la información que es proporcionada por los funcionarios no clínicos (facilitadores interculturales y orientadoras sociales) del CR Emergencia Hospitalaria. Dicha información involucra lo concerniente a propiciar, orientar y facilitar acceso a la

DIRECCIÓN
Oficina de Asesoría Jurídica

información respecto a los procesos internos de la UEH y ser el enlace entre el acompañante y el equipo clínico, favoreciendo los procesos de entrega de información clínica durante la estadía de paciente. Paralelamente son responsables del despliegue de estrategias de gestión social para la búsqueda de red de acompañamiento en casos de red deficiente o inexistente.

- **DAU:** Registro atención de urgencias
- **CR:** Centro de Responsabilidad
- **HJNC:** Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani
- **OIRS:** Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias
- **CESFAM:** Centro de Salud Familiar

4. REFERENCIAS.

- Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes.
- Ley N° 21.372 de Medidas especiales en relación al acompañamiento de niños, niñas y adolescentes hospitalizados o sometidos a prestaciones ambulatorias.
- Ordinario C37 N°457, MINSAL remite informaciones técnicas y líneas programáticas para Hospital Amigo año 2024.

5. DESARROLLO.

5.1 Descripción.

ACTIVIDADES

1. Paciente que requiere atención en CR. Emergencia Hospitalaria, se dirige a la ventanilla de Admisión.
 2. Funcionario administrativo de admisión de la unidad recibe al paciente y su familiar o acompañante, y solicita datos personales, de preferencia con cédula de identidad u otro documento de identificación (extranjeros) para generar el ingreso y confeccionar DAU en sistema informático. Solo pacientes con emergencias vitales ingresarán directamente a la sala REA, efectuándose posteriormente los trámites de ingreso.
 3. Una vez ingresado, el funcionario administrativo de admisión, informará al paciente y su familiar o acompañante, que deberá esperar para su atención en la sala de espera hasta que sea llamado por personal clínico de la Sala de Categorización para su evaluación y clasificación de urgencia.
 4. Enfermera(o) o Matrón de categorización, recepciona con un saludo cordial, se identifica y solicita información respecto al "Problema de Salud por el cual consulta". Luego el profesional evalúa al paciente y realiza clasificación por Algoritmo ESI de Categorización de Pacientes. Posteriormente informa verbalmente al paciente, familiar o acompañante la Clasificación asignada (grado de prioridad) y tiempo de espera aproximado para su atención médica, explicando los motivos y solicita al paciente que se dirija a la sala de espera correspondiente.
- En caso de pacientes pediátricos debe siempre ingresar a la Sala de

DIRECCIÓN

Oficina de Asesoría Jurídica

Categorización con su madre o un adulto responsable. De igual forma los pacientes adultos mayores dependientes deben ingresar acompañados por familiar o acompañante significativo.

5. Funcionario clínico de la unidad, llama al usuario cuando le corresponda atención, **quién informará que dispone de un cupo para ingresar acompañado por familiar o acompañante significativo**, siempre y cuando, no existan situaciones que no permitan el ingreso a la unidad, por ejemplo: espacio físico reducido por alta demanda de atención, emergencias que involucren la atención simultánea de pacientes, brote de infecciones relacionadas con IAAS, entre otras.

- Ante aquellas situaciones en que no se permita el ingreso del paciente con su acompañante el profesional clínico se comunicará directamente con el acompañante que se encuentre en la Sala de Espera, si es necesario deberá solicitar el apoyo del Facilitador intercultural, el cual informará que el personal clínico requiere de su atención para la entrega de la información clínica.
- Ante aquellas situaciones en el paciente haya ingresado sin acompañante al box de atención por no disponer en ese momento de acompañante, y este acude posteriormente a la unidad, se gestionará su ingreso siempre, que sea informado dicha situación al personal hospitalario.

6. Después de la atención otorgada por Médico de Turno, **le corresponderá entregar información al paciente, familiar y/o acompañante respecto de su condición clínica** durante el proceso de atención y debe quedar consignado en DAU el **nombre del familiar u acompañante y el horario** en que se entregó la información. Este registro será consignado cuando se entregue el alta o defina su hospitalización, una vez finalizada la evaluación médica en la unidad, la que culmina luego de la entrega de tratamiento inicial y se encuentren disponibles los resultados de exámenes. La información mínima a ser informada es la siguiente:

- Funcionario clínico médico: estado de salud del paciente, diagnóstico (sospecha), tratamiento, evolución clínica.
- Matronería: Estado de salud del paciente y condición de la gestante de término en trabajo de parto o estado y condición de la gestante en proceso de pérdida reproductiva.
- En caso que el paciente no tenga autorizado el ingreso de acompañante, se deberá entregar la información clínica al familiar o acompañante significativo al menos al término de la evaluación del paciente por el servicio de urgencia, las **24 horas del día** por:
 - ✓ Médico de turno, será quien entregue la información médica a familiar o acompañante además de registrar en DAU de usuario nombre, hora e información entregada.
 - ✓ Enfermera/matrona de turno entregará información de usuarios a familiares u acompañantes dejando registro en DAU.

Además, se cuenta con apoyo de facilitadores, en los siguientes horarios:

- ✓ Facilitadores interculturales entre las 08:00 a 17:00 hrs. de lunes a jueves y viernes de 08:00 a 16:00 hrs.
- ✓ Facilitadores lengua de señas entre las 08:00 a 17:00 hrs. de lunes a jueves y viernes de 08:00 a 16:00 hrs. (se llama según requerimiento).

Ambos facilitadores, podrán entregar información administrativa relacionada con el proceso de atención (etapa de atención: espera de evaluación médica, espera de resultados, entregando tratamiento, entre otros) a los familiares y acompañantes que se encuentran en sala de espera en el horario anteriormente señalado.

7. Finalizada la atención, el médico tratante determina si entrega alta o debe hospitalizarse el paciente dejando registro en DAU:

a) Alta a domicilio: Personal de la unidad informará al paciente, familiar o

DIRECCIÓN

Oficina de Asesoría Jurídica

acompañante que debe dirigirse a Oficina de Recaudación donde se le entregará copia de DAU el cual contiene la información de lo realizado en la unidad e indicaciones (medicamentos requeridos, control CESFAM, otros), la que fueron anteriormente entregadas por el personal de salud de la unidad.

b) Hospitalización: Enfermera/Matrona de turno, informará a familiar o acompañante, además de solicitar datos para su hospitalización y entrega de información de este instructivo.

❖ Los pacientes que ingresan al CR Emergencia Hospitalaria del Hospital Dr. Juan Noé Crevani de la Región de Arica y Parinacota pueden ser acompañados durante toda su atención si equipo médico así lo determina y se brindará información al familiar o acompañante significativo sobre su estado y pronóstico del paciente. Además, esta unidad cuenta con facilitadora culturales, quienes son responsables en horario hábil de ser el nexo entre equipo de salud y los familiares de los pacientes.

6. DISTRIBUCIÓN.

- Subdirección Atención Cerrada y Apoyo Clínico
- Subdirección de enfermería
- Subdirección Administrativa
- CR Emergencia Hospitalaria
- Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias
- Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
- Unidad de Recaudación Urgencia
- Encargado Hospital Amigo
- Oficina de Calidad del Servicio de salud Arica
- Oficina de Asesoría Jurídica

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|--|--|---|
| <p>Nombre: Pablo Manzanares Fernández Cargo: Referente Institucional Hospital Amigo Fecha: Octubre 2024 Firma:</p> | <p>Equipo Of. De Calidad y Seguridad del Paciente SSAP: Katherin Muñoz Fuentes Úrsula Acevedo Ibarra Representado por: Úrsula Acevedo Ibarra Cargo: Referente Hospital Amigo SSAP Fecha: Octubre 2024 Firma:</p> | <p>Nombre: Cristian Quispe Arredondo Cargo: Director Hospital Dr. Juan Noé Crevani Fecha: Octubre 2024 Firma:</p> |
| <p>Nombre: Gabriela Galleguillos Valenzuela Cargo: Enfermera Supervisora CR Emergencia Hospitalaria Fecha: Octubre 2024 Firma:</p> | <p>Nombre: Elias Chahuan Kim. Cargo: Subdirector Médico Atención Cerrada y Apoyo clínico Hospital Regional de Arica Dr. Juan Noé Crevani. Fecha: Octubre 2024 Firma:</p> | |
| | <p>Nombre: Mónica Lazcano Medina. Cargo: Enfermera Jefe oficina de calidad y seguridad de paciente. Fecha: Octubre 2024 Firma:</p> | |

DIRECCIÓN

Oficina de Asesoría Jurídica

| | | |
|--|---|--|
| | Nombre: María José Retamal Paredes Cargo: Médico Jefe CR Emergencia Hospitalaria Fecha: Octubre 2024 Firma: | |
|--|---|--|

2° DÉJASE CONSTANCIA que se incluyen anexos que señala el “**INSTRUCTIVO ENTREGA DE INFORMACIÓN A USUARIOS CR EMERGENCIA HOSPITALARIA**”; versión 4; los que forman parte integrante de la presente resolución, para todos los efectos que deriven de su aplicación.

3° TÉNGASE PRESENTE que corresponderá al referente de Hospital Amigo, velar por la observancia del cumplimiento de este procedimiento, o a quien se designe, para ello.

4° NOTIFÍQUESE la presente Resolución por funcionarios de la Oficina de Partes del Hospital Regional de Arica y Parinacota “Dr. Juan Noé Crevani”.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.



D. ALFREDO FIGUEROA SEGUEL

DIRECTOR

HOSPITAL REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA

“DR. JUAN NOÉ CREVANI”

Lo que comunico a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Of. Calidad y Seg. del Pacte. SSAP
Referente Hospital Amigo HJNC
Oficina Asesoría Jurídica HA
Oficina de Partes (2)



Milka Castillo Fabijanovic

MILKA CASTILLO FABIJANOVIC
MINISTRO DE FÉ

1. OBJETIVO:

Establecer un sistema de entrega de información médica, clínica y administrativa, a familiares y/o acompañantes significativos de los pacientes que se encuentran en proceso de atención o en proceso de hospitalización (con indicación de hospitalización en espera de cama) en el CR Emergencia Hospitalaria (incluye Urgencia Gineco-Obstétrica) del Hospital Regional de Arica Dr. Juan Noé Crevani, con el propósito de facilitar, entender y/o interpretar datos clínicos, disminuir la ansiedad, colaborar en su proceso de cuidado y/o asistencia durante la atención otorgada.

Observación: Se exceptúan pacientes neonatales y pediátricos quienes se encuentran en acompañamiento continuo de familiar o persona de significativa en marco de la Ley Mila.

2. RESPONSABILIDADES:

Responsable de la Ejecución.

- **Admisor del CR Emergencia Hospitalaria**, es el responsable de confeccionar dato de Atención de Urgencia (DAU), además de conocer el presente instructivo.
- **Facilitadores interculturales**, son responsables de entregar información administrativa a familiares y/o acompañante significativo, indicando en que parte del proceso de atención se encuentra el usuario en horario hábil, además de conocer y ejecutar lo señalado en el presente documento. Además, apoyarán al profesional tratante en la entrega de información clínica de usuarios, cuando el médico, matrn o enfermera solicite.
- **Enfermera/Matrona de Turno del CR Emergencia Hospitalaria**, es responsable de entregar información a familiares y/o acompañante significativo (dejando registro en DAU), indicando en que parte del proceso de atención se encuentra el usuario, así como también información clínica, para todo usuario que no este autorizado a tener visitas o acompañamientos y el médico de turno no pueda entregarla personalmente debido a sobrecarga asistencial. Además, debe conocer y ejecutar lo señalado en el presente documento.

Medico de Turno del CR. Emergencia Hospitalaria, es responsable de entregar información médica a familiares y/o acompañante significativo durante el proceso de atención, debiendo dejar consignada esta actividad en el DAU, considerando la

INSTRUCTIVO
ENTREGA DE INFORMACIÓN A
USUARIOS
CR EMERGENCIA HOSPITALARIA

siguiente información: nombre de familiar y/o acompañante a quien se le entregó la información y el horario en el cuál se le entregó la información. Además, debe conocer y ejecutar lo señalado en el presente documento.

Responsabilidad del encargado

- **Médico jefe del CR Emergencia Hospitalaria**, es responsables de conocer, contribuir a la difusión del documento y velar por el cumplimiento del presente instructivo entre el equipo médico bajo su dependencia jerárquica. Además, debe detectar la necesidad de efectuar modificaciones e informar al Encargado Institucional de la Línea Programática Hospital Amigo.
- **Enfermera Supervisora del CR Emergencia Hospitalaria**, es responsable de conocer, contribuir a la difusión del documento y velar por el cumplimiento del presente instructivo entre el equipo de Enfermería y otros profesionales no médicos bajo su dependencia jerárquica. Además, debe detectar la necesidad de efectuar modificaciones e informar al Encargado Institucional de la Línea Programática Hospital Amigo.
- **Gestor de Cuidados de Matronería**, es responsable de conocer, contribuir a la difusión del documento y velar por el cumplimiento del presente instructivo entre el equipo de Matronería de la **Urgencia Gineco-Obstétrica** bajo su dependencia jerárquica. Además, debe detectar la necesidad de efectuar modificaciones e informar al Encargado Institucional de la Línea Programática Hospital Amigo.
- **Encargada de Oficina OIRS**, es responsable de informar a jefaturas del CR. Emergencia Hospitalaria sobre el cumplimiento de lo establecido respecto a la entrega de información a familiares y/o acompañante que se refleje en las notificaciones que ingresen a OIRS por las diferentes plataformas.

Responsable del Monitoreo.

- **Encargado institucional (a) de la Línea Programática Hospital Amigo**, es responsable de supervisar el cumplimiento según lo establecido en el presente documento en el CR Emergencia Hospitalaria (incluye gineco-obstétrica) del Hospital. Es responsable retroalimentar oportunamente a la Dirección del establecimiento acerca de los hallazgos de la supervisión, así como de efectuar las modificaciones del presente documento cuando estime necesario (en conocimiento del Referente de la Estrategia del Servicio de Salud).

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Acompañante:** Es el familiar o persona significativa y referente válido del paciente que recibirá la información médica, clínica y/o administrativa relativas al estado de salud y requerimientos del paciente que se encuentra en proceso de atención o en proceso de hospitalización (con indicación de hospitalización en espera de cama) en el CR Emergencia Hospitalaria del Hospital Regional de Arica Dr. Juan Noé Crevani. Cabe hacer presente que la persona significativa no necesariamente debe tener un vínculo con-sanguíneo con el paciente. La persona significativa toma importancia cuando no existe red familiar de paciente.
- **Información Médica:** Proceso interactivo realizado en las dependencias de la unidad mediante el cual el médico tratante a cargo de un usuario y/o el médico de turno en el la unidad de Emergencia Hospitalaria informa y responde las interrogantes de los acompañantes, acerca de su estado, evolución y pronóstico de la condición clínica, basado en las herramientas clínicas, de laboratorio e imagenológicas disponibles hasta ese momento, dejando registro en DAU de horario, nombre del familiar y relación parental con el usuario.
- **Información administrativa:** para el presente instructivo será entendido como la información que es proporcionada por los funcionarios no clínicos (facilitadores interculturales y orientadoras sociales) del CR Emergencia Hospitalaria. Dicha información involucra lo concerniente a propiciar, orientar y facilitar acceso a la información respecto a los procesos internos de la UEH y ser el enlace entre el acompañante y el equipo clínico, favoreciendo los procesos de entrega de información clínica durante la estadía de paciente. Paralelamente son responsables del despliegue de estrategias de gestión social para la búsqueda de red de acompañamiento en casos de red deficiente o inexistente.
- **DAU:** Registro atención de urgencias
- **CR:** Centro de Responsabilidad
- **HJNC:** Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani
- **OIRS:** Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias
- **CESFAM:** Centro de Salud Familiar

4. REFERENCIAS.

- Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes.
- Ley N° 21.372 de Medidas especiales en relación al acompañamiento de niños, niñas y adolescentes hospitalizados o sometidos a prestaciones ambulatorias.
- Ordinario C37 N°457, MINSAL remite informaciones técnicas y líneas programáticas para Hospital Amigo año 2024.

5. DESARROLLO.

5.1 Descripción.

ACTIVIDADES

1. Paciente que requiere atención en CR. Emergencia Hospitalaria, se dirige a la ventanilla de Admisión.
2. Funcionario administrativo de admisión de la unidad recibe al paciente y su familiar o acompañante, y solicita datos personales, de preferencia con cédula de identidad u otro documento de identificación (extranjeros) para generar el ingreso y confeccionar DAU en sistema informático. Solo pacientes con emergencias vitales ingresarán directamente a la sala REA, efectuándose posteriormente los trámites de ingreso.
3. Una vez ingresado, el funcionario administrativo de admisión, informará al paciente y su familiar o acompañante, que deberá esperar para su atención en la sala de espera hasta que sea llamado por personal clínico de la Sala de Categorización para su evaluación y clasificación de urgencia.
4. Enfermera(o) o Matrón de categorización, recepciona con un saludo cordial, se identifica y solicita información respecto al "Problema de Salud por el cual consulta". Luego el profesional evalúa al paciente y realiza clasificación por Algoritmo ESI de Categorización de Pacientes. Posteriormente informa verbalmente al paciente, familiar o acompañante la Clasificación asignada (grado

de prioridad) y tiempo de espera aproximado para su atención médica, explicando los motivos y solicita al paciente que se dirija a la sala de espera correspondiente.

- En caso de pacientes pediátricos debe siempre ingresar a la Sala de Categorización con su madre o un adulto responsable. De igual forma los pacientes adultos mayores dependientes deben ingresar acompañados por familiar o acompañante significativo.
5. Funcionario clínico de la unidad, llama al usuario cuando le corresponda atención, **quién informará que dispone de un cupo para ingresar acompañado por familiar o acompañante significativo**, siempre y cuando, no existan situaciones que no permitan el ingreso a la unidad, por ejemplo: espacio físico reducido por alta demanda de atención, emergencias que involucren la atención simultánea de pacientes, brote de infecciones relacionadas con IAAS, entre otras.
- Ante aquellas situaciones en que no se permita el ingreso del paciente con su acompañante el profesional clínico se comunicará directamente con el acompañante que se encuentre en la Sala de Espera, si es necesario deberá solicitar el apoyo del Facilitador intercultural, el cual informará que el personal clínico requiere de su atención para la entrega de la información clínica.
 - Ante aquellas situaciones en el paciente haya ingresado sin acompañante al box de atención por no disponer en ese momento de acompañante, y este acude posteriormente a la unidad, se gestionará su ingreso siempre, que sea informado dicha situación al personal hospitalario.
6. Después de la atención otorgada por Médico de Turno, **le corresponderá entregar información al paciente, familiar y/o acompañante respecto de su condición clínica** durante el proceso de atención y debe quedar consignado en DAU el **nombre del familiar u acompañante y el horario** en que se entregó la información. Este registro será consignado cuando se entregue el alta o defina su hospitalización, una vez finalizada la evaluación médica en la unidad, la que culmina luego de la entrega de tratamiento inicial y se encuentren disponibles los resultados de exámenes. La información mínima a ser informada es la siguiente:
- Funcionario clínico médico: estado de salud del paciente, diagnóstico (sospecha), tratamiento, evolución clínica.
 - Matronería: Estado de salud del paciente y condición de la gestante de término en trabajo de parto o estado y condición de la gestante en proceso de

INSTRUCTIVO
ENTREGA DE INFORMACIÓN A
USUARIOS
CR EMERGENCIA HOSPITALARIA

perdida reproductiva.

- En caso que el paciente no tenga autorizado el ingreso de acompañante, se deberá entregar la información clínica al familiar o acompañante significativo al menos al término de la evaluación del paciente por el servicio de urgencia, las **24 horas del día** por:

- ✓ Médico de turno, será quien entregue la información médica a familiar o acompañante además de registrar en DAU de usuario nombre, hora e información entregada.
- ✓ Enfermera/matrona de turno entregará información de usuarios a familiares u acompañantes dejando registro en DAU.

Además, se cuenta con apoyo de facilitadores, en los siguientes horarios:

- ✓ Facilitadores interculturales entre las 08:00 a 17:00 hrs. de lunes a jueves y viernes de 08:00 a 16:00 hrs.
- ✓ Facilitadores lengua de señas entre las 08:00 a 17:00 hrs. de lunes a jueves y viernes de 08:00 a 16:00 hrs. (se llama según requerimiento).

Ambos facilitadores, podrán entregar información administrativa relacionada con el proceso de atención (etapa de atención: espera de evaluación médica, espera de resultados, entregando tratamiento, entre otros) a los familiares y acompañantes que se encuentran en sala de espera en el horario anteriormente señalado.

7. Finalizada la atención, el médico tratante determina si entrega alta o debe hospitalizarse el paciente dejando registro en DAU:
 - a) Alta a domicilio: Personal de la unidad informará al paciente, familiar o acompañante que debe dirigirse a Oficina de Recaudación donde se le entregará copia de DAU el cual contiene la información de lo realizado en la unidad e indicaciones (medicamentos requeridos, control CESFAM, otros), la que fueron anteriormente entregadas por el personal de salud de la unidad.
 - b) Hospitalización: Enfermera/Matrona de turno, informará a familiar o acompañante, además de solicitar datos para su hospitalización y entrega de información de este instructivo.

INSTRUCTIVO
ENTREGA DE INFORMACIÓN A
USUARIOS
CR EMERGENCIA HOSPITALARIA

- ❖ Los pacientes que ingresan al CR Emergencia Hospitalaria del Hospital Dr. Juan Noé Crevani de la Región de Arica y Parinacota pueden ser acompañados durante toda su atención si equipo médico así lo determina y se brindará información al familiar o acompañante significativo sobre su estado y pronóstico del paciente. Además, esta unidad cuenta con facilitadora culturales, quienes son responsables en horario hábil de ser el nexo entre equipo de salud y los familiares de los pacientes.

6. DISTRIBUCIÓN.







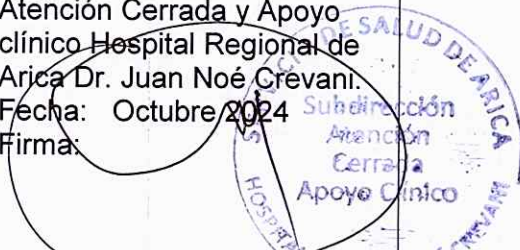
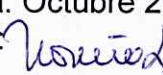

- Subdirección Atención Cerrada y Apoyo Clínico
- Subdirección de enfermería
- Subdirección Administrativa
- CR Emergencia Hospitalaria
- Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias
- Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
- Unidad de Recaudación Urgencia
- Encargado Hospital Amigo
- Oficina de Calidad del Servicio de salud Arica
- Oficina de Asesoría Jurídica



INSTRUCTIVO

ENTREGA DE INFORMACIÓN A USUARIOS
CR EMERGENCIA HOSPITALARIA

UGES HJNC OIRS I 002
Fecha Última Revisión: Oct. 2024
Próxima Revisión: Oct. 2029
Versión 4

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|--|--|--|
| <p>Nombre: Pablo Manzanares Fernández Cargo: Referente Institucional Hospital Amigo Fecha: Octubre 2024 Firma:</p>  | <p>Equipo Of. De Calidad y Seguridad del Paciente SSAP: Katherin Muñoz Fuentes Úrsula Acevedo Ibarra Representado por: Úrsula Acevedo Ibarra Cargo: Referente Hospital Amigo SSAP Fecha: Octubre 2024 Firma:</p>  | <p>Nombre: Cristian Quispe Arredondo Cargo: Director Hospital Dr. Juan Noé Crevani Fecha: Octubre 2024 Firma:</p>   |
| <p>Nombre: Gabriela Galleguillos Valenzuela Cargo: Enfermera Supervisora CR Emergencia Hospitalaria Fecha: Octubre 2024 Firma:</p>   | <p>Nombre: Elias Chahuan Kim. Cargo: Subdirector Médico Atención Cerrada y Apoyo clínico Hospital Regional de Arica Dr. Juan Noé Crevani. Fecha: Octubre 2024 Firma:</p>  | |
| | <p>Nombre: Mónica Lazcano Medina. Cargo: Enfermera Jefe oficina de calidad y seguridad de paciente. Fecha: Octubre 2024 Firma:</p>   | |



INSTRUCTIVO
ENTREGA DE INFORMACIÓN A
USUARIOS
CR EMERGENCIA HOSPITALARIA

UGES HJNC OIRS I 002
Fecha Última Revisión: Oct. 2024
Próxima Revisión: Oct. 2029
Versión 4

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Nombre: María José Retamal Paredes Cargo: Médico Jefe CR Emergencia Hospitalaria Fecha: Octubre 2024 Firma:</p>  | |
|--|---|--|