



**ASESORÍA JURÍDICA**

EDU / DR.FRT / DR. ESMC / EU. BRM / SGS / LCS / TS.GSS /rap

Nº 197  
05/04/18

RESOLUCION EXENTA Nº: 1505

RANCAGUA, 20 ABR. 2018

VISTOS;

Estos antecedentes: Cadena de Custodia Folio Nº1, de fecha 26 de marzo de 2018, emanada de la Dirección de este Servicio de Salud; Ordinario NºC21/1234, de fecha 9 de marzo de 2018, emanado de la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud, mediante el cual Informa Presupuesto Línea Programática Hospital Amigo año 2018; y

**CONSIDERANDO:**

Que, El Hospital Amigo se constituye en una estrategia central en la Satisfacción Usuaría que cuenta con presupuesto propio de continuidad, de acuerdo a lo establecido en la ley. 20.584 de derechos y deberes de las personas en atención de salud, concordante con lo informado al tenor del Ordinario NºC21/857, de fecha 9 de marzo de 2017, emanado de la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud.

Que, el "*Hospital Amigo*" forma parte de las líneas programáticas ministeriales, en el marco de implementación de un modelo de atención de salud integral, con enfoque familiar y comunitario, con la participación de la familia, la comunidad y la sociedad. Esta línea programática agrupa actividades relacionadas con la Apertura de los Establecimientos a la Familia y Comunidad, implementando iniciativas que pongan en práctica una salud comprometida, acogedora y participativa que logre satisfacer las necesidades y expectativas de la población.

Que, un Hospital se constituye en "Hospital Amigo", en la medida que establece una relación con los usuarios y sus familias. De esta manera, es el establecimiento en su conjunto, el que se relaciona con la población y sus usuarios, el que implementa medidas como la visita diaria a pacientes hospitalizados, como el acompañamiento diurno y nocturno de niños y niñas y de los adultos mayores, como la presencia del padre o una persona significativa en las salas de pre, parto y post parto, entre otras. Actualmente, se busca fortalecer y consolidar esta estrategia en los hospitales de alta, mediana y baja complejidad del país. ; y teniendo presente lo establecido en el D.L. Nº 2763/79, cuyo texto fue refundido, coordinado y sistematizado por el D.F.L. Nº 1/2005; modificaciones introducidas por la Ley Nº 19.937; artículo 9º del D.S. Nº 140/04, en relación con el Decreto Exento Nº56, de fecha 15 de marzo de 2018, del Ministerio de Salud; y lo estatuido en la Resolución Nº1600/08, de la Contraloría General de la República y modificación posterior, dicto la siguiente.

**RESOLUCION:**

1.- **APRUEBASE** transferencia de recursos financieros para la ejecución de los objetivos del "*Programa Hospital Amigo*" a los establecimientos hospitalarios que forman parte de la Red Asistencial del Servicio de Salud del Libertador General Bernardo O'Higgins, conforme se consigna al tenor de la Distribución de Recursos que emana del Ordinario C21 Nº 1234, del 9 de marzo de 2018, emanado de la Subsecretaria de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud, concordante con la siguiente distribución, individualización, montos, prestaciones, objetivos y otros, a saber:

HOSPITAL	PLANES DE TRABAJO AÑO 2018	MONTO A EJECUTAR SUBTITULO 22
COINCO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar sala de duelo, reparar techo, paredes y ventanas.</li> <li>• Confección de acrílico de 10 medidas.</li> </ul>	\$1.200.000.-
GRANEROS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confección de material informativo y de difusión, de la línea estratégica de hospital amigo en las distintas dependencias del centro de salud.</li> <li>• Mantenimiento de baños.</li> <li>• Confección de silla para acompañamiento.</li> <li>• Confección de acrílico de 10 medidas.</li> </ul>	\$650.000.-
PEUMO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear identificación para visitas y cuidadores.</li> <li>• Confección de silla para acompañantes.</li> <li>• Confección de tríptico informativo.</li> <li>• Confección de letrero informativo.</li> <li>• Confección de acrílico de 10 medidas.</li> </ul>	\$750.000.-
PICHIDEGUA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confección de bancas y/o asientos para sala de espera.</li> <li>• Reparación de suelo, muralla y techo para sala de espera.</li> <li>• Confección de 13 pizarras acrílicas para la identificación de pacientes hospitalizados.</li> <li>• Confección de acrílico de 10 medidas.</li> </ul>	\$1.000.000.-
RENGO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar sala de espera, reparar techo, paredes y ventanas.</li> <li>• Confección de acrílico de 10 medidas.</li> </ul>	\$860.000.-
PICHILEMU	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con material audiovisual para estadía hospitalaria.</li> <li>• Confección de acrílico de 10 medidas.</li> </ul>	\$650.000.-
LITUECHE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de termo de agua, para los familiares y/o acompañantes de pacientes hospitalizados.</li> <li>• Adquisición de porta tips y correa para credencial y dar cumplimiento a medida N°10.</li> <li>• Mejorar la difusión de la información, por medio de la adquisición de tinta a color.</li> <li>• Confección de acrílico de 10 medidas.</li> </ul>	\$630.000.-
MARCHIGUE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confección de material informativo y de difusión, de la línea estratégica de hospital amigo en las distintas dependencias del centro de salud.</li> <li>• Confección bancas para sala de duelo y la espera de familiares sea acogedora.</li> <li>• Adquirir 4 sillas para acompañamiento nocturno de pacientes.</li> <li>• Adquirir 2 veladores clínicos.</li> <li>• Mantener orden y stock con material informativo.</li> </ul>	\$780.000.-

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar entada de luz en sala de hospitalizados.</li> <li>• Mejorar el estado de los baños.</li> <li>• Confección de acrílico de 10 medidas.</li> </ul>	
<b>LOLOL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirir insumos para la seguridad y una mejor atención del paciente: Inmovilizador mano-pie / biombo 3 cuerpos.</li> <li>• Adquirir insumos para la estadía de familiares de pacientes hospitalizados que realizan acompañamiento diurno y nocturno.</li> <li>• Confección de acrílico de 10 medidas.</li> </ul>	\$600.000.-
<b>SANTA CRUZ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confección de material informativo y de difusión, de la línea estratégica de hospital amigo en las distintas dependencias del centro de salud.</li> <li>• Confección de pendones con información de establecimiento y 10 medidas.</li> <li>• Adquirir insumos para la estadía de familiares de pacientes hospitalizados que realizan acompañamiento diurno y nocturno.</li> <li>• Confección de pizarras acrílicas e identificar pacientes hospitalizados.</li> <li>• Confección de acrílico de 10 medidas.</li> </ul>	\$700.000.-
<b>CHIMBARONGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confección de material informativo y de difusión, de la línea estratégica de hospital amigo en las distintas dependencias del centro de salud.</li> <li>• Confección de tarjetas para acompañamiento diurno, nocturno, alimentación asistida.</li> <li>• Proporcionar a familiares de los pacientes hospitalizados insumos para su aseo y confort las primeras horas de hospitalización.</li> <li>• Jornada de asistencia espiritual y dignificación de la atención hospitalaria.</li> <li>• Habilitar sala de entrevistas.</li> <li>• Confección de acrílico de 10 medidas.</li> </ul>	\$766.000.-
<b>NANCAGUA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confección de material informativo y de difusión, de la línea estratégica de hospital amigo en las distintas dependencias del centro de salud.</li> <li>• Confección de tarjetas de condolencias.</li> <li>• Reparación y mantención de sillas para el acompañante.</li> <li>• Adquisición de frazadas.</li> <li>• Confección de tarjetas para acompañamiento diurno, nocturno, alimentación asistida.</li> <li>• Adquisición de termo de agua, para los familiares y/o acompañantes de pacientes hospitalizados.</li> <li>• Confección de acrílico de 10 medidas.</li> </ul>	\$550.000.-
<b>Total a financiar por subtítulo 22</b>		<b>\$ 9.136.000.-</b>

## **2.- Objetivo General del Programa “Hospital Amigo”:**

- Fortalecer la satisfacción usuaria en los ámbitos de recepción y acogida, trato e información y comunicación a usuarios y usuarias en el contexto de la implementación del plan cuatrienal, estrategia Hospital Amigo.

### **2.1.- Objetivos específicos del Programa “Hospital Amigo”:**

- Estructurar un sistema único de información que permita otorgar satisfacción a las necesidades de los equipos de trabajo de la Región.
- Optimizar las acciones relacionadas con el flujo de l información.
- Estandarizar los procesos de satisfacción usuaria en sus distintos ámbitos.
- Fortalecer la satisfacción usuaria en el ámbito de la calidad de la atención.



2	100% de los servicios clínicos con camas pediátricas cuentan con autorización para acompañamiento diurno y nocturno de niños y niñas	90%	Resolución y Protocolo de la medida (exigido para el segundo semestre 2017)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Si	Si		
			Instrumento de información y difusión al usuario, como cartillas entregadas, pendones y/o señalética visibles por los usuarios	N/A	N/A	N/A	N/A	Si	Si			
3	100% de los servicios clínicos cuentan con horario determinado para la entrega de información a familiares de personas hospitalizadas	90%	Resolución y Protocolo de la medida (exigido para el segundo semestre 2017)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		
			Instrumento de información y difusión al usuario, como cartillas entregadas, pendones y/o señalética visibles por los usuarios.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		
4	100% de los servicios clínicos con camas básicas de adultos cuentan con autorización para acompañamiento diurno y nocturno a adultos mayores.	90%	Resolución y Protocolo de la medida (exigido para el segundo semestre 2017)	Si	Si	Si	Si	N/A	N/A	Si		
			Instrumento de información y difusión al usuario, como cartillas entregadas, pendones y señalética visibles por los usuarios	Si	Si	Si	Si	N/A	N/A	Si	Si	

5	100% de servicios clínicos de camas básicas adulto cuentan con autorización y protocolo de alimentación asistida	90%	Resolución y Protocolo de la medida (exigido para el segundo semestre 2017)	Si	Si	Si	Si	Si	Si		
6	100% de los servicios clínicos con camas de adultos y pediátricas cuenta con un sistema visible de identificación de las personas hospitalizadas	90%	Existencia de pizarras o similar con nombre de a persona hospitalizada, de fácil visibilidad, y que permita nombrar al paciente por su nombre	Si	Si	Si	Si	Si	Si		
7	Incremento a un 70% de los partos que cuentan con acompañamiento de persona significativa durante el parto, parto y postparto.	90%	Registro del establecimiento, de persona significativa presente en al menos dos de las etapas del proceso, parto, parto y post parto	Si	Si	Si	Si	Si	Si		
8	Las Unidades de Emergencia de los establecimientos de mayor complejidad cuentan con sistema de información a la familia según orientaciones técnicas específicas.	90%	Resolución que establezca la medida y Protocolo de Información en Urgencia	Si	Si	Si	Si	Si	Si		



**2.- Este Servicio de Salud**, concordante con lo expuesto precedentemente, debe proceder a efectuar transferencia de recursos financieros a los Hospitales antes singularizados, correspondientes al Programa “**Hospital Amigo**”, según da cuenta el Ordinario N°C21/1234, de fecha 09 de Marzo de 2018, del Ministerio de Salud y que refleja un presupuesto de M\$25.226 que respalda recursos de la Línea Programática a disposición de este Servicio de Salud. Por su parte los Hospitales con los recursos que le serán asignados más adelante, quedan obligados a utilizar los recursos exclusivamente en los siguientes objetivos:

- Mantener la condición de Hospital Amigo
- Implementar al menos una de las buenas prácticas de Hospital Amigo.
- Enviar semestralmente informe de mantención de medidas a la subdirección de Gestión asistencial de el Servicio de Salud O'Higgins, a través de la asesora designada en el sexto numeral.

**3.-** Para el caso que los Hospitales se excedan de los fondos destinados por para los efectos de este resolución, estos deberán asumir el mayor gasto que involucre. Asimismo, deberán devolver a este Servicio de Salud, los recursos recibidos por la presente resolución, que no se hayan utilizado en los objetivos antes señalados.

**4.-** Este Servicio de Salud, podrá requerir a los Hospitales, los datos e informes relativos a la ejecución del Programa Hospital Amigo, con los detalles y especificaciones que sean necesarias, pudiendo efectuar una constante supervisión, fiscalización, control y evaluación del mismo, para efectos de su estricto cumplimiento.

**5.-** Para dar estricto cumplimiento a lo establecido en el numeral anterior y demás políticas de auditoria y otras determinadas por este Servicio de Salud, se designa para todos los fines que fueren pertinentes como coordinadora responsable, supervisora y fiscalizadora, a la asesora del Subdepartamento Articulación de la Red Asistencial, doña Gianina Soto Sánchez; y como responsable de la transferencia de los recursos financieros al Jefe del Departamento de Finanzas, o quienes legalmente los subroguen, quienes detentarán desde luego, las facultades necesarias para lograr su cometido.

No obstante lo anterior, los funcionarios aludidos en su rol encomendado, deberán a lo menos disponer de un monitoreo sobre los gastos involucrados y la eficacia en la ejecución de los objetivos del programa por parte de los Hospitales, en periodos mensuales a lo menos, y/o con la periodicidad que consideren pertinente, a fin de evitar incluso eventuales excedentes de recursos en la ejecución antes referida que pudieren ser en desmedro de otros establecimientos.

**6.-** Este Servicio de Salud, no asume responsabilidad financiera mayor que la que en esta resolución se señala. Por ello, en el caso que los Hospitales se excedan de los fondos destinados para la ejecución del mismo, ellos asumirán el mayor gasto resultante.

**7.-** Los Directores de los Hospitales antes aludidos, deben nombrar a través de resolución un encargado o jefe del programa y un subrogante local, los que serán responsables del cumplimiento estricto de los objetivos del programa y tendrán además corresponsabilidad con su jefe de finanzas.

**8.- Evaluación** La evaluación del Programa se efectuará con corte al 31 de diciembre del año en curso, fecha en que éste deberá tener ejecutado el 100% de las prestaciones comprometidas, conforme en la estrategia, productos, indicador y medios de verificación asociados a estos componentes.

**9.-** Los Hospitales además como ente directo en su rol gestor, deberá efectuar todos los procedimientos necesarios para alcanzar la eficacia de este programa.

**10.-** No obstante las obligaciones propias del programa, las medidas que además los Directores de Hospitales deberán adoptar para alcanzar el cumplimiento de los objetivos son las siguientes:

- Los Servicios Clínicos con camas básicas cuentan con un mínimo de seis horas de Visita
- Los Servicios clínicos con camas pediátricas cuentan con autorización para acompañamiento diurno y nocturno de niños y niñas.

- Los Servicios Clínicos cuentan con un horario determinado para entregar información a familiares.
- Los Servicios clínicos con camas básicas de adultos cuentan con autorización para acompañamiento diurno y nocturno a adultos mayores.
- Los Servicios clínicos de camas básicas adulto cuentan con autorización y protocolo de alimentación asistida.
- Los Servicios Clínicos con camas de adultos y pediátricas cuentan con un sistema visible de identificación de los hospitalizados.
- 70% de los nacimientos cuentan con acompañamiento de persona significativa durante el parto, parto y postparto.
- Las Unidades de Emergencia de los establecimientos de mayor complejidad cuentan con sistema de información a la familia según orientaciones técnicas.
- Los Servicios Clínicos con camas de adulto cuentan con sistema de incorporación de la familia al egreso hospitalario del adulto mayor.
- Los funcionarios cuenten con identificación.

11.- Este Servicio de Salud, podrá velar aleatoriamente por la correcta utilización de los fondos traspasados a través de su Departamento de Auditoría, conjuntamente a ello cada hospital deberá utilizar y registrar los gastos devengados del programa en forma periódica y sustentable en la documentación contable correspondiente.

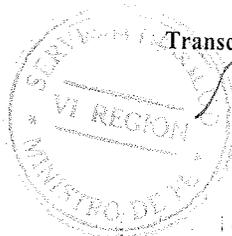
12.- **DEJASE ESTABLECIDO** que, respecto las obligaciones emanadas en esta resolución, tendrán vigencia, a contar del primero de enero de 2018 y hasta el 31 de diciembre del mismo año citado.

13.- **IMPUTESE** los montos traspasados precedentemente al Subtítulo 21 y 22, según sea procedente del presupuesto asignado al “Programa Hospital Amigo”, del presupuesto de los hospitales aludidos.

#### ANOTESE Y COMUNIQUESE



**ELIANA DIAZ UBILLA**  
**DIRECTORA (S)**  
**SERVICIO DE SALUD DEL LIBERTADOR**  
**GENERAL BERNARDO O'HIGGINS**



Transcrito Fielmente

  
 Ministro de Fe

**Distribución:**

- Hospitales Indicados
- DIVAP – MINSAL.
- División de Gestión de la Red Asistencial-MINSAL.
- Jefe Depto. Finanzas DSS.
- Jefe RRHH
- Depto. Jurídico.
- Of. Partes y Archivo.