



GOBIERNO DE
CHILE
MINISTERIO DE SALUD

S. Gestión y Desarrollo
Res. Nº 19
DR.SNV/PMM/

RESOLUCIÓN Nº 2011

CASTRO,

17 JUN. 2010

VISTOS: Cumplimiento Compromisos de Gestión, Ámbito Nº 6 – Compromiso Nº 2 Hospital Amigo, relacionado con el Protocolo Visitas 6 horas de pacientes del Hospital de Castro; **TENIENDO PRESENTE:** DL Nº 2763/79 del Ministerio de Salud modificado en lo pertinente por la Ley Nº 19937/2004; Decreto Supremo Nº 140 del Ministerio de Salud; Resolución Nº 392 del 26/02/2010 del Servicio de Salud Chiloé; lo dispuesto en la Resolución Nº 1600 del 30/10/2008 y sus modificaciones de la Contraloría General de la República, dicto la siguiente:

R E S O L U C I Ó N

1.- APRUEBASE a contar de la presente fecha el "Protocolo de Visitas 6 horas en todas las Unidades Clínicas del Hospital de Castro", cuyo cumplimiento se encuentra inserto dentro del Programa de Hospital Amigo.

4.- DEJASE establecido que dicho Protocolo se encontrará disponible en la página web del Hospital de Castro en el link de <http://biblioteca.hospitalcastro.cl>

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

DR. SANTIAGO NAVARRO VERA
DIRECTOR HOSPITAL DE CASTRO

DISTRIBUCION:

Subdirección Médica
Subdepartamento Gestión de los Cuidados de Enfermería
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
Subdepartamento Gestión y Desarrollo
Centro de Responsabilidad Atención Cerrada
Subdepartamento de Gestión al Usuario
Comité Hospital Amigo
Oficina de Partes
Dirección

 REPUBLICA DE CHILE	 HOSPITAL DE CASTRO	PROTOCOLO DE VISITAS HOSPITAL DE CASTRO	SG/CAH/PROT
COMITÉ DE APERTURA HOSPITALARIA			EDICION N° 1 MAYO 2010

1. INDICE

1.	INDICE	1
2.	OBJETIVOS	2
3.	ALCANCE	2
4.	DISTRIBUCIÓN	2
5.	DESCRIPCION DEL PROCESO	3
6.	RESPONSABILIDADES.....	5
7.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.....	8
8.	SOLUCION DE PROBLEMAS	9
9.	EVALUACION	9
10.	REFERENCIAS	9

REV	REALIZADO		APROBADO		REGISTRO DE ENMIENDAS () DOCUMENTO COMPLETO () SOLO HOJAS
	POR	FECHA	POR	FECHA	

2. OBJETIVOS

- Unificar criterios respecto al sistema de visitas del Hospital Base de Castro, para facilitar el acceso ordenado del público
- Asegurar la integridad de los pacientes, sus familiares y funcionarios
- Promover una adecuada relación entre el equipo de salud y beneficiarios del establecimiento
- Difundir periódicamente el sistema de visitas a la comunidad usuaria
- Involucrar a la familia en el proceso de recuperación del paciente
- Asegurar la continuidad de los cuidados hospitalarios en domicilio

3. ALCANCE

- La presente normativa está inserta en la política que el establecimiento tiene respecto al usuario.
- Es una normativa que trasciende a los distintos servicios clínicos y debe ser conocida, aplicada, evaluada y corregida cada vez que la situación lo amerite por el equipo de salud y obviamente por los directivos del establecimiento.
- El trabajo a realizar con el usuario en general es una tarea de todos, aún cuando su gestión esté centralizada en un determinado departamento.

4. DISTRIBUCIÓN

Debe estar presente en todas las Unidades de Hospitalizados de la Institución, y disponible al público en la Intranet local

Con todo deberá existir un ejemplar de este Protocolo en:

- Dirección del Hospital de Castro.
- Subdirecciones.
- Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.
- Centros de Responsabilidad
- Jefes de Departamentos y/o Unidades Clínicas
- Jefatura y oficina OIRS
- Jefatura Sección Operaciones

5. DESCRIPCION DEL PROCESO

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE VISITAS

Tanto para la unidad quirúrgica pediátrica, como para los pacientes adultos mayores existe el protocolo acompañamiento 24 horas.

El régimen de visitas en otro tipo de usuario externo, es aquel definido por un mínimo de 6 horas de visitas, en horario comprendido de 12 horas a 18 horas. Pudiendo hacer ingreso a las distintas unidades hasta 2 acompañantes rotativos, y en caso de usuarios portadores de patologías que requieran aislamiento, solo podrá hacer uso de este beneficio un solo visitante, quien a la vez será considerado como interlocutor válido entre la familia y el equipo tratante.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

- La norma permite el horario de visitas de 12⁰⁰ A 18⁰⁰ horas
- El ingreso de 2 visitantes al unísono
- En caso de demandar un N° mayor de visitantes deben turnarse
- La OIRS cautela los horarios de ingreso y salida, además de los pases y salvoconductos.
- La restricción de ingreso estará supeditada a la necesidad del servicio.
- En todos los casos, no está permitido el ingreso de niños menores de 12 años, con excepción del Servicio de Maternidad.
- El personal de Seguridad cautela y controla el ingreso de las visitas.

EXCEPCIONES

Se exceptúan de lo anteriormente dicho, las Unidades de Paciente Crítico y Neonatología, por las características especiales de estas unidades.

- **En UPC:** El horario esta restringido a tres horas diarias, distribuidas desde las 14⁰⁰ hasta las 16⁰⁰ horas, una persona a la vez en rotación de visitas. Tratándose de aquellos pacientes que se encuentran con precauciones de aislamiento, solo podrán ingresar dos familiares rotándose entre estos durante el periodo de visita. Las personas autorizadas para ingresar en estos casos lo definirán los propios familiares e informarán de ello a la Enfermera de Turno y en ventanilla de OIRS.
- **En Neonatología:** Las visitas son para amamantar, cada tres horas 6⁴⁵, 9⁴⁵, 12⁴⁵, 15⁴⁵, 18⁴⁵, 21⁴⁵ por aproximadamente 1 hora. También esta autorizado a ingresar el padre del recién nacido antes o después que las mamás amamenten en los horarios de 12¹⁵, 15¹⁵, 18¹⁵ y 21¹⁵. En forma especial y de acuerdo a la situación de gravedad del recién nacido podrá entrar el abuelo(a) siempre de a uno y cuando la enfermera lo autorice y por no mas de 15 minutos.

SUSPENSIÓN DE VISITAS

El Hospital se reserva el derecho de suspender las visitas por las siguientes causales:

Por causa mayor:

- Incendio
- Anegamiento
- Desastres de cañería
- Eventos especiales de IIH
- Suspensión transitoria por manejo de paciente grave en la unidad.
- Otras catástrofes de fuerza mayor.

Por motivos del visitante:

- Intemperancia, o bajo el efecto de sustancias o drogas.
- Tránsito de normas previamente informadas
- Conductas impropias
- Robos
- Tenencia de alimentos y consumirlos en sala.
- Desordenes dentro del Hospital

6. RESPONSABILIDADES

El control del sistema de visitas es responsabilidad de todo el equipo de salud. Específicamente se asignan las siguientes responsabilidades a:

COMITÉ DE APERTURA HOSPITALARIA

- Evaluación periódica del grado de avance del sistema de visitas
- Implementación de una política comunicacional continua para difundir el grado de avance del sistema de visitas
- Implementar las correcciones y/o ajustes que correspondan según grado de evolución del establecimiento en ésta área

OIRS

- Entrega periódica de información respecto a la situación de los pacientes
- Orientación al usuario respecto a los servicios existentes en el establecimiento
- Cooperar en la administración del sistema de visitas entregando pase de visitas
- Coordinación con el equipo de salud y Seguridad para el control de visitas
- Registro en libro de novedades situaciones que requieran ser consideradas
- Acogida de situaciones especiales y derivación a la Unidad , Servicio o profesional que corresponda

SEGURIDAD

- Acogida y Control del ingreso de visitas
- Acogida y Control de público en general
- Verificar que las personas que ingresan al establecimiento porten tarjetas de visitas y/o pases especiales
- Coordina con OIRS actividades que contribuyan al mejoramiento de la calidad de la atención hacia las visitas y público en general.
- Resguarda la seguridad del establecimiento anticipándose a la ocurrencia de eventos de riesgo.
- Resguarda la seguridad del personal del establecimiento
- Resguarda el cuidado de los bienes existentes en el establecimiento
- Solicita la salida del público concentrado en lugares que no están disponibles para el público.

ENFERMERA O MATRONA TURNANTE

- Bienvenida, recepción y admisión de pacientes en sala
- Informa funcionamiento general del servicio
- Refuerza información entregada en el proceso de Ingreso
- Coordina con la OIRS pases especiales o situaciones extraordinarias de pacientes
- Contactar entrevista del tutor con medico tratante
- Refiere a Unidad de Admisión las altas para control de egresos
- Autoriza y entrega pases especiales de acompañamiento y/o alimentación

- Educa respecto al proceso de salud y cuidados pertinentes durante la hospitalización y al alta.
- Educa sobre el uso del equipamiento existente en el servicio

TECNICOS PARAMEDICOS SERVICIOS CLINICOS

- Refuerza la información entregada por la Enfermera o Matrona
- Atiende y resuelve las consultas de los usuarios del servicio
- Avisa a la Enfermera o Matrona del servicio las situaciones especiales que del servicio ameriten mayor intervención
- Educa a los usuarios respecto a los cuidados pertinentes durante la hospitalización del paciente

AUXILIARES DE SERVICIO

- Atiende y refiere a la Enfermera o Matrona de turno, las consultas de los usuarios del servicio
- Vigila el orden y aseo del servicio

PROFESIONALES MEDICOS

- Establece como médico tratante un horario fijo de atención a familia del paciente, lo respeta y cumple rutinariamente
- Coopera para el adecuado cumplimiento de la normativa existente en el establecimiento respecto al sistema de visitas
- Entrega información oportuna respecto a la evolución del estado de salud del paciente a la familia y/o tutor validado como tal

FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL DE CASTRO (en general)

- Conocer la normativa existente respecto al sistema de visitas
- Respetar la normativa existente respecto al sistema de visitas
- Colaborar para el correcto cumplimiento de las normas existentes respecto al sistema de visitas
- Educa al usuario respecto a la normativa de visita existente y el adecuado uso de las instalaciones y equipamiento del establecimiento

DEBERES Y DERECHOS DE LOS VISITANTES

DEBERES

- Debe conocer e internalizar las normas del servicio.
- Cumplir con las normas
- Mantener relaciones armónicas con el equipo de salud
- Cooperar con higiene y comodidad de su paciente
- Cooperar en la manutención de higiene ambiental de la unidad del paciente
- Cooperar con el cuidado de la infraestructura del Hospital.

- Cooperar con el cuidado del paciente: alimentación. Acompañamiento, asistencia y confort del paciente.

DERECHOS

- A ser informado de forma sencilla
- Tiene derecho a permanecer 6 horas con el paciente internado, siempre y cuando el flujo de visitas lo permita y dependiendo del estado de salud del paciente, si existen otros interesados en visitar a un mismo paciente deben coordinarse de manera ordenada para cumplir el régimen de visitas antes señalado.

7. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



8. SOLUCION DE PROBLEMAS

Ante cualquier duda o problema que se genere en la aplicación de este protocolo, referirlo a la jefa de OIRS, o bien, Enfermera/o encargada de Unidad Gestión del Cuidado. Quienes deberán resolver dentro del plazo máximo de 48 horas.

9. EVALUACION

Indicador de cumplimiento

100% de servicios clínicos con camas básicas cuentan con un mínimo de 6 horas de visitas diarias

Medio de verificación

Libro de registro de visitas de la OIRS

10. REFERENCIAS

- "Carta de derechos y Deberes de las Personas en Salud del Hospital de Castro". Resolución N° 1477 de 27 de Abril 2010. Dirección Hospital de Castro.

2010
2010
Horacio Sánchez B.
jepe



Elaborado por:
A.S. Patricia Santana R.
Comité de Apertura Hospitalaria
Hospital de Castro

Fecha: Abril 2010



Elaborado por:
E. Consuelo Soto S.
Comité de Apertura Hospitalaria
Hospital de Castro

Fecha: Abril 2010



[Handwritten signature]

E. Rodrigo Sanhueza López
Encargado Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
Hospital de Castro

Fecha: Mayo 2010



Aprobado por:

Dr. Santiago Navarro Vera
Director
Hospital de Castro

Fecha: