

# Hospital Amigo

## Depto. Atención al Usuario

Paulina Mancilla Garrido.

Trabajadora Social

# Programa Hospital Amigo

En el año 2007 el Ministerio De Salud instauro el Programa Hospital Amigo, el que se centra en Acogida, acompañamiento e información, **salud integral, con enfoque familiar y comunitario, con participación de la familia, la comunidad y la sociedad**, constituyendo una estrategia central en la **satisfacción usuaria** que se rige por Ley 21.584 de Derechos y Deberes.

Durtante su implementación se han desarrollando una serie de procesos que ponen en práctica una salud **comprometida, acogedora y participativa** que logre satisfacer las necesidades y expectativas de la población.

# 13 Medidas Hospital Amigo

- 1.- La Dirección del establecimiento fortalece la línea programática e insta al compromiso para contar con un hospital certificado como **"Hospital Amigo"**.
- 2.- Horarios de visita establecidos con un mínimo de 6 horas de visita diaria y en camas críticas con mínimo de 2 horas diarias.
- 3.- Se cuentan con horario establecido para entrega de información médica a familiares y/o tutores de personas hospitalizadas.
- 4.- Se cuenta con un sistema visible de identificación de las personas hospitalizadas.
- 5.- Todos los funcionarios cuentan con identificación.
- 6.- La Unidades de Emergencia cuentan con sistema de información a la familia según orientaciones técnicas.

# 13 Medidas Hospital Amigo

7.- Los servicios clínicos de hospitalizados cuentan con autorización para alimentación asistida.

8.- Los servicios clínicos de hospitalizados incorporan a la familia durante el egreso hospitalario del paciente.

9.- Acompañamiento diurno y nocturno de NNA hospitalizados.

10.- Acompañamiento significativo para mujeres o persona gestante durante el proceso de parto.

11.- Acompañamiento Diurno y nocturno a personas mayores, personas con dependencia y/o personas con discapacidad.

12.- Acompañamiento espiritual a personas hospitalizadas.

13.- Acompañamiento diurno y nocturno en etapa final de vida.

# Humanización de Trato

Estrategia que beneficia a usuarios relevando su individualidad como personas, el derecho a ser respetados, a recibir un trato digno y sobre todo humanizado, contribuyendo a su satisfacción y bienestar asociado a la atención de salud.

***“Humanizar la vida y la salud, no es otra cosa que sabernos personas en todo momento y lugar”***

Hospital Amigo entrega Herramientas para humanizar la atención, atender a las necesidades, ya sean físicas, emocionales, sociales o espirituales.

# Equipo Hospital Amigo

## Nuestro equipo esta compuesto por:

7 Trabajadoras Sociales.

19 Administrativos.

- Estamos ubicados en el 1er piso entre edificio A y H donde se atiende un promedio de 670 personas diarias a través de 3 ventanillas.
- Se trabaja con pases emitidos a través del sistema informático Hospital Amigo, en el cual se debe dejar registro en las observaciones de autorizaciones, restricciones, solicitudes entre otras.



# Horarios

## **Horarios de Atención:**

De Lunes a Viernes de 08.00 hrs. a 17.00 hrs.

Sábados domingos y festivos de 10.00 hrs. a 17.00 hrs.

## **Línea 600 3600 196 opción 2 Hospital Amigo:**

De Lunes a Viernes de 08.00 hrs. a 16.00 hrs.

Sábados domingos y festivos de 10.00 hrs. a 17.00 hrs.

## **Contacto:**

Jefa Hospital Amigo Trabajadora Social Adriana Alvarado: [adrianaalvarado@ssdr.Gob.cl](mailto:adrianaalvarado@ssdr.Gob.cl) anexo 652982

Jefa (s) Hospital Amigo Trabajadora Social Paulina Mancilla [pmancilla@ssdr.Gob.cl](mailto:pmancilla@ssdr.Gob.cl) anexo 652982

Secretaria Hospital Amigo Claudia Pérez [sechospitalamigohpm@ssdr.Gob.cl](mailto:sechospitalamigohpm@ssdr.Gob.cl) anexo 652987

# Flujo De Atención.

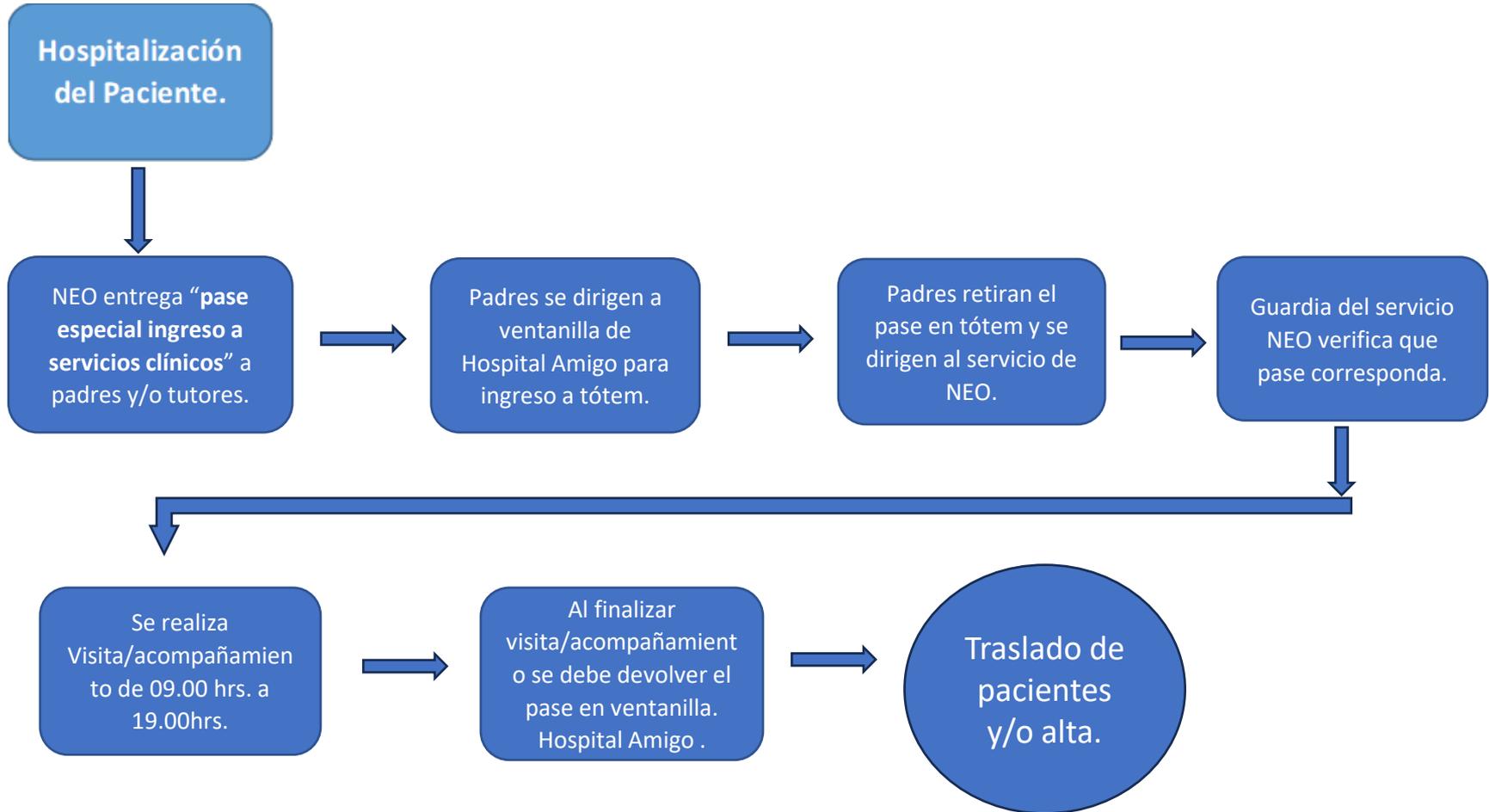
Los padres o tutores deben llegar con “**Pase especial ingreso a servicios clínicos**” hasta ventanilla de Hospital Amigo para realizar ingreso de 2 personas quienes serán los únicos autorizados a visita/acompañamiento del paciente de Neonatología.

Estos serán ingresados al sistema de Hospital Amigo para retiro de pase en tótem.

Posteriormente el personal de seguridad es quien debe revisar dicho pase para el ingreso.

Al final de la visita/ acompañamiento el usuario debe devolver el pase antes de las 16.30 hrs en Ventanilla Hospital Amigo.

En situaciones especiales como el “acompañamiento al buen morir” u otra, no será necesario retirar pase, por lo que debe ser coordinado internamente entre NEO y equipo de seguridad.



Mes 2022

