



00871

ORD.1A/N°  
ANT.: ORD.N°491/03/03/20  
MAT.: Refuerza entrega de información a familiares.

La Serena,

19 MAYO 2020

**DE: CLAUDIO ARRIAGADA MOMBERG  
DIRECTOR  
SERVICIO DE SALUD COQUIMBO**

**A: DIRECTORES DE HOSPITALES  
REGIÓN DE COQUIMBO**

Junto con saludar, en el contexto de la estrategia Hospital Amigo en la cual se contempla la entrega de información a la familia de la persona hospitalizada por parte del médico, además de contar con seis horas de visitas en los servicios clínicos de cama básica y acompañamientos en situaciones específicas, se informa lo siguiente:

1. Que, en relación a la pandemia en la cual nos encontramos a nivel mundial, se establecieron acciones tendientes a proteger la integridad y cuidado de las personas a partir del día 16 de marzo del presente año en los hospitales de la región.
2. Que, se restringieron las visitas de la familia en los hospitales a una hora y una persona por usuario.
3. Que, se evalúa la condición del paciente para mantener alimentación asistida.
4. Que, se mantienen los acompañamientos 24 horas a niños, niñas, Adolescentes y Adultos mayores en la mayoría de los casos.
5. Que, se mantiene la oferta de acompañamiento en el parto, siendo a la fecha sólo un hospital que ha restringido en su totalidad este beneficio en situaciones específicas.
6. Que, la entrega de información médica a los familiares se mantiene en forma presencial en los hospitales de baja complejidad, mientras que en los hospitales de alta complejidad se han implementado otras estrategias, entre los cuales contempla llamadas telefónicas.

Respecto a la contingencia se considera necesario realizar algunas modificaciones, sin embargo, no se debe olvidar la importancia de considerar a la familia en el proceso de recuperación de los usuarios y usuarias, es por esto que se recalca la necesidad y obligatoriedad de mantener comunicados a los usuarios con su familia, especialmente en lo referido a la información médica.

En el caso de los establecimientos que aún mantienen entrega de información presencial se insta que se mantenga esta modalidad. Quienes mantienen canales de comunicación telefónica, se solicita realizar el máximo de esfuerzos para cumplir con los horarios y llamadas correspondientes a fin de no generar mayor estrés ni malestar en las familias de las personas hospitalizadas, recordando que corresponde al estamento médico entregar la información a la familia.

Es necesario reforzar que las estrategias implementadas en los Servicios Clínicos sean informadas y coordinadas con todas las áreas que corresponda para el correcto y oportuno flujo de la información, sobre todo considerando las Unidades de atención directa de los usuarios y sus familias, como lo son las oficinas OIRS, Unidades de atención al usuario, guardias, relaciones públicas, Orientadores, etc., de modo que éstos últimos puedan entregar una información verídica, clara y oportuna sobre el funcionamiento interno de dichos Servicios, evitando así las confusiones o respuestas inciertas que generan malestar en los usuarios.

No olvidar que la Estrategia Hospital Amigo tiene por lema ser un establecimiento cercano a la familia y la comunidad, por lo que es necesario mantener el sello y la cercanía con las familias, aún cuando nos encontramos en una situación especial, considerando que, cuando sea necesario realizar más restricciones, la entrega de información oportuna y clara minimiza los efectos negativos que dicha medida pueda generar.

Sin otro particular, se despide atentamente.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Claudio Arriagada Momborg", written over a horizontal line.

**CLAUDIO ARRIAGADA MOMBORG**  
**DIRECTOR**  
**SERVICIO SALUD COQUIMBO**

Distribución:

- Hospitales
- Archivo
- Departamento de Participación Ciudadana