


	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 1 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		



## PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS

<p><b>ELABORADO POR</b> SRA. DANIELA SILVA R. ENFERMEERA JEFE UGA</p> <p>SRA. KAPUNDELSHAM V. JEFA OIRS ENCARGADA DE O.I.R.S. HOSPITAL COQUIMBO</p> <p>HOSPITAL DE COQUIMBO FECHA: AGOSTO 2023</p>	<p><b>REVISADO POR</b> SRTA. JACQUELIN ARANDA T. SDGC</p> <p>SRA. IVETTE EGANA V. ENFERMERA JEFE DCSP DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p> <p>HOSPITAL DE COQUIMBO FECHA: SEPTIEMBRE 2023</p>	<p><b>APROBADO POR</b> SR. GERMAN LOPEZ A. DIRECTOR (S)</p> <p>HOSPITAL DE COQUIMBO FECHA: SEPTIEMBRE 2023</p>
--	---	--

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 2 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		

**Hospital San Pablo de Coquimbo**  
**Subdirección Gestión del Cuidado**  
**Estrategia Hospital Amigo**  
**2023**

**Elaborado por:**

**Jacquelin Aranda Tapia**

Subdirectora de Gestión Del Cuidado

**Colaboradores:**

**Kate Doll Aguilera**

Enfermera Encargada de Gestión de Procesos de Enfermería

**Alicia Ramirez Jopia**

Enfermera Jefe Servicio de Neurocirugía

**Karen Goubet Mancilla**



Enfermera Jefe Servicio de Medicina

**Carolina Hinojosa Solar**

Enfermera Jefe Servicio de Cirugía (s)



**Karina Bellsham Vergara**

Asistente Social Encargada de OIRS, Unidad Gestión del Usuario.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 3 de 26	Versión 0.4	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: septiembre 2028		

## INDICE

CONTENIDOS	PAGINAS
<b>1. OBJETIVOS</b>	<b>4</b>
<b>2. ÁLCANCE</b>	<b>4</b>
<b>3. AMBITO DE APLICACION</b>	<b>5</b>
<b>4. ASPECTOS NORMATIVOS</b>	<b>5</b>
<b>5. RESPONSABLES</b>	<b>6</b>
<b>6. DEFINICIONES</b>	<b>8</b>
<b>7. DESARROLLO</b>	<b>9</b>
<b>7.1. Ingreso de visitas en Servicios clínicos o Unidades de camas de complejidad básica o media de adultos</b>	<b>9</b>
<b>7.2. Ingreso visitas en Servicios de Unidades Pediátricas</b>	<b>12</b>
<b>7.3. Ingreso visitas a Unidades de Paciente crítico adulto</b>	<b>13</b>
<b>7.4. Ingreso visitas a Unidades de Post Operado</b>	<b>16</b>
<b>7.5. Ingreso visitas a UHCIP</b>	<b>17</b>
<b>7.6. Situaciones especiales</b>	<b>18</b>
<b>7.7. Personas privadas de libertad</b>	<b>19</b>
<b>7.8. Derechos y deberes de los visitantes</b>	<b>20</b>
<b>8. CUADRO RESUMEN SISTEMA DE VISITAS</b>	<b>21</b>
<b>9. ANEXOS</b>	<b>22</b>

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 4 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. Objetivo General

Contribuir en el bienestar del usuario/a hospitalizado/a, mediante la implementación de un sistema de visitas, en el contexto de estrategia Hospital Amigo.



### 1.2. Objetivos Específicos

- Ofertar a usuarios/as hospitalizados en camas básicas y medias, posibilidad de visitas de hasta 6 horas diarias.
- Ofertar a usuarios/as hospitalizados en camas críticas, posibilidad de visitas en horarios establecidos.
- Ofertar a usuarios/as hospitalizados en camas pediátricas, posibilidad de visitas en horarios establecidos.
- Incorporar a las personas significativas de usuario/as, en el proceso de recuperación.
- Favorecer el bienestar emocional de usuarios/as hospitalizados, permaneciendo visitados por personas significativas.

## 2. ALCANCE

Todo paciente hospitalizado en los Servicios Clínicos del Hospital San Pablo, declarados en el ámbito de aplicación. No se permitirán visitas en las siguientes situaciones:

- Indicaciones del Programa de Control de Infecciones asociadas a la atención en salud.
- Dictámenes legales ordenados por Tribunales de Justicia.
- Voluntad del propio paciente.
- Decisión de familiares/tutores representantes de la familia, cuando el paciente no pueda manifestar su voluntad.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 5 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		



- Situaciones de fuerza mayor: catástrofes, alertas sanitarias, emergencias de salud pública, entre otras.
- Situaciones relacionadas al funcionamiento del Servicio: falta crítica de personal, de insumos u otros recursos, interrupción del suministro de servicios básicos, como agua potable o luz eléctrica.
- Incumplimiento de la normativa del presente protocolo, en concordancia con los deberes de la Ley 20.584.

### 3. AMBITO DE APLICACIÓN

Servicios Clínicos de Neurocirugía-Neurología, Traumatología, Medicina, Cirugía, Ginecología-Obstetricia, Pensionado, Pediatría, UHCIP (Unidad Hospitalaria de Cuidados Intensivos de Psiquiatría), UGA, Unidad de Recién Nacido, Unidad de Paciente Crítico Adulto y Unidad de Paciente Crítico Pediátrico del Hospital San Pablo Coquimbo

### 4. ASPECTOS NORMATIVOS

- Estrategia Hospital Amigo. MINSAL.
- Ley N°20.584, que regula los Derechos y Deberes de las personas en acciones vinculadas a su atención de salud.
- Norma Técnica N°124 sobre Programas de Prevención y Control de las Infecciones asociadas a la Atención de Salud.
- Ley N°20.422, que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad
- Normativas internas de los Servicios Clínicos y Unidades.
- Norma General Administrativa N°28, sobre Agresiones al personal de atención en establecimientos de salud.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 6 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		

## 5. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN

### Jefatura de O.I.R.S:

- Supervisar el cumplimiento de lo establecido respecto a atención, registro e ingreso de visitantes, de acuerdo a lo indicado en el presente documento.
- Coordinar, en conjunto con operadores OIRS, autorizaciones específicas relacionadas con el acceso o denegación de visitantes, recibidas desde los Servicios clínicos/ Unidades.
- En situaciones especiales, realizar atención directa de usuarios/os.



**Operadores O.I.R.S:** Dar cumplimiento a los aspectos de atención, registro en sistema informático y acceso de visitantes, según lo indicado en el presente documento y funciones propias del cargo.

**Coordinador de Unidad Seguridad y Vigilancia:** Supervisar el cumplimiento de lo establecido respecto a atención e ingreso de visitantes, de acuerdo a lo indicado en el presente documento.

**Guardias:** Ejecutar control de ingreso y salida de los visitantes, según lo indicado en el presente documento y responsables de brindar atención e ingreso de visitantes en situaciones especiales definidas en el presente documento.

**Orientadores de usuarios:** Contribuir en la difusión del sistema de visitas hacia los familiares o personas significativas.

**Jefatura de Enfermería y de Matronería de Servicios clínico o Unidades:** Serán responsables de Supervisar el funcionamiento óptimo del sistema de visitas y de difundirlo permanentemente en sus equipos de trabajo.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 7 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		

**Jefaturas Médicas de Servicios clínico o Unidades:**

- Serán responsables de contribuir en la difusión del presente protocolo hacia el paciente y la familia o persona significativa.
- De conocer y ejecutar lo señalado presente documento.
- De comunicar oportunamente a Enfermería, Matronería o a Servicio Social sobre eventuales autorizaciones especiales.



**Enfermeras/os y Matronas/es:**

- Serán responsables de la entrega de información verbal y escrita, de forma oportuna, comprensible y completa, sobre el sistema de visitas al paciente y familia o persona significativa.
- De confeccionar y entregar a la familia o persona significativa, el pase de visitas en los Servicios y circunstancias que corresponda.
- De conocer y ejecutar lo señalado en el presente documento.

**Trabajadores/as o Asistentes Sociales:**

- Serán responsables de contribuir en la difusión del presente protocolo hacia el paciente y la familia o persona significativa.
- Serán responsables de dar cumplimiento a lo establecido, de acuerdo a la organización interna en cada uno de los Servicios clínicos o Unidades.

**Técnicos de enfermería nivel superior (TENS) de Servicios clínicos o Unidades y Secretarías/os de Servicios Clínicos o Unidades:** Serán responsables de conocer el presente protocolo y colaborar en la entrega de información hacia la familia o persona significativa, en caso de ser consultadas.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 8 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		

## 6. DEFINICIONES

**Visitante:** Familiar, persona significativa o cercana para el paciente, que asiste a visitarlo durante su hospitalización. Debe tener al menos 14 años de edad.

**Sistema de Visita:** Conjunto de normas, recursos físicos, humanos y procedimientos para lograr que el paciente sea visitado durante su hospitalización.



**Pases de Visita:** Es un documento que se entrega en UPC Adulto, UPC Pediátrica y URN, al momento del ingreso o durante la hospitalización del paciente y que contiene al menos: Nombre del paciente, horario, timbre del servicio y firma del profesional que lo emite. Este documento debe ser presentado en OIRS junto a la Cédula de Identidad del visitante.

**Sistema de relevo:** Sistema de ingreso de visitantes, el cual consiste en el ingreso a la habitación del paciente de forma individual, una vez que el/la visitante anterior se haya retirado. En ningún caso deben permanecer 2 o más visitantes de forma simultánea al interior de la habitación del paciente.

**NNA:** Entiéndase por NNA a niños, niñas y adolescentes.

**Personas privadas de libertad:** cualquier forma de arresto, detención, prisión preventiva, cumplimiento de penas privativas de libertad, custodia o cualquier otra medida que impida el libre desplazamiento físico de una persona, ya sea por orden de una autoridad pública o con su consentimiento expreso o tácito, en una institución pública o privada.



	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 9 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		



## 7. DESARROLLO

### 7.1. Ingreso a visita en Servicios Clínicos o Unidades de camas de complejidad básica o media de adultos

Aplica a los Servicios de Cirugía, Medicina, Ginecología-Obstetricia, Traumatología, Neurocirugía-Neurología, Pensionado y Unidad Geriátrica de Agudos.



#### 7.1.1. Consideraciones Generales

- Al ingreso de la hospitalización, la Enfermera(o) o Matrón(a) de turno, entregará al familiar o persona que acompaña al paciente, la información verbal y escrita relacionada con el presente protocolo (Ver Anexo N° 2), horarios de visita, cantidad de visitantes, derechos y deberes de los visitantes y otros aspectos relevantes.
- El familiar o persona significativa que recibe la información será el responsable de replicarla a otros familiares o visitantes. De igual manera la Enfermeras(os) o Matronas(es), Trabajadores y Asistentes Sociales, Médicos, Operadores OIRS y Orientadores, deberán reforzar la información entregada, siendo un proceso de educación continua.
- El número de visitas diarias es de **3 personas**, ingresando de manera individual.
- El horario de visitas en estos Servicios clínicos es de **12:00 a 18:00 horas**, de lunes a domingo y festivos.
- La **edad mínima para ser visitante es 14 años**. Respecto a NNA menores a esta edad, solo podrán ingresar como situaciones especiales, donde el familiar coordine previamente con Enfermera(o), Matrón(a) o Trabajador/Asistente Social a cargo, quien deberá informar mediante correo electrónico a Jefatura de OIRS, Operadores de OIRS y Guardias en caso de ser necesario. En estas situaciones especiales, el menor no se ingresará formalmente al sistema informático de visitas.
- Las/os visitantes que tengan entre 14 y 17 años, pueden ingresar solos o acompañados según caso y necesidad. De ingresar acompañados, esta visita deberá ser breve, 30

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 10 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		



minutos como máximo. La persona que acompaña al visitante de 14 a 17 años no se registra como visita.

- En **pacientes con algún tipo de precaución**, basada en mecanismo de transmisión (contacto, gotitas, aérea), o cuando su situación de salud lo amerite, por ejemplo, pacientes severamente inmunodeprimidos, la visita se disminuirá a solo una persona al día (sin relevo), o eventualmente se suspenderá. Dicha restricción será informada por Enfermera(o) o Matrón(a) Jefe o quien le subrogue, mediante correo electrónico, a Jefatura y operadores OIRS.
- En los casos en que el paciente exprese, de forma verbal y/o escrita, su voluntad de **denegar o suspender las visitas**, o su familiar responsable o tutor legal (en caso de que el paciente no pueda decidirlo), el personal deberá respetar dicha decisión, consignar en la ficha clínica, informar vía correo electrónico a Jefatura y Operador OIRS e instalar en el respaldo de la cama del paciente la señalética establecida para este fin (Ver *Anexo N° 1*). Si el paciente revocara su decisión se debe restablecer la oferta de visitas.
- Cuando un paciente no pueda expresar su voluntad, se designará como “Representante” a un familiar directo o cuidador responsable. En situaciones de conflicto entre uno o más miembros del grupo familiar, se derivará el caso a Trabajador(a)/Asistente Social de cada Servicio clínico, quien definirá de acuerdo a los antecedentes recabados.
- Cuando un Visitante **no cumpla con la normativa** del Servicio clínico o Unidad, o incurra en **agresión/es psicológicas o físicas hacia el personal**, la Enfermera(o) o Matrón(a) Jefe/a podrá restringir el acceso de esta persona.
- Cuando un Visitante incurra en **agresión/es psicológicas o físicas hacia el personal de Áreas Administrativas del Hospital** (como OIRS, Recaudación, Guardias, entre otras), la Jefatura que corresponda podrá solicitar a Enfermeras/os o Matronas/es Jefes, la restricción de acceso de esta persona, informado mediante correo electrónico los hechos que motivan esta solicitud.
- Serán las Jefaturas de Enfermería o Matronería, las encargadas de informar a la persona en cuestión los motivos de la restricción, o en su defecto, al paciente o su representante.
- La restricción será por el tiempo que se estime necesario y la Jefatura del servicio podrá revocarla.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 11 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		

### 7.1.2. Atención, registro, acceso y salida de visitantes

- Para ingresar, el visitante debe presentarse en la oficina OIRS, ubicada en el acceso de la torre I (piso -1).
- El Operador OIRS, solicitará Cédula de Identidad del visitante, o documento de identificación que corresponda, e ingresará los datos en el Sistema Informático de Control de Visitas, generando un ticket con código de barras que tendrá asociado el nombre del paciente, el cual se le entregará al usuario para que pueda acceder a Visita.
- El horario de entrega del ticket será desde las 11:30 horas, de lunes a domingo y festivos.
- Una vez generado el ticket, el visitante deberá dirigirse a Guardia, en el Módulo de Control de Visita donde el ticket será escaneado por un lector de código de barras.
- El Guardia, deberá informar al visitante que conserve el ticket y lo presente al término de la visita en Módulo de Control de Visita, de esta forma se libera el próximo cupo y se podrá autorizar el ingreso del siguiente visitante (sistema de relevo).
- Finalizado este proceso, el visitante podrá dirigirse al Servicio correspondiente.
- El Guardia desde las 18:00 horas, efectuará control en los respectivos Servicios Clínicos y Unidades, para informar el término del horario de visita y solicitar la salida de visitantes.
- A las personas en situación de discapacidad, dependencia funcional o que requieran asistencia, se les permitirá el ingreso por OIRS con un acompañante, el cual le ayudará a ingresar al Servicio clínico y permanecerá fuera de la sala del paciente hasta el término de la visita. Si dicho acompañante también visitará al paciente (siempre de forma individual), debe registrarse como tal en OIRS.
- En situaciones especiales, luego de las 18:00 horas, será el Guardia quien coordinará con Enfermera(o) o Matrán(a) de turno la autorización para el ingreso. El guardia no cuenta con la atribución para permitir el acceso sin la autorización del Servicio Clínico.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 12 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		

## 7.2. Ingreso a visita en Servicios Clínicos o Unidades pediátricas



Aplica a los Servicios de Pediatría, Unidad de recién nacido (URN) y Unidad de paciente crítico pediátrico (UPCP).

### 7.2.1. Consideraciones Generales

- Al ingreso de la hospitalización, la Enfermera(o) de turno, entregará al familiar o persona que acompaña al paciente, la información verbal y escrita relacionada con la posibilidad de visita en estos Servicios clínicos o Unidades, horarios de visita, cantidad de visitantes, derechos y deberes de los visitantes y otros aspectos relevantes.
- **Servicio de Pediatría:** Permitirá ingreso de abuelos y hermanos. Esta visita se lleva a cabo en los siguientes días y horarios:
  - **Abuelos:** Pueden ingresar los días domingo, entre las 15:00 y las 19:00 horas. Se permitirá el ingreso de uno o dos abuelos, siempre permaneciendo de forma individual en la habitación.
  - **Hermanos:** Pueden ingresar los días sábado, entre las 15:00 y las 19:00 horas. Se permitirá el ingreso de hasta dos hermanos, siempre permaneciendo de forma individual en la habitación. Si el/la hermano/a es menor a 14 años, deberá ingresar con un adulto responsable, que deberá permanecer durante la visita, en caso de ser mayor de 14 años podrá ingresar solo a realizar la visita.

En el Servicio de Pediatría el Personal de Enfermería entrega un Pase de visita, distinto al utilizado por padres o tutores legales para el Acompañamiento.

- **Unidad de Recién Nacidos (URN):** Permite la visita de abuela o abuelo. Esta se lleva a cabo los días jueves de 14:00 a 15:00 horas, pudiendo ingresar uno o dos abuelos, siempre de forma individual. En esta Unidad, el Personal de Enfermería entrega un Pase de visita, distinto al utilizado por padres o tutores legales para el Acompañamiento.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 13 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		

- **Unidad de Paciente Crítico Pediátrico:** Permite la visita de abuelos y hermanos, ingresando con un Pase de visita, distinto al utilizado por padres o tutores legales para el Acompañamiento, entregado por Enfermeras/os clínicos. La visita se lleva a cabo en los siguientes días y horarios:
  - **Hermanos:** Pueden ingresar el día domingo entre las 09:00 y las 19:30 horas.
  - **Abuelos:** Pueden ingresar los días viernes y sábado entre las 09:00 y las 19:30 horas.

### 7.2.2. Atención, registro, acceso y salida de visitantes



- Para ingresar, el visitante debe presentar su Cédula de Identidad o documento de identificación que corresponda y el Pase de visitas con Guardia del Módulo de control de visita, ubicado en el acceso de la torre I (Piso -1).
- En el caso de los abuelos, Guardia permitirá el acceso de 2 personas de forma simultánea a la Unidad, las cuales deberán turnarse para ingresar de forma individual a la habitación del paciente.
- A las personas en situación de discapacidad o que requieran asistencia, se les permitirá el ingreso con un acompañante, el cual le ayudará a ingresar al Servicio clínico y permanecerá fuera de la sala del paciente hasta el término de la visita.
- La salida de los visitantes se lleva a cabo por el acceso principal de torre I (Piso -1).

### 7.3. Ingreso de visitas a Unidades de Paciente Crítico Adulto

Aplica a las Unidades de UTI y UCI Adulto.



#### 7.3.1 Consideraciones Generales

- Al ingreso de la hospitalización, la Enfermera(o) de turno, entregará al familiar o persona que acompaña al paciente, la información verbal y escrita relacionada con el presente

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 14 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		

protocolo (Ver Anexo N° 2), horarios de visita, cantidad de visitantes, derechos y deberes de los visitantes y otros aspectos relevantes.

- El familiar o persona significativa que recibe la información será el responsable de replicarla a otros familiares o visitantes. De igual manera la Enfermera(o) a cargo, Trabajadores y Asistentes Sociales, Médicos, Operadores OIRS y Orientadores, deberán reforzar la información entregada, siendo un proceso de educación continua.
- En estas Unidades se utiliza Pase de Visita para el ingreso. De lunes a viernes, durante el horario de visitas, el pase el pase es entregado por Secretaría de cada Unidad. Durante fines de semana y festivos, el Pase de Visitas es entregado por Enfermera(o) de turno.
- **UTI Adulto:** El número de visitas diarias es de **3 personas**, ingresando de manera individual, entre las 12:00 y las 17:00 horas.
- **UCI Adulto:** El número de visitas diarias es de **3 personas**, ingresando de manera individual, entre las 14:00 y las 18:00 horas.
- **La edad mínima para ser visitante es 14 años.** Respecto a NNA **menores a esta edad, solo podrán ingresar como casos especiales en que el familiar coordine con Enfermera(o) o Trabajador/Asistente Social a cargo, quien deberá informar mediante correo electrónico a Jefatura de OIRS y a Operadores de OIRS.** En estos casos excepcionales, el menor no se ingresará formalmente al sistema informático de visitas.
- Las/os Visitantes que tengan entre 14 y 17 años, pueden ingresar solos o acompañados según caso y necesidad. De ingresar acompañados, esta visita deberá ser breve, 30 minutos como máximo. La persona que acompaña al Visitante de 14 a 17 años no se registra como Visita.
- En **pacientes con algún tipo de precaución**, basada en mecanismo de transmisión (contacto, gotitas, aérea), o cuando su situación de salud lo amerite, por ejemplo, pacientes severamente inmunodeprimidos, la visita se disminuirá a solo una persona al día (sin relevo), o eventualmente se suspenderá. Dicha restricción será informada por Enfermera(o) o Matrón(a) Jefe o quien le subrogue, mediante correo electrónico, a Jefatura y operadores OIRS.



	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 15 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		

- En los casos en que el paciente exprese, de forma verbal y/o escrita, su voluntad de **denegar o suspender las visitas**, o su familiar responsable o tutor legal (en caso de que el paciente no pueda decidirlo), el personal deberá respetar dicha decisión, consignar en la ficha clínica, informar vía correo electrónico a Jefatura y Operador OIRS e instalar en el respaldo de la cama del paciente la señalética establecida para este fin (Ver *Anexo N° 1*). Si el paciente revocara su decisión se debe restablecer la oferta de visitas.
- Cuando un paciente no pueda expresar su voluntad, se designará como “Representante” a un familiar directo o cuidador responsable. En situaciones de conflicto entre uno o más miembros del grupo familiar, se derivará el caso a Trabajador(a)/Asistente Social de cada Servicio clínico, quien definirá de acuerdo a los antecedentes recabados.
- Cuando un Visitante **no cumpla con la normativa** del Servicio clínico o Unidad, o incurra en **agresión/es psicológicas o físicas hacia el personal**, la Enfermera(o) o Matrón(a) Jefe/a podrá restringir el acceso de esta persona.
- Cuando un Visitante incurra en **agresión/es psicológicas o físicas hacia el personal de Áreas Administrativas del Hospital** (como OIRS, Recaudación, Guardias, entre otras), la Jefatura que corresponda podrá solicitar a Enfermeras/os o Matronas/es Jefes, la restricción de acceso de esta persona, informado mediante correo electrónico los hechos que motivan esta solicitud.
- Serán las Jefaturas de Enfermería o Matronería, las encargadas de informar a la persona en cuestión los motivos de la restricción, o en su defecto, al paciente o su representante.
- La restricción será por el tiempo que se estime necesario y la Jefatura del servicio podrá revocarla.

### 7.3.2 Atención, registro, acceso y salida de visitantes

- Para ingresar a visita, el usuario debe presentarse en la oficina OIRS, ubicada en el acceso de la torre 1 (Piso -1).
- El Operador OIRS, solicitará Cédula de Identidad del Visitante y Pase de visita respectivo, e ingresará los datos en el Sistema Informático de Control de Visitas, generando un ticket con código de barras que tendrá asociado el nombre del paciente, el cual se entregará al visitante para el ingreso.



	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 16 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		



- El horario de entrega del ticket será desde 30 minutos antes del horario de inicio de la visita.
- Una vez generado el ticket, el visitante deberá dirigirse a Guardia, en el Módulo de Control de Visita donde el ticket será escaneado por un lector de código de barras.
- En esta instancia el Guardia, deberá informar al visitante que conserve el ticket y lo presente al término de la visita en Módulo de Control de Visita, de esta forma se libera el próximo cupo y se podrá autorizar el ingreso del siguiente visitante (sistema de relevo).
- Finalizado este proceso, el Visitante podrá dirigirse a la Unidad correspondiente.
- A las personas en situación de discapacidad o que requieran asistencia, se les permitirá el ingreso por OIRS con un acompañante, el cual le ayudará a ingresar a la Unidad y permanecerá fuera de ésta hasta el término de la visita. Si dicho acompañante también visitará al paciente (siempre de forma individual), debe registrarse como tal en OIRS.

## 7.4 Ingreso a Unidades de Post Operados

### 7.4.1 Post Operados Pabellón Central

- Para ingresar, el visitante debe presentarse en la oficina OIRS, ubicada en el acceso de la torre I (Piso -1). Operador OIRS se comunicará con la Unidad de Post Operados confirmando información entregada por el visitante. Una vez verificados los datos, se permitirá el ingreso.
- El ingreso a visita será de **1 persona**; sólo para pacientes que hayan quedado sin asignación de camas a servicio clínico por la Unidad de Gestión de Pacientes, según realidad y estado de paciente.
- El horario asignado para visita es de 15:00 a 15.30 hrs., de lunes a domingo.



	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 17 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		



## 7.4.2 Post operados UCA

- En el caso de aquellos pacientes que se encuentran hospitalizados en algún Servicio Clínico, y su estadía en recuperación será durante el periodo de visitas de dicha unidad, 1 visitante podrá ingresar por 15 minutos.
- Si el paciente pernoctará en la unidad de post operado, 1 visitante podrá ingresar por 30 minutos.
- Para el ingreso del visitante al servicio de Post operado UCA, será previamente autorizado por enfermero/a de turno o enfermera/o Encargada/o del servicio.
- Las visitas se verán condicionadas según la situación clínica del paciente, (hemodinamicamente estable y con EVA inferior a 3).
- Además, se considerará la situación general del servicio, en casos excepcionales, como emergencias de riesgo vital, las visitas podrían ser suspendidas, hasta que estén las condiciones adecuadas para que ingresen personas externas.

## 7.5 Ingreso de visitas a UHCIP

### 7.5.1 Consideraciones Generales

- El ingreso a visita se realiza sólo de manera programada por la Unidad. El Equipo tratante evalúa la conveniencia de visita, la que podrá concretarse en cualquier etapa de la hospitalización, según realidad y estado de cada paciente.
- Médico tratante informa a Trabajador(a)/Asistente Social sobre los pacientes que recibirán visitas, definiendo horarios y cantidad de visitantes.
- Trabajador(a)/Asistente Social envía correo electrónico a OIRS con, al menos, un día de anticipación, informando sobre las visitas programadas.
- La cantidad habitual de visitantes por pacientes es uno, pudiendo aumentar a dos o tres en casos excepcionales.
- Los días de visita son martes, jueves, sábado y domingo, entre las 14:00 y las 16:00 hrs.
- De acuerdo al diagnóstico y la condición del paciente, el equipo de salud podrá disminuir o restringir el ingreso de cualquier visita, informando de dicha decisión al familiar a cargo.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 18 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		



### 7.5.2 Atención, registro, acceso y salida de visitantes

- Para ingresar a visita, el usuario debe presentarse en la oficina OIRS de acceso torre I (piso -1).
- El Operador OIRS, solicitará Cédula de Identidad del visitante, o documento de identificación que corresponda y corroborará que estos datos sean los recibidos a través de correo electrónico.
- Posteriormente, ingresará los datos en el Sistema Informático de Control de Visitas, generando un ticket con código de barras que tendrá asociado el nombre del paciente, el cual se entregará al visitante para el ingreso.
- Finalizado este proceso, el visitante podrá dirigirse a la Unidad correspondiente.

### 7.6 Situaciones especiales

Se considerarán como situaciones especiales a las siguientes:

- Pacientes de extrema gravedad o con riesgo vital.
  - Pacientes en Proceso de Fin de Vida.
  - Hospitalizaciones prolongadas (de acuerdo a criterio de Equipo tratante)
  - Incompatibilidad de horarios del familiar directo (por ejemplo, horario laboral, cuidado de otras personas, estudios, entre otros.)
  - Familiares de localidades alejadas, donde sea imposible su llegada en horarios establecidos.
  - Fechas especiales para el paciente o celebraciones, por ejemplo, cumpleaños, aniversario de matrimonio, navidades, día de la madre/padre, entre otras.
- Cualquier situación especial, podrá generar modificación del sistema regular de visitas, permitiendo, por ejemplo, ingreso de un mayor número de visitantes, ingreso de un menor de 14 años, u otro.
  - Será la/el Enfermera(o) o Matrán(a) Jefe o de turno quien tendrá la facultad de autorizar estas visitas especiales.



	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 19 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		

- El Servicio Clínico o Unidad informa de esta autorización vía correo electrónico a Coordinador de Seguridad y Vigilancia y a Guardia de Portería, o vía telefónica a Módulo de Guardias, cuando exista alguna situación de mayor urgencia.
- Los visitantes deben portar siempre Cédula de Identidad o documento de identificación en caso de extranjeros.
- El ingreso de las visitas especiales será directamente a través de Módulo de Guardias (no deben registrarse en módulos OIRS), ubicados en:
  - Avenida Videla s/n: de 08:00 a 20:00 horas.
  - Calle Dr. Moukarzel: Desde las 20:00 hasta las 08:00 horas
- El/la Guardia cotejará la información entregada por el visitante con la recibida a través de correo electrónico y permitirá el acceso, de acuerdo a lo autorizado. Ante dudas se contactará telefónicamente con el Servicio Clínico o Unidad.

## 7.7 Personas privadas de libertad

Ante situaciones de pacientes privados de libertad, el procedimiento para acceder a visitas será el siguiente:

- Gendarmería entrega nómina de ciudadanos enrolados, autorizados para concretar visita a internos(as) hospitalizados(as), duración de la visita, días y cantidad de visitantes. Esta nómina debe ser conocida por el custodio Gendarme, quien debe entregarla a Enfermera(o) o Matrón(a) Jefe (a) del Servicio Clínico o Unidad.
- En el caso de detención, prisión preventiva, custodia o cualquier otra medida que impida el libre desplazamiento físico de una persona, será la entidad a cargo de la custodia (por ejemplo, Carabineros, PDI, entre otras), la encargada de entregar esta información al Servicio Clínico o Unidad.
- El Servicio clínico o Unidad informará de esta nómina a Guardia y OIRS, detallando los días y duración de visitas, así como la cantidad de visitantes autorizados.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 20 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		



## 7.8 Derechos y deberes de los visitantes

### 7.8.1 Derechos de los visitantes

- Derecho a un mínimo de seis horas de visita diaria en Servicios clínicos o Unidades con camas básicas/medias.
- Acceso a servicios higiénicos dispuesto para ellos y ubicados fuera del servicio clínico.
- Acceso a una silla para sentarse durante la visita.
- Participar en cuidados básicos de su familiar, si lo desea y lo autoriza el equipo de salud.
- Manifiestar por escrito sus reclamos, felicitaciones, sugerencias, consultas o solicitudes en OIRS.



### 7.8.2 Deberes de los visitantes

- Asistir siempre con Cédula de Identidad o Documento de Identificación que corresponda, en caso de extranjeros.
- Asistir sólo al paciente que visita y permanecer junto a él.
- No sentarse ni acostarse en las camas de los pacientes.
- Respetar las normas internas del Servicio Clínico y del Protocolo de visitas, en cuanto a horarios, número de visitas y otros aspectos.
- No ingerir alimentos dentro de las salas de los pacientes ni dentro del Servicio Clínico.
- Mostrar un comportamiento de respeto, buen trato hacia los pacientes y funcionarios.
- No usar red eléctrica del Hospital para cargar celulares u otros equipos electrónicos.
- Retirarse de la habitación a solicitud del equipo de salud.
- No atentar contra los bienes del hospital.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 21 de 26	Versión 0.4	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: septiembre 2028		

## 8. CUADRO RESUMEN SISTEMA DE VISITAS

Servicios Clínicos/Unidades	Días	Horario de visitas	Total de visitas al día	Dónde presentarse
Traumatología	Lunes a Domingo y festivos	12:00 – 18:00 horas	3 visitantes (ingreso individual)	OIRS
Neurocirugía				
Medicina				
UGA				
Pensionado				
Ginecología y Obstetricia				
Cirugía				
Unidad de tratamientos intensivos (UTI)		12:00 – 17:00 horas	3 visitantes (ingreso individual)	OIRS
Unidad de cuidados intensivos (UCI)		14:00 – 18:00 horas	3 visitantes (ingreso individual)	OIRS
Unidad de Paciente crítico Pediátrico (UPCP)	Abuelos: Viernes y sábado	09:00 – 19:30 horas	2 visitantes (ingreso individual o simultáneo)	Guardias
	Hermanos: Domingo	9:00 – 19:30 horas	Según caso (ingreso individual)	Guardias
Unidad de Recién Nacido	Abuelos: Jueves	14:00 – 15:00 horas	2 visitantes (ingreso individual o simultáneo)	Guardias
Psiquiatría	Martes, jueves, sábado y domingo	14:00 – 15:00 y 15:45 horas (todas previamente programadas)	De 1 a 3 visitantes (ingresan de acuerdo a lo programado)	OIRS
Situaciones especiales	Lunes a domingo	Según corresponda	Según corresponda	Guardias



	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 22 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		

## 9. ANEXOS

### ANEXO N°1

#### SEÑALÉTICA DE DENEGACION TRANSITORIA DE VISITAS



	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO	Página 23 de 26	Versión 0.4	
	PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: septiembre 2028		

## ANEXO N°2 INSTRUCTIVO DE VISITA

# IMPORTANTE




- El familiar o persona significativa que recibe la información, será el responsable de replicarla a otros familiares o visitantes.
- En pacientes con algún tipo de precaución, basada en mecanismo de transmisión (contacto, gotitas, aérea), la visita se disminuirá a solo una persona al día (sin relevo), o eventualmente se suspenderá.



### TELÉFONOS OIRS

**ÁREA AMBULATORIA:**  
 51-2336288 Y 51-2687038  
**ÁREA HOSPITALIZACIÓN:**  
 51- 2336702 Y 51- 2336703



# INSTRUCTIVO SISTEMA DE VISITAS

## HOSPITAL AMIGO



HOSPITAL SAN PABLO DE COQUIMBO  
 AGOSTO - 2023



	<b>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</b>  <b>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</b>	Página 24 de 26	Versión 0.4	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: septiembre 2028		

## CUADRO RESUMEN SISTEMA DE VISITAS

Servicios Clínicos/Unidades	Días	Horario de visitas	Total de visitas al día	Dónde presentarse
Traumatología	Lunes a Domingo y festivos	12:00 – 18:00 horas	3 visitantes (ingreso individual)	OIRS
Neurocirugía				
Medicina				
UGA		12:00 – 17:00 horas	3 visitantes (ingreso individual)	OIRS
Pensionado				
Ginecología y Obstetricia				
Cirugía	14:00 – 18:00 horas	3 visitantes (ingreso individual)	OIRS	
Unidad de tratamientos intensivos (UTI)				
Unidad de cuidados intensivos (UCI)				
Unidad de Paciente crítico Pediátrico (UPCP)	Abuelos: Viernes y sábado	09:00 – 19:30 horas	2 visitantes (ingreso individual o simultáneo)	Guardias
	Hermanos: Domingo	9:00 – 19:30 horas	Según caso (ingreso individual)	Guardias
Unidad de Recién Nacido	Abuelos: Jueves	14:00 – 15:00 horas	2 visitantes (ingreso individual o simultáneo)	Guardias
Psiquiatría	Martes, jueves, sábado y domingo	14:00 – 15:00 y 15:45 horas (todas previamente programadas)	De 1 a 3 visitantes (ingresan de acuerdo a lo programado)	OIRS

## CONSIDERACIONES GENERALES

- La edad mínima para ser visitante es 14 años.
- Las/os visitantes que tengan entre 14 y 17 años, pueden ingresar solos o acompañados según caso y necesidad. De ingresar acompañados, esta visita deberá ser breve, 30 minutos como máximo.
- Cuando un Visitante no cumpla con la normativa del Servicio clínico o Unidad, o incurra en agresión/es psicológicas o físicas hacia el personal del Servicio o del Hospital, la Enfermera(o) o Matrón(a) Jefe/a podrá restringir el acceso de esta persona.



## DERECHOS DE LOS VISITANTES

- Derecho a un mínimo de seis horas de visita diaria en Servicios clínicos o Unidades con camas básicas/medias.
- Acceso a servicios higiénicos dispuesto para ellos y ubicados fuera del servicio clínico.
- Acceso a una silla para sentarse durante la visita.
- Participar en cuidados básicos de su familiar, si lo desea y lo autoriza el equipo de salud.
- Manifestar por escrito sus reclamos, felicitaciones, sugerencias, consultas o solicitudes en OIRS.

## DEBERES DE LOS VISITANTES

- Asistir siempre con Cédula de Identidad o Documento de Identificación en caso de extranjeros.
- Asistir sólo al paciente que visita y permanecer junto a él.
- No sentarse ni acostarse en las camas de los pacientes.
- Respetar las normas internas del Servicio Clínico y del Protocolo de visitas, en cuanto a horarios, número de visitas y otros aspectos.
- No ingerir alimentos dentro de las salas de los pacientes ni dentro del Servicio Clínico.
- Mostrar un comportamiento de respeto, buen trato hacia los pacientes y funcionarios.
- No usar red eléctrica del Hospital para cargar celulares u otros equipos electrónicos.
- Retirarse de la habitación a solicitud del equipo de salud.





	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 25 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		

### ANEXO Nº 3

#### TELEFONOS Y CORREOS ELECTRONICOS DE CONTACTO

Unidad	Teléfono	Anexo MINSAL	Correo Electrónico
<b>Operadores OIRS torre I</b>	51-2336702	516702	<a href="mailto:orlando.gonzalez@redsalud.gob.cl">orlando.gonzalez@redsalud.gob.cl</a>
	51-2336703	516703	<a href="mailto:elizabeth.gonzalez@redsalud.gob.cl">elizabeth.gonzalez@redsalud.gob.cl</a>
<b>Profesional apoyo torre I</b>	51-2336715	516715	<a href="mailto:javiera.argandona@redsalud.gob.cl">javiera.argandona@redsalud.gob.cl</a>
<b>Secretaría torre 1</b>	51-2336805	516805	<a href="mailto:juana.aranda@redsalud.gob.cl">juana.aranda@redsalud.gob.cl</a>
<b>Administrativo torre 1</b>	51-2336805	516805	<a href="mailto:freddy.gonzalez@redsalud.gob.cl">freddy.gonzalez@redsalud.gob.cl</a>
<b>Operadoras OIRS área ambulatoria</b>	51-2336288	516288	<a href="mailto:jacque.montecinos@redsalud.gob.cl">jacque.montecinos@redsalud.gob.cl</a>
	51-2687038	517038	
<b>Jefatura OIRS</b>	51-2336715	516715	<a href="mailto:ximena.camus@redsalud.gob.cl">ximena.camus@redsalud.gob.cl</a>
<b>Modulo Guardias acceso principal</b>	51-2336712	516712	<a href="mailto:guardias.hsp@redsalud.gob.cl">guardias.hsp@redsalud.gob.cl</a>
<b>Portería estacionamiento subterráneo</b>	51-2336334	516334	-----
<b>Jefatura Guardias</b>	51-2336257	516257	<a href="mailto:danilo.plaza@redsalud.gob.cl">danilo.plaza@redsalud.gob.cl</a>

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 26 de 26	Versión 0.4	
		<p>Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo</p>		
		<p>Fecha de Vigencia: septiembre 2028</p>		

## ANEXO N° 4

### HOJA DE ACTUALIZACION DE LA DOCUMENTACIÓN

Elaborado por o Modificado por	Revisado por	Autorizado por	Páginas Sustituidas	Fecha de Modificación		
				Día	Mes	Año
EU. Daniela Silva Reyes. Eu Jefe UGA.  Referente Estrategia hospital Amigo.	EU. Loreto Robledo Meléndez.  Eu Jefe (S) DCSP	Dr. Gabriel Sanhueza Cruzat  Director HSPC	Modificación de horarios en pág 14 y 21 de UCI y UTI, se modifica el horario en instructivo pág. 24 y se actualizan teléfonos y correos electrónicos de contacto OIRS en pág 25.	25	10	2024