


	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 1 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		



PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS

<p>ELABORADO POR SRA. DANIELA SILVA R. ENFERMERA REFERENTE ESTRATEGIA HUMANIZACION</p>  <p>HOSPITAL DE COQUIMBO FECHA: FEBRERO 2026</p>	<p>REVISADO POR: SRTA. JACQUELIN ARANDA T.</p>  <p>SRA. IVETTE EGAÑA V. ENFERMERA JEFE DCSP.</p>  <p>HOSPITAL DE COQUIMBO FECHA: MARZO 2026</p>	<p>APROBADO POR DR. GABRIEL SANHUEZA C. DIRECTOR</p>  <p>HOSPITAL DE COQUIMBO FECHA: ABRIL 2026</p>
---	---	---

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 2 de 62	Versión 0.5	 <small>MINISTERIO DE SALUD</small>
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

Hospital San Pablo de Coquimbo
Subdirección Gestión del Cuidado
Estrategia Hospital Amigo
2026

Elaborado por:

Jacquelin Aranda Tapia

Subdirectora de Gestión Del Cuidado

Colaboradores:

Kate Doll Aguilera

Enfermera Encargada de Gestión de Procesos de Enfermería

Karen Goubet Mancilla

Enfermera Jefe Servicio de Medicina

Carolina Hinojosa Solar

Enfermera Jefe Servicio de Cirugía (s)

María Ortiz Bonilla

Administrativo Estrategia Humanización

Ivette Egaña Veas



Enfermera Jefe Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente

Actualizado 2026

Daniela Silva R.



Enfermera Referente Estrategia Humanización



	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 3 de 62	Versión 0.5	 <small>MINISTERIO DE SALUD</small>
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

INDICE

CONTENIDOS	PAGINAS
1. OBJETIVOS	4
1.1. Objetivo general	4
1.2. Objetivos específicos	4
2. ALCANCE	4
3. AMBITO DE APLICACIÓN	5
4. ASPECTOS NORMATIVOS	5
5. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN	6
6. DEFINICIONES	8
7. DESARROLLO	10
7.1. Marco teórico	10
7.2. Fundamento valórico	11
7.3. Consideraciones generales para visitantes	11
7.4. Visitas planificadas y visitas excepcionales de niñas, niños y adolescentes	12
7.5. Sistema de visita en la Unidad de Emergencias Hospitalarias	15
7.6. Sistema de visita en Servicios o Unidades de camas de complejidad básica o media de adultos	16
7.7. Sistema de visita en Servicios o Unidades pediátricas	18
7.8. Sistema de visita en Unidades de Paciente Crítico Adulto	19
7.9. Sistema de visita en Unidades de Post Operados	21
7.10. Sistema de visita en UHCIP	23
7.11. Sistema de visita en UHPIA	24
7.12. Situaciones especiales	25
7.13. Personas privadas de libertad	26
7.14. Derechos y deberes de los visitantes	27
7.15. Restricción de visitas	28
7.16. Visita de perros a servicios o unidades de hospitalización	29
8. ANEXOS	36

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 4 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo general



Actualizar los lineamientos que garanticen el derecho de las personas hospitalizadas a recibir visitas de manera segura y respetuosa, favoreciendo su bienestar integral, a través de la presencia de personas significativas, en concordancia con la Ley N° 20.584.

1.2. Objetivos específicos

- Establecer un sistema de visitas estandarizado para el ingreso, registro, identificación, permanencia y salida de visitantes, garantizando seguridad, orden y continuidad de la atención.
- Favorecer la visita de personas significativas para el paciente, promoviendo la participación de la familia y otros vínculos relevantes durante la hospitalización, conforme a la Ley N° 20.584.
- Fortalecer la comunicación y el buen trato entre el equipo de salud y la familia, asegurando información oportuna, clara y comprensible respecto a horarios, condiciones del paciente, situaciones especiales, responsabilidades y comportamientos esperados durante las visitas
- Contribuir al fortalecimiento de la cultura de humanización en la institución.

2. ALCANCE

Todo paciente hospitalizado en Servicios de Neurocirugía-Neurología, Traumatología, Medicina, Cirugía, Ginecología-Obstetricia, Pensionado, Pediatría, UHCIP, UHPIA, UGA, Neonatología, UCI Adulto, UTI Adulto, Unidad de Paciente Crítico Pediátrico, Post Operados Central, Post Operados UCA y Unidad de Emergencias Hospitalarias del Hospital San Pablo de Coquimbo.



	<p align="center">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 5 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Servicios de Neurocirugía-Neurología, Traumatología, Medicina, Cirugía, Ginecología-Obstetricia, Pensionado, Pediatría, UHCIP, UHPIA, UGA, Neonatología, UCI Adulto, UTI Adulto, Unidad de Paciente Crítico Pediátrico, Post Operados Central, Post Operados UCA y Unidad de Emergencias Hospitalarias del Hospital San Pablo de Coquimbo.



4. ASPECTOS NORMATIVOS

- **Ley N°20.584**, que regula los Derechos y Deberes de las personas en acciones vinculadas a su atención de salud.
- **Ley N°20.422**, que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.
- **Ley N°21.020**, sobre Tenencia Responsable de Mascotas y Animales de Compañía.
- **Norma Técnica N°124** sobre Programas de Prevención y Control de las Infecciones asociadas a la Atención de Salud.
- **Norma General Administrativa N°28**, sobre Agresiones al personal de atención en establecimientos de salud.
- **Norma General Técnica N°239, “Hospital Amigo”**, orienta a los hospitales de atención cerrada para garantizar condiciones de acompañamiento, cercanía familiar y humanización en la atención.
- **Oficio CP N°22364 / 2025** Instrucciones sobre ingreso de visitas en establecimientos hospitalarios.
- **Circular N°3 del Ministerio de Salud:** sobre ingreso y permanencia de perros como animales de compañía en hospitales de atención cerrada.
- **Convenio entre Ministerio de Salud y la Asociación Profesional de Enfermeras Registradas en Ontario RNAO 2017**, donde se concreta la intencionalidad de implementar el programa de Guía de buenas prácticas RNAO en la red asistencial pública chilena, mediante la firma de memorándum de entendimiento aprobado en Julio 2020.



	<p align="center">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 6 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

5. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN

- **Director:** Responsable de garantizar el cumplimiento del protocolo, entregando el respaldo institucional necesario para su correcta ejecución en todos los servicios y unidades de hospitalización.
- **Subdirección de Gestión del Cuidado y Subdirección de Gestión Clínica de Atención Cerrada:** Responsables de gestionar los recursos y estrategias institucionales necesarias, así como de realizar las coordinaciones necesarias con la referente institucional de la estrategia, para la adecuada implementación del presente protocolo.
- **Referente de línea programática Hospital Amigo:** Responsable de la supervigilancia del proceso institucional, difusión a los servicios y unidades de atención cerrada y la evaluación del cumplimiento del presente protocolo, asegurando la coherencia con la estrategia nacional y sirviendo como apoyo técnico a los equipos asistenciales y administrativos.
- **Jefatura de OIRS:** 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 o Unidades y, en situaciones especiales, realizar atención directa de usuarias/os.
- **Operadores OIRS:** 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.
- **Encargado de la 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 orientación y difusión del sistema de visitas hacia los familiares o personas significativas.



	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 7 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

- **Jefatura de enfermería y de matronería de servicios o unidades:** Supervisar el funcionamiento óptimo del sistema de visitas, asegurando su cumplimiento y difusión permanente en sus equipos de trabajo.
- **Jefaturas médicas de servicios o unidades:** Difundir el presente protocolo hacia el paciente y la familia o persona significativa. Conocer y ejecutar lo señalado presente documento y comunicar oportunamente a enfermería, matronería o a servicio social sobre eventuales autorizaciones especiales.
- **Enfermeras/os y matronas/es:** Responsables de conocer y ejecutar lo señalado en el presente documento, principalmente en relación a 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.
- **Trabajadores/as sociales y terapeutas ocupacionales:** Responsables de dar cumplimiento a lo establecido en el presente protocolo y de contribuir en la difusión de este documento hacia el paciente y la familia o personas significativas.
- **Técnicos de Enfermería Nivel Superior (TENS) y secretarías/os de servicios o unidades:** Responsables de conocer el presente protocolo, colaborar en la entrega de información hacia la familia o persona significativa, en caso de ser consultados.
- **Auxiliares de servicio:** Conocer el presente protocolo y colaborar en la recepción de las visitas y en la entrega de información hacia la familia o persona significativa, en caso de ser consultados y de acuerdo con la organización de cada servicio o unidad.
- **Equipo de Humanización:** Apoyar en la coordinación de visitas en caso de situaciones especiales que requieran mayor orientación respecto a la logística o apoyo emocional dirigido a pacientes y/o equipo.

	<p align="center">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 8 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		



6. DEFINICIONES

- **Adulto responsable:** Persona mayor de 18 años que acompaña a un niño, niña o adolescente durante la visita, permaneciendo a cargo de su cuidado y supervisión en todo momento, según lo determinado por el Servicio o Unidad.
- **Animal de Compañía:** Animal doméstico mantenido por una persona para su compañía y bienestar emocional, conforme a lo establecido en la Ley N°21.020 sobre Tenencia Responsable de Mascotas y Animales de Compañía. Para efectos del presente protocolo, solo se considerarán como animales de compañía a los perros, no encontrándose autorizado el ingreso de otras especies al establecimiento.
- **Evaluación veterinaria vigente:** Para estos fines, se considerará la evaluación realizada por médico veterinario, previo a la visita, utilizando el Anexo 10, el cual tendrá una vigencia de 1 mes.
- **Mascota:** Término utilizado de manera general para referirse a un animal de compañía. Para efectos del presente protocolo, el concepto de mascota se entenderá como equivalente a animal de compañía y se limitará exclusivamente a perros, conforme a la normativa vigente y a las disposiciones institucionales.
- **NNA:** Entiéndase por NNA a niños, niñas y adolescentes.
- **Pases de Visita:** Es un documento que se entrega en UPCA, UPC Pediátrica, Pediatría y Neonatología, al momento del ingreso o durante la hospitalización del paciente y que contiene al menos: nombre del paciente, horario, timbre de la unidad y firma del profesional que lo emite. este documento debe ser presentado en OIRS junto a la cédula de identidad del visitante.
- **Perro Potencialmente Peligroso (PPP):** Perro que, conforme a la ley N°21.020 y su reglamento, es clasificado como potencialmente peligroso, ya sea por sus características físicas, conductuales o antecedentes. El ingreso de perros clasificados como PPP al establecimiento será evaluado caso a caso, considerando criterios de seguridad, control del animal, condiciones del servicio o unidad y bienestar de las personas, pudiendo establecerse medidas adicionales o restringirse su ingreso cuando corresponda.
- **Personas privadas de libertad:** Cualquier forma de arresto, detención, prisión preventiva, cumplimiento de penas privativas de libertad, custodia o cualquier otra medida que impida

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 9 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

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.

- **Razón clínica fundada:** Condición evaluada y documentada por el equipo tratante que justifica limitar temporalmente el ingreso de visitantes por motivos de seguridad clínica o epidemiológica, considerando los riesgos para el paciente, el visitante o el funcionamiento del servicio o unidad.
- **Responsable del perro:** Persona mayor de edad que ejerce la tenencia y cuidado del perro, asumiendo la responsabilidad legal, sanitaria y conductual del animal durante su permanencia en el establecimiento. Será el encargado exclusivo de su manejo, supervisión y retiro, debiendo dar cumplimiento a todas las exigencias establecidas en el presente protocolo y en la normativa vigente.
- **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.
- **Sistema de Visita:** Conjunto de normas, recursos físicos, humanos y procedimientos para lograr que el paciente sea visitado durante su hospitalización.
- **Situaciones especiales:** Circunstancias particulares en las que, por motivos clínicos, emocionales, familiares, sociales o de humanización de la atención, se requiere flexibilizar o adaptar de manera excepcional las condiciones generales del sistema de visitas. Incluyen, entre otros casos, pacientes en riesgo vital o en proceso de fin de vida, hospitalizaciones prolongadas, celebraciones significativas, dificultades de acceso de familiares, visitas planificadas con perros como estrategia de bienestar emocional, u otras situaciones evaluadas y fundamentadas por el equipo tratante que justifiquen una modificación excepcional del régimen habitual de visitas.
- **Tutor del perro:** Persona que mantiene un vínculo afectivo y cotidiano con el perro, reconociéndose mutuamente como figuras significativas.
- **Visita excepcional:** Ingreso autorizado fuera de las condiciones generales de visita, evaluado caso a caso por el equipo tratante o jefatura del servicio o unidad. Para el ingreso de niñas y niños menores de 6 años, visitas en contexto de fin de vida u otras situaciones de alta complejidad.

	<p align="center">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 10 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

- **Visita planificada:** Ingreso de visitas que requiere coordinación previa con el equipo clínico, con el fin de asegurar condiciones óptimas para el paciente y el visitante. Este tipo de visita será utilizada especialmente para el ingreso de menores de entre 12 y 6 años, cuando las características clínicas, emocionales o familiares ameriten una organización anticipada de la misma.
- **Visitante:** Familiar, persona significativa o cercana para el paciente, que asiste a visitarlo durante su hospitalización.



7. DESARROLLO

7.1. Marco teórico

La presencia de familiares, personas y vínculos significativos durante la hospitalización constituye un elemento esencial para el bienestar integral de las personas. El contacto afectivo, la cercanía y el acompañamiento contribuyen a disminuir la ansiedad, mejorar la tranquilidad del paciente y favorecer su participación en el proceso de recuperación. La evidencia sostiene que el vínculo con seres queridos fortalece la adherencia a los tratamientos, facilita la orientación en el entorno hospitalario y mejora la experiencia global de hospitalización.

En esta línea, el sistema de visitas se concibe como una herramienta fundamental de humanización del cuidado, que reconoce a cada persona como sujeto de derechos, con historias, relaciones y redes de apoyo que influyen directamente en su salud y en su capacidad de afrontar la enfermedad.

Garantizar condiciones seguras y organizadas para la visita permite equilibrar las necesidades emocionales del paciente con los requerimientos clínicos y operativos de los servicios o unidades, promoviendo una atención centrada en las personas y respetuosa a su contexto familiar.

	<p align="center">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 11 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

7.2. Fundamento valórico

El sistema de visitas se enmarca en los principios de dignidad y respeto que orientan la atención en salud. Reconoce que toda persona hospitalizada mantiene su identidad, vínculos y necesidades emocionales, y que la presencia de seres significativos constituye un componente esencial para su bienestar integral. La visita es una expresión concreta de afecto y contención que fortalece la experiencia del cuidado.

En este sentido, el Hospital San Pablo de Coquimbo promueve un trato cercano y respetuoso a las particularidades de cada paciente y su familia. La regulación del ingreso de visitantes se fundamenta en equilibrar el derecho a la compañía con la responsabilidad ética de resguardar la seguridad, la privacidad y la convivencia dentro de los servicios o unidades, procurando siempre la mejor experiencia posible para quienes transitan por un proceso de hospitalización, en concordancia con la normativa vigente en materia de derechos y deberes de las personas en atención de salud.

7.3. Consideraciones generales para visitantes

Las siguientes consideraciones tienen como finalidad resguardar el bienestar, tanto del paciente como de todos los involucrados en el proceso, para lo cual, es necesario saber y respetar lo siguiente:



- Si presenta síntomas de infección aguda (fiebre, tos, secreción nasal, malestar general u otros), se deberá resguardar su salud, indicándole que podrá retomar las visitas una vez recuperado del cuadro.
- Realizar higiene de manos antes y después del contacto con el paciente o su entorno.
- Utilizar los Elementos de Protección Personal (EPP) cuando la condición clínica del paciente lo requiera, siguiendo las indicaciones del equipo de salud.
- No ingresar alimentos para el paciente, salvo que exista indicación específica del equipo tratante.
- Respetar las orientaciones del personal de salud durante la visita y mantener una convivencia respetuosa en el servicio o unidad.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 12 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

- Se prohibirá el ingreso de personas que presenten conductas que evidencien encontrarse bajo los efectos de alcohol u otras sustancias, poniendo en riesgo la seguridad o el normal desarrollo de la visita.
- La edad mínima para el ingreso regular de visitantes es de 12 años.
- En los casos de visitas de menores de 12 años, seguir las orientaciones entregadas previamente por el equipo clínico o por el equipo de Humanización, respecto a la preparación emocional del paciente y del NNA, en resguardo del bienestar de ambos.
- El ingreso de NNA **menores de 12 años**, hasta los 6 años, se realizará mediante **visita planificada**.
- El ingreso de **niñas y niños menores de 6 años** se considerará una **visita excepcional**.
- En los casos de **visitas excepcionales**, de menores de 6 años, el visitante deberá permanecer en todo momento bajo la supervisión del adulto responsable designado y cumplir estrictamente las recomendaciones del equipo clínico.
- Las/os visitantes que tengan entre 12 y 17 años pueden ingresar solos o acompañados, por un adulto responsable, según el caso y la necesidad. De ingresar acompañados, la visita deberá ser breve (máximo 30 minutos). La persona que acompaña al visitante de 12 a 17 años no se registra como visita.
- Las visitas que contemplen el **ingreso de un perro** se registrarán por lo dispuesto en el apartado 7.15., del presente protocolo
- Respetar la intimidad, privacidad y el bienestar de otras personas hospitalizadas, evitando ruidos, fotografías o circulación innecesaria dentro del Servicio o Unidad.

7.4. Visitas planificadas y visitas excepcionales de niñas, niños y adolescentes (NNA)

El ingreso de niñas, niños y adolescentes como visitantes requiere una evaluación (Anexo 4) y organización diferenciada, considerando su etapa de desarrollo, el vínculo con la persona hospitalizada y las condiciones del entorno. El objetivo de este proceso es fortalecer dichos vínculos afectivos, favorecer una visita segura y promover una atención humanizada, sin comprometer la seguridad del paciente ni el funcionamiento del servicio o unidad y resguardando siempre el bienestar del NNA.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 13 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		



Las visitas de NNA menores de 12 años, se desarrollarán bajo las modalidades de **visita planificada** o **visita excepcional**, según corresponda, y siempre con la participación de un adulto responsable. El coordinador de la visita siempre realizará una valoración inicial de esta persona, orientada a identificar condiciones básicas para un acompañamiento adecuado durante la visita, considerando aspectos observables como su disposición, comprensión de las indicaciones y capacidad para contener y resguardar emocionalmente al niño, niña o adolescente ante eventuales reacciones durante el encuentro. En este contexto, se podrá solicitar el apoyo del equipo de humanización, en aquellos casos que estime conveniente con la finalidad de colaborar en la planificación del ingreso.

7.4.1. Visitas planificadas

Se entenderá por **visita planificada** aquella que requiere coordinación previa entre el familiar responsable y el equipo clínico, y que se aplicará en el caso de niñas y niños desde **6 años** hasta adolescentes **menores de 12 años**.

Estas visitas deberán contemplar:

- Coordinación previa con trabajador(a) social del servicio o unidad o, en horarios inhábiles, con enfermera(o) o matrn(a) coordinador(a) del turno.
- Evaluación de las condiciones clínicas del paciente y del entorno de la visita.
- Definición anticipada de la duración de la visita y de las condiciones de ingreso, a través de la declaración y consentimiento informado (Anexo 5)
- Información clara y acorde a la edad del niño, niña o adolescente, entregada por el adulto responsable (Anexo 7)
- Acompañamiento permanente del adulto responsable durante toda la visita.
- Notificación a OIRS y a la unidad de seguridad y vigilancia, según el procedimiento institucional.

	<p align="center">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 14 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

7.4.2. Visitas excepcionales

Se considerará **visita excepcional** el ingreso de niñas y niños **menores de 6 años**. Estas visitas deberán:

- Ser evaluadas caso a caso, realizando coordinación previa con trabajador(a) social del servicio o unidad o, en horarios inhábiles, enfermera(o) o matrón(a) coordinador(a) del turno.
- Tener una duración acotada y ajustada a la tolerancia del menor. Esta duración deberá ser definida anticipadamente, junto a las condiciones de ingreso, a través de la declaración y consentimiento informado (Anexo 5).
- Realizarse siempre con la presencia y supervisión directa del adulto responsable.
- Ser informadas a OIRS y al equipo de seguridad y vigilancia, según el procedimiento institucional.

7.4.3. Orientaciones para la preparación previa de la visita



Previo al ingreso del NNA, el adulto responsable deberá prepararlo de manera adecuada a su edad y nivel de comprensión, considerando las siguientes orientaciones (Anexo 6):

- Explicar de forma simple y honesta el estado general del paciente, evitando detalles innecesarios o alarmantes.
- Anticipar el entorno hospitalario (ruidos, dispositivos, apariencia del paciente), utilizando un lenguaje acorde a su edad.
- Validar emociones como miedo, tristeza o dudas, favoreciendo que el NNA pueda expresarlas libremente.
- Evitar presionar al NNA a realizar la visita si manifiesta rechazo o temor.
- Acordar previamente la duración aproximada de la visita y explicar que puede terminarla en cualquier momento si así lo desea.

7.4.4. Acompañamiento durante la visita

Durante la visita, el adulto responsable deberá:

- Permanecer en todo momento junto al NNA.
- Observar dar respuesta a las señales de incomodidad, angustia o cansancio.
- Facilitar un contacto respetuoso y acorde a la condición del paciente.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 15 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

- Respetar las indicaciones del personal clínico respecto a seguridad, higiene y uso de elementos de protección personal.

7.4.5. Orientaciones posteriores a la visita

Posterior a la visita, se recomienda al adulto responsable:



- Brindar espacios de conversación, con el NNA, siempre que se muestre dispuesto(a), sobre la experiencia vivida, permitiendo que exprese emociones o preguntas, asegurando respetar sus procesos.
- Observar posibles cambios en el ánimo, el sueño, el juego o la conducta en los días posteriores.
- Facilitar espacios de expresión a través del juego, el dibujo o la conversación.

7.5. Sistema de visita en la Unidad de Emergencias Hospitalarias (UEH)

La Unidad de Emergencia establece un sistema de visitas dirigido a todos los pacientes que no cumplen con criterios de acompañamiento definidos institucionalmente, los cuales se detallan a continuación:

- Pacientes pediátricos, adolescentes hasta los 19 años 11 meses y 29 días y mujeres gestantes, según lo establecido en la ley Mila (N° 21.372).
- Pacientes adultos mayores sobre los 60 años de edad.
- Pacientes con necesidades especiales tanto físicas como mentales (adultos y pediátricos)
- Pacientes con alto riesgo de caídas.
- Pacientes con patología salud mental.
- Pacientes en fin de vida.
- Pacientes categoría ESI 2 que se encuentren a la espera de atención médica en sala de espera interna de la Unidad de Emergencias.

Este sistema de visitas tiene como objetivo de favorecer el vínculo con su red de apoyo, resguardando al mismo tiempo la seguridad y el adecuado funcionamiento de la atención.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 16 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

El acceso a visitas estará sujeto a la condición del paciente y a la evaluación del equipo de salud, pudiendo ser regulado, restringido o diferido en situaciones que así lo requieran, tales como:

- Ejecución de procedimientos.
- Atención de pacientes en condición crítica.
- Manejo de situaciones de alta complejidad asistencial.
- Resguardo de la privacidad y dignidad de otros pacientes.
- En caso de pacientes con indicación de aislamiento, las visitas deberán ajustarse estrictamente a las medidas de prevención y control de infecciones vigentes, incluyendo el uso de elementos de protección personal definidos por la institución.

7.5.1. Flujo de visitantes



Para los pacientes que se encuentren en la condición descrita previamente, la visita se registrará por las siguientes disposiciones:

- **Horario:** 09:00 a 19:00 horas.
- **Coordinador:** Personal de orientación /o enfermero a cargo del box donde se encuentra el usuario.
- **Cantidad de visitas:** Una visita a la vez, con un máximo de un relevo en el período.
- **Ingreso:** El ingreso a la visita se realiza presentando un pase de visita, el cual debe ser entregado por el orientador de turno y que será válido exclusivamente para la fecha señalada en dicho documento.

7.6. Sistema de visita en servicios 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, para los cuales se considera lo siguiente:



- Al ingreso de la hospitalización, la enfermera(o) o matrn(a) de turno, entregará al familiar o persona que acompaña al paciente, la información verbal y escrita relacionada con el presente protocolo (Anexo 3), como: horarios de visita, cantidad de visitantes, derechos y deberes de los visitantes y otros aspectos relevantes.

	<p align="center">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 17 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

- El familiar o persona significativa que recibe la información será el responsable de replicarla a otros familiares o visitantes. De igual manera las enfermeras(os) o matronas(es), trabajadores 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 o unidades de 11:00 a 18:00 horas, de lunes a domingo y festivos.

7.6.1. Flujo de visitantes

- Para ingresar, el visitante debe presentarse en la oficina OIRS, ubicada en el acceso principal 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 visitante para que pueda ingresar al servicio o unidad.
- El horario de entrega del ticket será desde las 10:30 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).
- Posteriormente, el visitante podrá dirigirse al servicio o unidad correspondiente.
- Desde las 18:00 horas, el guardia efectuará control en los respectivos servicios 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 o unidad 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 de la garita habilitada de acuerdo al horario, quien coordinará con enfermera(o) o matrón(a) de turno la

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 18 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

autorización para el ingreso. El guardia no cuenta con la atribución para permitir el acceso sin la autorización del servicio o unidad.



7.7. Sistema de visita en servicios o unidades pediátricas

Aplica al servicio de Pediatría, Neonatología y Unidad de Paciente Crítico Pediátrico (UPCP), para los cuales se considera lo siguiente:

- 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 o unidades, horarios de visita, cantidad de visitantes, derechos y deberes de los visitantes y otros aspectos relevantes.
- **Servicio de Pediatría:** Permitirá el 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 tener 14 años o más, podrá ingresar solo o acompañado 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 Neonatología:** Permitirá el ingreso de abuelos y hermanos. Esta visita se lleva a cabo en los siguientes días y horarios:
 - **Abuelos:** Esta se lleva a cabo los días jueves y domingo de 14:00 a 15:30 horas, pudiendo ingresar 4 abuelos en total, de dos personas por vez, previa educación de lavado de manos e instalación de elementos de protección personal. En esta unidad, el personal de enfermería entrega un pase de visita donde se identifica el nombre del abuelo o abuela, RUT, fecha y horario.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 19 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

- **Hermanos:** La unidad permite la visita de los hermanos los días domingo desde las 14:00 a 15:30 horas, ingresando siempre con una persona adulta a la unidad, previa educación de lavado de manos e instalación de elementos de protección personal.
- **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 y abuelos:** Pueden ingresar los días viernes, sábado y domingo entre las 09:00 y las 19:30 horas. El ingreso a sala será de forma individual o de dos personas por vez, de acuerdo al caso.



7.7.1. Flujo 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 o unidad 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).

7.8. Sistema de visita en Unidades de Paciente Crítico Adulto

Aplica a las unidades de UTI y UCI Adulto, para los cuales se considera lo siguiente:



- Al ingreso de la hospitalización, la enfermera(o) de turno entregará al familiar o persona significativa la información verbal y escrita relacionada con el presente protocolo (Anexo 3), incluyendo horarios de visita, cantidad de visitantes, derechos y deberes, y otros aspectos relevantes.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 20 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

- El familiar o persona significativa que recibe la información será responsable de replicarla a otros familiares o visitantes. De igual manera, la enfermera(o) a cargo, trabajadores sociales, médicos, operadores oirs y orientadores reforzarán continuamente esta información, como parte del proceso educativo de la unidad.
- En estas unidades se utiliza **pase de visita** para el ingreso. De lunes a viernes, durante el horario de visitas, dicho pase es entregado por secretaría de la unidad. Durante fines de semana y festivos, es entregado por la 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 17:00 horas.

7.8.1. Flujo 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.
- 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.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 21 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

7.9. Sistema de visita en unidades de Post Operados

7.9.1. 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 revisará correo enviado por la unidad de Post Operados, sobre estado diario de pacientes sin cama y verificará que el paciente se encuentra en dicho listado. Posterior a ello se comunicará con la unidad para confirmar información. Una vez verificados los datos, se permitirá el ingreso.
- El ingreso a visita será de 1 persona sin relevos a excepción de pacientes pediátricos, en los cuales se podrían rotar entre dos personas.
- La visita será sólo para pacientes que hayan quedado sin asignación de camas a servicios o unidades por la unidad de Gestión de Pacientes.
- El horario asignado para visita es de 15:00 a 16.30 horas., de lunes a domingo. Junto a la educación presencial dirigida al visitante, se le entregará instructivo donde se informa normativa, restricciones y confidencialidad de la unidad de post operados como unidad crítica.
- La visita se suspenderá en las siguientes situaciones:
 - Paciente con inestabilidad hemodinámica
 - Paciente con dolor EVA mayor o igual a 6
 - Paciente con agitación psicomotora no bien controlada
 - Paciente con complicación quirúrgica
- Frente a descompensaciones graves de cualquier paciente de la unidad, que impliquen riesgo vital o de manejo crítico tales como RCP, complicaciones graves post anestésicas, complicaciones graves quirúrgicas, se suspenderá la visita para todos los pacientes, hasta que las condiciones de la unidad sean adecuadas para ello.

7.9.2. Post Operados UCA

- Para ingresar, el visitante deberá presentarse en la oficina OIRS, ubicada en el acceso de la torre I (piso -1).



	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 22 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

- El/la funcionario/a de OIRS se comunicará con la unidad de Post Operados UCA para solicitar la autorización de ingreso. El ingreso del visitante deberá contar siempre con autorización previa del/la enfermero/a de turno o encargado/a de la unidad.
- Una vez autorizada la visita, el ingreso a la unidad se realizará por la sala de espera de UCA, con indicación previa de algún miembro del equipo de salud.
- Pacientes hospitalizados en un servicio o unidad que, en pabellón, hayan recibido anestesia raquídea y cuya permanencia en recuperación UCA coincida con el horario de visitas de su unidad de origen, podrán recibir 1 visitante por un máximo de 30 minutos.
- Pacientes que deban pernoctar en la unidad de Post Operados UCA podrán recibir 1 visitante por un máximo de 1 hora.
- Pacientes hospitalizados en Post Operados UCA por falta de cama en el servicio o unidad correspondiente podrán recibir la visita de 1 familiar, en los siguientes horarios:
 - 08:00 a 10:00 horas
 - 17:00 a 18:00 horas
- El ingreso de visitas en ambos horarios siempre estará sujeto a la dinámica de la unidad, utilizando como principal criterio la disponibilidad de personal y espacio para recibir correctamente a las visitas.
- La visita será suspendida en las siguientes situaciones clínicas del paciente:
 - Paciente con Inestabilidad hemodinámica
 - Paciente con dolor EVA mayor o igual a 4
 - Paciente con agitación psicomotora no bien controlada
 - Paciente con complicación quirúrgica
- Asimismo, la visita podrá suspenderse de manera general para todos los pacientes de la unidad frente a situaciones que comprometan el funcionamiento de la unidad, tales como:
 - Reanimación cardiopulmonar (RCP).
 - Complicaciones graves post anestésicas.
 - Complicaciones quirúrgicas graves.
 - Cualquier otra descompensación que implique riesgo vital o manejo crítico.
- En estos casos, las visitas se retomarán una vez que las condiciones asistenciales permitan garantizar la calidad y seguridad de la atención y el adecuado funcionamiento de la Unidad.

	<p align="center">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 23 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

7.10. Sistema de visita en UHCIP

- 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) social sobre los pacientes que recibirán visitas, definiendo horarios y cantidad de visitantes.
- Trabajador(a) 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 muy excepcionales.
- Los días de visita son martes, miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo, entre las 15:00 y las 17:00 horas.
- 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.
- Respecto de la edad de los visitantes, estos deberán ser mayores de edad. No obstante, podrán realizarse excepciones según cada caso, permitiendo el ingreso de menores de edad en situaciones excepcionales. En estos casos, el menor deberá ingresar acompañado por un adulto responsable.
- La visita se llevará a cabo en espacios comunes, tales como la sala multiuso o el patio.
- En situaciones excepcionales, por ejemplo, con motivo del cumpleaños del paciente, la visita podrá realizarse en la sala de entrevistas, otorgando mayor privacidad.
- Cuando el paciente se encuentre en un estado de salud de mayor compromiso o dependencia, podrá ser visitado en su sala, previa autorización médica y siempre bajo supervisión.
- Si la visita trasgrede las normas de la visita, por ejemplo, ingresando un objeto no permitido en la unidad a usuario, esta se dará por finalizada
- Si usuario se descompensa durante la visita, esta se dará por finalizada.
- En todos los casos, las visitas serán supervisadas por un integrante del equipo de salud.
- Las visitas deberán resguardar sus pertenencias personales en los casilleros dispuestos al interior de la unidad para este fin.



	<p align="center">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 24 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

7.10.1. Flujo 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.

7.11. Sistema de visita en UHPIA

- El ingreso de la visita se realiza exclusivamente de forma programada por la unidad.
- Las visitas se iniciarán luego de que el paciente haya sido evaluado por el equipo UHPIA y de que los familiares hayan cumplido con la psicoeducación.
- Trabajadora social de UHPIA es la encargada de mantener un listado de las visitas definidas al ingreso, entregar pase de visita con las indicaciones sobre la misma e informar eventuales cambios.
- Los días de visita corresponden a lunes y miércoles entre 15.00 y 16.30 horas y viernes de 14.00 a 15.30 horas.
- Para los días martes y jueves el contacto será por videollamada en horario hábil y según previa coordinación con el equipo.
- Podrán inscribirse hasta 3 personas para la visita durante el periodo que el NNA se mantenga hospitalizado, sin embargo, se autorizará el ingreso de 1 persona a la vez pudiendo intercambiarse durante el horario de visita definido.
- No está permitido el ingreso de NNA menores de 18 años a UHPIA.
- No está permitido el ingreso de celulares u otros elementos de uso personal durante las visitas.
- La visita será siempre supervisada por un integrante del equipo de salud.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 25 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

- De acuerdo al diagnóstico y condición del NNA el equipo UHPIA tiene la facultad de restringir las visitas informando previamente a los involucrados. Así también como en el caso de que los visitantes no cumplan con las normas informadas al ingreso.

7.11.1. Flujo de visitantes

- Para ingresar a visita el usuario deberá presentarse en oficina OIRS (piso -1) al menos 15 minutos antes del inicio de la visita, portando su cédula de identidad y pase de visita.
- Una vez aceptado el ingreso la visita se dirigirá a UHPIA, ubicada en primer piso (sector container). Ingresará a la unidad y estará en sala de espera hasta que trabajadora social u otro integrante del equipo autorice el ingreso.
- Finalizado el tiempo, la visita se retirará del establecimiento por alguna de las salidas autorizadas.

7.12. Situaciones especiales

En el marco del sistema regular de visitas, pueden presentarse situaciones que requieran la realización de ajustes razonables a la normativa vigente, en atención a necesidades particulares y, en algunos casos, urgentes de la población. Frente a estas circunstancias, se permitirá un proceder flexible, el cual será evaluado caso a caso, resguardando en todo momento la seguridad, el bienestar y una atención justa y equitativa, de las personas involucradas.

Se considerarán como situaciones especiales 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.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 26 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

- Otras situaciones de acompañamiento significativo, evaluadas por el equipo tratante, que puedan beneficiarse de estrategias de humanización de la atención, tales como el ingreso autorizado de perros, conforme a la normativa sanitaria vigente.

Cualquier situación especial podrá generar la modificación excepcional del sistema regular de visitas, permitiendo, según evaluación clínica y organizacional, el ingreso de un mayor número de visitantes, la adecuación de horarios u otros ajustes razonables. La responsabilidad de aplicar estos ajustes será de:

- En horario hábil, será la/el enfermera(o) o matrán(a) jefe, quien tendrá la facultad de autorizar estas visitas especiales.
- En horario inhábil, será la/el enfermera(o) o matrán(a) jefe o de turno quien tendrá la facultad de autorizar estas visitas especiales.

La coordinación del ingreso en estos casos será la siguiente:

- 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 servicio o unidad informa de esta autorización vía correo electrónico a coordinador de la unidad de Seguridad y Vigilancia y a guardia de portería, o vía telefónica a módulo de guardias, cuando exista alguna situación de mayor urgencia.
- 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 o unidad.

7.13. 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

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 27 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

nómina debe ser conocida por el custodio gendarme, quien debe entregarla a enfermera(o) o matró(a) jefe(a) del servicio 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 de Chile, PDI, entre otras), la encargada de entregar esta información al servicio o unidad.
- El servicio o unidad informará de esta nómina a guardia y OIRS, detallando los días y duración de visitas, así como la cantidad de visitantes autorizados.

7.14. Derechos y deberes de los visitantes

El sistema regular de visitas del Hospital de Coquimbo se sustenta principalmente en la Ley N° 20.584, de derechos y deberes de las personas que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, en ese contexto, se establecen los siguientes derechos y deberes para las personas visitantes:

7.14.1. Derechos de los visitantes

- Derecho a un mínimo de seis horas de visita diaria en servicios o unidades con camas básicas/medias y de tres horas en unidades de camas críticas.
- Acceso a servicios higiénicos dispuesto para ellos y ubicados fuera del servicio o unidad.
- 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.

7.14.2. 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.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 28 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		



- Respetar las normas internas del servicio o unidad 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 o unidad.
- 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.
- Asistir sano, sin síntomas de infecciones agudas, como fiebre, tos, secreción nasal, malestar general u otros)

7.15. Restricción de visitas

Las jefaturas de enfermería o matronería serán las encargadas de informar al paciente o a su representante, o viceversa, los motivos que fundamenten la restricción temporal de visitas. Dichas restricciones se aplicarán solo por el tiempo estrictamente necesario y podrán ser revocadas según la evolución clínica o las condiciones del caso.

7.15.1. Causales de restricción de visitas

- **Pacientes con medidas de aislamiento:** Basadas en mecanismo de transmisión (contacto, gotitas, aérea) o con aislamiento protector debido a inmunosupresión severa u otra condición clínica que lo amerite. En estos casos, la visita se restringirá a una persona al día (sin relevo). Frente a situaciones excepcionales, y de acuerdo con la valoración de la jefatura del servicio o unidad, podrán realizarse adecuaciones en cuanto al número de visitas permitidas por paciente. Estas decisiones se adoptarán considerando siempre el bienestar del paciente, su contexto familiar y emocional, y el normal desarrollo de las labores asistenciales y deberán ser informadas por enfermera(o) o matrón(a) jefe (o) a jefatura y a jefatura y operadores OIRS mediante correo electrónico.
- **Voluntad del paciente:** Expresada de forma verbal y/o escrita, de suspender o restringir sus visitas. Si el paciente no puede decidir, dicha solicitud podrá ser realizada por el familiar responsable o tutor legal. El equipo deberá respetar esta decisión, registrarla en

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 29 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

ficha clínica, informar a Jefatura y a OIRS, e instalar la señalética correspondiente (Anexo 2). Si la decisión es revocada, se restablecerá la oferta de visitas.

- **Pacientes que no pueden expresar su voluntad:** Se designará como “representante” a un familiar directo o cuidador responsable. En caso de conflicto entre integrantes del grupo familiar, se derivará a trabajador(a) social del servicio o unidad, quien determinará el curso de acción según los antecedentes recabados.
- **Incumplimiento de la normativa institucional por parte de un visitante:** Cuando existan conductas inapropiadas, o agresiones psicológicas o físicas hacia el personal clínico o administrativo, la jefatura del servicio podrá restringir o suspender temporalmente el ingreso de dicha persona, informando los hechos a OIRS mediante correo electrónico.
- **Razón clínica fundada:** Cuando el equipo tratante determine que la condición de salud del paciente implica riesgos clínicos o epidemiológicos que justifican limitar el ingreso de visitantes. Toda restricción deberá ser evaluada individualmente, documentada en ficha clínica y comunicada al paciente y su familia, OIRS y la unidad de Seguridad y Vigilancia, según procedimiento institucional.

7.16. Visita de perros a Servicios o Unidades de Hospitalización

La visita de perros al hospital se enmarca dentro de las estrategias de humanización de la atención, reconociendo los beneficios integrales que puede generar la interacción con animales de compañía en personas hospitalizadas. Su autorización será evaluada caso a caso por el equipo tratante, y en caso de llevarse a cabo, el ingreso y permanencia deberán realizarse de manera planificada, controlada y excepcional, considerando que no constituye una práctica habitual ni permanente y resguardando en todo momento la seguridad clínica, epidemiológica y asistencial del paciente y el establecimiento.

Para efectos del presente protocolo, solo se considerará el ingreso de **perros**, no encontrándose autorizado el ingreso de otras especies.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 30 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

En el caso de visita de perros para pacientes hospitalizados en UPCA, dirigirse a protocolo interno (*“Protocolo visita animales de compañía a Unidad de Paciente Crítico adulto (UPCA)”*).

7.16.1. Autorización y coordinación

- El ingreso de perros al hospital deberá iniciarse mediante solicitud expresa del paciente o de su representante. Esta solicitud será evaluada por el equipo tratante, considerando la condición clínica del paciente y las condiciones del servicio o unidad.
- En caso de ser considerada pertinente, la visita deberá contar con la autorización de las jefaturas del servicio o unidad correspondiente.
- Una vez autorizada, será responsabilidad del(la) terapeuta ocupacional del servicio o unidad, coordinar la visita, definiendo el día, horario y condiciones específicas de ingreso, de acuerdo con la organización interna y resguardando la seguridad del entorno. Esta coordinación quedará registrada en el formulario de evaluación de visita de perro a paciente hospitalizado (Anexo 9). Asimismo, informará sobre estos detalles a jefatura de enfermería o matronería del servicio o unidad, para la posterior coordinación con unidad de Seguridad y Vigilancia, conforme a los procedimientos institucionales vigentes y al adulto responsable del perro, haciéndole entrega del certificado veterinario a completar (Anexo 10) y de toda la información necesaria para concretar la visita, apoyado por trípticos informativos (Anexo 11 y 12)
- El equipo de Humanización deberá ser informado de la actividad a través de correo electrónico, y se le podrá solicitar apoyo cuando la situación lo amerite.
- El ingreso de perros se realizará únicamente en contextos previamente autorizados. En caso de solicitarse una nueva visita, esta no podrá tener una frecuencia inferior a 7 días, debiendo ser reevaluada por el equipo tratante en cada oportunidad.
- La autorización podrá ser rechazada, suspendida o revocada en cualquier momento si cambian las condiciones clínicas del paciente, del servicio, unidad o del establecimiento, o si se identifican riesgos clínicos, epidemiológicos u organizacionales.
- La realización de la visita requerirá la firma de la Declaración y acuerdo de visita de perro (Anexo 8) por parte del paciente, de su representante, quien será el responsable del perro y del profesional a cargo de la coordinación. Este documento deberá incorporarse en la ficha clínica o en el sistema institucional correspondiente.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 31 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

7.16.2. Pacientes en los que no se recomienda la visita de perros

No se autorizará la visita de perros en pacientes que presenten, entre otras, las siguientes condiciones:

- Compromiso inmunológico severo.
- Medidas de aislamiento por mecanismo de transmisión (contacto, gotitas o aérea).
- Alergia conocida a animales.
- Rechazo, temor o incomodidad manifestada por el paciente.

La presencia de una sola de las condiciones antes señaladas será motivo suficiente para no autorizar la visita. La evaluación y decisión corresponderá al equipo tratante, primando siempre el criterio clínico y epidemiológico.

7.16.3. Requisitos del perro

El perro que ingrese al hospital deberá cumplir con los siguientes requisitos, orientados a resguardar la seguridad clínica, epidemiológica y el bienestar del animal. El incumplimiento de cualquiera de estos criterios será motivo suficiente para no autorizar o suspender la visita.

Requisitos generales:

- Ser mayor de 1 año.
- Permanecer bajo supervisión permanente de su responsable durante toda la visita.
- Utilizar arnés y correa durante toda su permanencia en el establecimiento.
- En caso de encontrarse habituado al uso de canil o caja de transporte, este podrá ser utilizado como medio de traslado, siempre que se encuentre limpio, en buen estado y permita un desplazamiento seguro.

Requisitos sanitarios:

- Contar con evaluación veterinaria vigente, la cual deberá constatar que:
 - El perro posee esquema de vacunación completo y vigente.
 - Cuenta con desparasitación interna y externa al día.
 - Presenta buen estado general de salud, sin heridas, lesiones cutáneas ni signos de enfermedad.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 32 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		



- En caso de requerir actualización de vacunas o tratamientos, el ingreso podrá evaluarse una vez cumplido el período de resguardo sanitario indicado por el médico veterinario tratante, quien lo registrará en la evaluación veterinaria (Anexo 10).
- Haber sido bañado dentro de las 24 horas previas a la visita.
- No presentar diarrea ni otros signos infecciosos desde la semana previa y hasta el día de la visita.
- No encontrarse en período de muda (pelecha) excesiva.
- En el caso de hembras en período de celo, no se autorizará el ingreso. Éste podrá evaluarse una vez finalizado dicho período.
- Presentar uñas cortas y en buen estado.
- Haber sido cepillado previamente para disminuir la caída de pelo
- Realizar paseo previo a la visita, a fin de permitir la eliminación de necesidades fisiológicas.
- Realizar limpieza de manto y patas con toallas húmedas.

Requisitos conductuales del perro:

- Presentar un temperamento estable, sociable y predecible, compatible con el entorno hospitalario.
- No se autorizará el ingreso de perros que presenten conductas de:
 - Agresividad.
 - Miedo intenso.
 - Reactividad frente a personas, ruidos o dispositivos médicos.
 - Signos evidentes de estrés en ambientes desconocidos.
- El responsable del perro deberá asegurar que el animal esté habituado al contacto con personas ajenas a su entorno habitual y a espacios cerrados.
- El temperamento del perro será un criterio prioritario en la evaluación de factibilidad de la visita, por sobre la raza o el tamaño.

Tamaño y contextura:

- El tamaño del perro deberá ser compatible con:
 - El espacio físico disponible,
 - La capacidad de control del responsable,

	<p align="center">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 33 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

- Y las condiciones clínicas del paciente.
- En perros de gran tamaño, se evaluará especialmente:
 - La maniobrabilidad dentro de la unidad,
 - El riesgo de contacto involuntario con dispositivos médicos,
 - Y la tolerancia del entorno clínico.
- El tamaño del perro no constituye por sí solo una contraindicación, pero podrá considerarse un factor de riesgo operativo según el contexto asistencial.



Perros potencialmente peligrosos (PPP):

- El ingreso de perros clasificados como potencialmente peligrosos (PPP) será evaluado caso a caso, considerando:
 - Historial conductual del animal,
 - Nivel de control del responsable,
 - Y condiciones del servicio o Unidad.
- En estos casos, la autorización requerirá una evaluación reforzada y podrá ser rechazada si se identifican riesgos para la seguridad de pacientes, funcionarios o del propio animal.
- Conforme a la normativa vigente, los perros clasificados como potencialmente peligrosos (PPP) deberán utilizar bozal, arnés y correa durante todo el tiempo de permanencia en el establecimiento y siempre que el animal se encuentre previamente habituado al uso de estos elementos, a fin de resguardar su bienestar y reducir el riesgo de estrés o reactividad. El uso del bozal no deberá ser introducido por primera vez en el contexto hospitalario.



7.16.4. Condiciones de la visita

Durante la visita del perro al hospital, se deberá considerar:

- En caso de PPP, uso obligatorio de arnés, correa y bozal en todo momento.
- La permanencia del perro se limitará exclusivamente al área o habitación previamente autorizada.
- La visita se coordinará en horarios que no interfieran con procedimientos clínicos, alimentación u otras atenciones.
- No se permitirá el contacto del perro con dispositivos médicos.

	<p align="center">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 34 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

- El responsable del perro deberá asegurar el control de deposiciones, orina o saliva, informando inmediatamente al personal en caso de incidentes.
- Toda persona que participe en la actividad deberá realizar higiene de manos antes y después del contacto con el perro.
- Durante la visita, el responsable del perro deberá disponer de una manta protectora limpia, destinada exclusivamente para que el animal se ubique sobre ella, evitando el contacto directo con la ropa de cama, camilla u otros elementos clínicos del paciente. La manta deberá ser de uso exclusivo para la visita, encontrarse limpia al momento del ingreso y será retirada por el responsable al finalizar la actividad.
- La duración de la visita será acotada, con un tiempo máximo aproximado de 20 minutos, pudiendo ser menor según la tolerancia del paciente, del perro o por indicación del equipo de salud.
- En salas compartidas, la visita del perro se realizará solo si no existe oposición de otros pacientes o acompañantes presentes, resguardando el bienestar y respeto de todos.
- El contacto del perro se limitará exclusivamente al paciente autorizado, evitando interacción con otros pacientes, funcionarios o visitantes.
- No se permitirá la circulación del perro sin sujeción, incluso dentro de la habitación del paciente.
- Todo perro autorizado para realizar una visita al hospital deberá contar con una identificación visible entregada por el establecimiento, la cual permitirá reconocer que el ingreso ha sido evaluado y aprobado conforme al presente protocolo. Dicha identificación será de uso exclusivo durante la visita y deberá ser retirada y devuelta al finalizar la actividad.
- La visita deberá ser suspendida de forma inmediata si se identifican riesgos clínicos, conductuales o de bienestar animal, a criterio del equipo de salud o del responsable del perro.
- Durante la visita, el desarrollo de las actividades asistenciales del servicio deberá mantenerse con normalidad. La interacción del perro se limitará exclusivamente al paciente autorizado y a su responsable, evitando la participación, manipulación o contacto del animal por parte de otros funcionarios, con el fin de resguardar la continuidad de la atención, la seguridad del entorno y el bienestar del animal.

	<p align="center">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 35 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		



7.16.5. Responsabilidad de adulto a cargo del perro

- El perro deberá estar bajo supervisión permanente de su responsable, quien deberá ser mayor de edad y mantener un vínculo directo con el animal.
- El responsable será el único autorizado para manipular y conducir al animal durante toda la visita.
- El responsable deberá retirar inmediatamente al perro si se presentan conductas inesperadas o situaciones que alteren la seguridad o el bienestar del entorno asistencial o del propio animal.
- El responsable del perro deberá portar elementos básicos para el manejo sanitario del animal, tales como bolsas para residuos y paño o toalla de uso exclusivo, los que deberán ser retirados al finalizar la visita.

7.16.6. Medidas posteriores a la visita

Finalizada la visita del perro, el personal del Servicio o Unidad deberá:



- Realizar la limpieza y aseo del área utilizada, conforme a los protocolos de IAAS vigentes.
- Registrar la realización de la visita de acuerdo con los procedimientos institucionales definidos por el establecimiento.
- Evaluar y, de corresponder, informar cualquier incidente o evento adverso asociado a la actividad, a fin de adoptar las medidas necesarias y resguardar la seguridad de pacientes, funcionarios y del propio animal.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 36 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		



8. ANEXOS

Anexo 1: Cuadro resumen sistema de visitas

Servicios/ Unidades	Días	Horario de visitas	Cantidad de visitantes al día	Dónde presentarse
Traumatología	Lunes a Domingo y festivos	11:00 – 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 – 17:00 horas	3 visitantes (ingreso individual)	OIRS
Unidad de Paciente crítico Pediátrico (UPCP)	Abuelos y Hermanos: viernes, sábado y domingo	09:00 – 19:30 horas	Abuelos: 2 visitantes (ingreso individual o simultáneo) Hermanos: Según caso (ingreso individual)	Guardias
Unidad de Recién Nacido	Abuelos: jueves y domingo	14:00 – 15:30 horas	4 visitantes (ingreso individual o de a dos por vez)	Guardias

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 37 de 62	Versión 0.5	 <small>MINISTERIO DE SALUD</small>
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		



	Hermanos: domingo	14:00 – 15:30 horas	Según caso (ingreso individual)	Guardias
Pediatría	Abuelos: domingo	15:00 – 19:00 horas	2 visitantes (ingreso individual)	Guardias
	Hermanos: sábado	15:00 – 19:00 horas	2 visitantes (ingreso individual)	Guardias
UHCIP	Martes, jueves, sábado y domingo	15:00 – 17:00 horas (previamente programadas)	De 1 a 3 visitantes (de acuerdo a lo programado)	OIRS
UHPIA	Lunes, miércoles y viernes	Lunes y miércoles: 15:00 y 16:30 horas. Viernes: 14:00 a 15:30 horas.	De 1 a 3 visitantes (ingreso individual)	OIRS
Post Operados Central	Lunes a domingo	15:00 – 16:30 horas	1 visita	OIRS
Post Operados UCA	Lunes a domingo	Acordado previamente entre enfermera(o) y visitantes	1 visita	OIRS
UEH	Lunes a domingo	09:00 – 19:00 horas	2 visitantes (ingreso individual)	Acceso UEH

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 38 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

Anexo 2: Señalética de denegación transitoria de visitas



Transitoriamente
NO acepto
recibir visitas

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 39 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

Anexo 3: Tríptico informativo sobre Sistema de Visitas

TU PRESENCIA ES IMPORTANTE

La presencia de familiares y personas significativas cumple un rol fundamental en el proceso de recuperación. La presencia, la cercanía y el afecto ayudan a disminuir la ansiedad, entregar tranquilidad y fortalecer el ánimo del paciente.

En nuestro hospital, entendemos que cada persona hospitalizada mantiene sus vínculos, su historia y sus necesidades emocionales.

Por eso, promovemos un sistema de visitas que busca equilibrar el acompañamiento familiar con la seguridad del paciente, resguardando siempre el bienestar de todos.







Información para visitas



Acompañar a una persona durante su hospitalización es una forma de cuidar.

Tu presencia puede hacer una gran diferencia en su bienestar.

Humanización

SISTEMA DE VISITAS

- Las visitas pueden ingresar todos los días, incluyendo fines de semana y festivos, en horarios determinados, según servicio.
- Para conocer los horarios de visita por servicio, le invitamos a escanear el código QR que se encuentra al reverso de este tríptico.
- Cada paciente puede recibir hasta tres visitas al día, ingresando de manera individual.
- La visita regular está permitida desde los 12 años.
- En el caso de niñas y niños menores de 12 años, la visita debe ser previamente coordinada con el equipo de salud, considerando siempre su bienestar y el del paciente y del menor.

INGRESO AL HOSPITAL

- Para ingresar a visita, debe presentarse en la oficina OIRS, ubicada en la Torre I (piso -1), portando su cédula de identidad, donde recibirá un ticket con código de barras.
- Posteriormente debe dirigirse al control de guardia para, finalmente, trasladarse al servicio o unidad.
- Al finalizar la visita, es importante devolver el ticket, ya que esto permite el ingreso del siguiente visitante.

IMPORTANTE

Para cuidar la salud del paciente y de todos quienes se encuentran en el hospital, le pedimos:

- Evitar asistir si presentas síntomas como fiebre, tos o malestar general.



- Realizar lavado de manos antes y después de visitar al paciente.



- Seguir las indicaciones del equipo de salud, especialmente en el uso de elementos de protección personal.

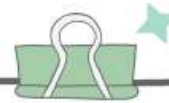


- Durante la visita, procura mantener un ambiente tranquilo y respetuoso favoreciendo la recuperación.





DERECHOS Y DEBERES

- Como visitante, tienes derecho a recibir un trato respetuoso, contar con un espacio adecuado durante tu visita y participar en el acompañamiento de tu familiar.
- Asimismo, es importante respetar las normas del hospital, los horarios establecidos y las indicaciones del equipo clínico.
- No está permitido utilizar las camas de los pacientes, consumir alimentos en las salas ni interferir con la atención de salud.
- El respeto mutuo es fundamental para una buena convivencia.



En algunas situaciones, las visitas pueden ser restringidas temporalmente, por ejemplo, cuando existen condiciones clínicas que lo requieren, medidas de aislamiento o por solicitud del propio paciente. Estas decisiones siempre serán informadas por el equipo de salud.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 41 de 62	Versión 0.5	 <small>MINISTERIO DE SALUD</small>
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

Anexo 4: Formulario de evaluación de la visita de NNA



FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE LA VISITA DE NNA Evaluación mediata

1. IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

- Nombre del paciente: _____
- RUT: _____ Unidad / Servicio: _____

2. IDENTIFICACIÓN DEL NNA VISITANTE

- Nombre del NNA: _____
- Edad: _____ años. Vínculo con el paciente: _____
- Nombre del Adulto responsable: _____

3. TIPO DE VISITA A EVALUAR

- Visita planificada (entre 6 y 11 años) Visita excepcional (menor de 6 años)

4. VOLUNTAD Y ACUERDO

- El paciente manifiesta deseo de recibir la visita
 El adulto responsable del NNA manifiesta acuerdo con la visita

5. EVALUACIÓN CLÍNICA DEL PACIENTE

- Paciente clínicamente estable
 La visita no interfiere con procedimientos clínicos programados
 El estado del paciente es compatible con la presencia de NNA

6. EVALUACIÓN DEL ENTORNO ASISTENCIAL



- Condiciones del servicio permiten la visita
 Se ha informado a Unidad de Seguridad y Vigilancia y OIRS

7. OBSERVACIONES:

Profesional que evalúa: _____

Cargo: _____

Firma y Timbre: _____ Fecha: ____ / ____ / ____

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 42 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		



FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE LA VISITA DE NNA
Evaluación inmediata

8. EVALUACIÓN GENERAL DEL NNA

- NNA ha sido informado/a de la visita con lenguaje acorde a su edad
- Se considera que el NNA podría tolerar la experiencia
- El NNA contará con acompañamiento permanente del adulto responsable
- Se estima necesario limitar la duración de la visita

Duración estimada: _____ minutos

9. CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN



- APTO/A para realizar la visita
- NO APTO/A para realizar la visita

Motivo (si corresponde):

Profesional que evalúa: _____

Cargo: _____

Firma y Timbre: _____ Fecha: ____/____/____

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 43 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

Anexo 5: Declaración y acuerdo de visita de NNA



DECLARACIÓN Y ACUERDO DE VISITA DE NNA

Paciente: _____
RUT: _____
Unidad / Servicio: _____
Adulto Responsable: _____
RUT: _____
Vínculo con el paciente: _____
Teléfono de contacto: _____

Declaración informada

Declaro que he sido informado/a por el equipo del Hospital San Pablo de Coquimbo sobre las condiciones en que se realiza la visita de niños, niñas o adolescentes (en adelante NNA) a pacientes hospitalizados, en el marco del Protocolo de Visitas y de las situaciones especiales que este contempla.



Comprendo que la visita:

- Es voluntaria y se realiza previa evaluación del equipo clínico.
- Puede ser modificada, acotada o suspendida según la condición del paciente, del NNA o del entorno asistencial.

Compromiso del adulto responsable

Como adulto responsable del NNA, me comprometo a:

- Acompañar al NNA en todo momento durante la visita.
- Preparar al NNA de manera acorde a su edad, explicando el contexto hospitalario.
- Respetar el horario, duración y lugar definidos por el equipo clínico.
- Observar señales de cansancio, incomodidad o angustia en el NNA.
- Solicitar o aceptar el término de la visita si el NNA lo requiere o si así lo indica el equipo de salud.
- Mantener una actitud respetuosa y colaborativa.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 44 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		



Conductas no permitidas

Declaro conocer que durante la visita no está permitido:

- Dejar al NNA sin supervisión.
- Forzar la interacción del NNA con el paciente.
- Circular por áreas no autorizadas del servicio.
- Interferir con procedimientos clínicos.
- Tomar fotografías o grabaciones sin autorización del equipo de salud.

Condiciones de suspensión de la visita

Entiendo que la visita podrá ser suspendida o finalizada si:

- El NNA y/o el paciente manifiestan malestar emocional o físico.
- Cambia la condición clínica del paciente.
- Se presentan situaciones asistenciales que lo requieran.
- No se cumplen las condiciones acordadas en este documento.



Declaro haber comprendido la información entregada y acepto las condiciones establecidas para la visita.

Firma adulto responsable: _____

Profesional que informa: _____

Fecha: ___ / ___ / ___

Firma y Timbre: _____

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 45 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

Anexo 6: Tríptico Guía para acompañar a niñas, niños y adolescentes (NNA) en su visita al hospital.

DURANTE UNA VISITA AL HOSPITAL

Quienes acompañan a un niño, niña o adolescente cumplen un rol clave.

Preparar el encuentro, observar lo que ocurre y saber cuándo finalizar ayuda a resguardar su bienestar en un entorno que puede ser demandante.

Observar y acompañar sin insistir también es una forma de cuidado.




**GUÍA PARA
ACOMPañAR A
NIÑAS, NIÑOS Y
ADOLESCENTES (NNA)
EN SU VISITA AL
HOSPITAL**



Una visita bien preparada ayuda a que el encuentro sea más tranquilo y respetuoso para todos.

Humanización

ANTES DE VENIR AL HOSPITAL

- Explícale al menor dónde irá y a quién verá, usando palabras simples y acordes a su edad.
- Anticípale que puede haber ruidos, máquinas y personal de salud trabajando.
- Respeta si expresa dudas, temor o no quiere venir.
- Evita prometer cosas que no dependan de ti (por ejemplo, duración larga o actividades especiales).

La visita siempre debe ser una experiencia voluntaria para el niño, niña o adolescente.



ACOMPañAR DURANTE EL ENCUENTRO

- Permanece siempre junto al menor.
- Observa señales de cansancio, incomodidad o angustia.
- Permítele que se acerque o se retire a su propio ritmo.
- Mantén la visita breve, según lo indicado por el equipo de salud.
- Sigue las orientaciones del personal clínico en todo momento.

No es necesario que el niño, niña o adolescente interactúe si no lo desea.

ES IMPORTANTE FINALIZAR LA VISITA SI:



- El menor se muestra inquieto, triste, asustado o cansado.
- Expresa que quiere irse.
- El equipo de salud indica que es necesario terminar la visita.
- Finalizar a tiempo también es una forma de cuidado.

AL SALIR DEL HOSPITAL

- Conversa con el menor sobre lo vivido, sin forzar respuestas.
- Valida sus emociones, sean cuales sean.
- Observa si aparecen cambios en su ánimo o conducta durante el día.



Cada quien vive la experiencia hospitalaria de manera distinta...
Escuchar, respetar y acompañar es más importante que "hacer que la visita resulte".

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 47 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

Anexo 7: Tríptico Cómo hablar con niñas, niños y adolescentes (NNA) sobre el Hospital

**ANTES DE HABLAR,
ALGO IMPORTANTE**

No existen palabras perfectas para explicar lo que ocurre en un hospital. Lo más importante no es decir "lo correcto", sino escuchar, observar y respetar el ritmo del niño, niña o adolescente.

Este material entrega orientaciones simples para apoyar ese diálogo.

**REGLAS GENERALES,
PARA CUALQUIER EDAD:**

- Usa palabras simples y verdaderas.
- Responde solo lo que menor pregunta.
- Permite el silencio.
- Valida emociones sin exagerar.
- No anticipes miedos.
- No expliques de más.
- No prometas cosas que no controlas.



**CÓMO HABLAR CON
NIÑAS, NIÑOS Y
ADOLESCENTES (NNA)
sobre el hospital**




HOSPITAL
AMIGO

Humanización

NIÑAS Y NIÑOS PEQUEÑOS (0 A 3 AÑOS)

Cómo explicar

- La forma de comunicar es principalmente no verbal, a través de gestos, tono de voz y lenguaje corporal
- Importa más cómo lo dices que qué dices.

Qué decir

- "Vamos a ver a ___ un ratito."
- "Yo voy a estar contigo."

Evitar decir

- "No tengas miedo."
- "No pasa nada."

Estas frases pueden generar culpa o negar emociones.

En su lugar, acompaña con presencia:
"Estoy aquí contigo."

También evita forzar el contacto físico si el menor no se siente cómodo.

A esta edad, contener es más importante que explicar.

PREESCOLARES (4 A 5 AÑOS)

Cómo explicar

- Sé concreto y tranquilo.
- Usa frases breves, sin metáforas confusas.

Qué decir

- "El hospital es un lugar donde cuidan a las personas."
- "A veces el cuerpo necesita cuidados especiales."
- "Puede haber ruidos y personas usando uniformes clínicos."
- "Si algo te incomoda, nos vamos."

Evitar decir

- "No pasa nada."
- "Tienes que portarte bien."
- "No llores."

Estas frases pueden instalar exigencia o minimiza lo que sienten.

ESCOLARES Y ADOLESCENTES (6 A 17 AÑOS)

Cómo explicar

- Da información real, sin dramatizar.
- Pregunta antes de explicar.

Qué decir



- "¿Qué sabes hasta ahora?"
- "Puedes mirar, preguntar o quedarte callado."
- "Si quieres salir, salimos."

Evitar decir

- "Sé fuerte."
- "No es para tanto."
- "Tú ya eres grande, entiendes."
- "Esto te va a servir para crecer."

Esto los condiciona a tener que responder y/o actuar de cierta manera.

Respetar su autonomía es clave para una buena experiencia.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 49 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

Anexo 8: Declaración y acuerdo de visita de perro



DECLARACIÓN Y ACUERDO DE VISITA DE PERRO

- Paciente: _____
- RUT: _____
- Unidad / Servicio: _____
- Responsable del perro: _____
- RUT: _____
- Vínculo con el paciente: _____

1. Declaración del paciente

Declaro que he manifestado de manera voluntaria mi deseo de recibir la visita de mi perro durante mi hospitalización.

He sido informado/a por el equipo de salud del Hospital San Pablo de Coquimbo de que esta visita está sujeta a evaluación clínica y a las condiciones sanitarias y organizacionales del establecimiento, por lo que comprendo que la visita podrá ser suspendida o cancelada en cualquier momento si el equipo de salud lo estima necesario.

2. Declaración del responsable del perro



Declaro que he sido informado/a de las condiciones establecidas por el Hospital San Pablo de Coquimbo para la visita de perros a pacientes hospitalizados y que asumo voluntariamente la responsabilidad del manejo, supervisión y retiro del perro durante toda la visita.

Declaro además que el perro se encuentra en condiciones sanitarias y conductuales compatibles con el entorno hospitalario.

3. Acuerdo del responsable del perro

Como responsable del perro, acepto ____ / no acepto ____ participar en este proceso y me comprometo a:

- **Condiciones generales de la visita**
 - Mantener al perro bajo supervisión permanente durante toda su permanencia en el hospital.
 - Utilizar arnés y correa en todo momento.

	<p align="center">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 50 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		



- Limitar la interacción del perro exclusivamente al paciente autorizado.
- Respetar el horario, duración y lugar definidos por el equipo de salud.
- Retirar inmediatamente al perro si así lo solicita el personal clínico.
- **Conducta y medidas de seguridad**
- Evitar el contacto del perro con dispositivos médicos, otros pacientes, visitantes o funcionarios.
- Utilizar manta protectora limpia para la interacción con el paciente.
- Realizar higiene de manos antes y después del contacto con el perro.
- Mantener una actitud respetuosa y colaborativa con el equipo de salud.
- **Restricciones y prohibiciones**
- No permitir que el perro circule libremente por la unidad o el establecimiento.
- No permitir la interacción del perro con personas distintas al paciente autorizado.
- No fotografiar ni grabar al paciente, a otros usuarios ni al personal sin autorización.
- No permanecer en el establecimiento fuera del horario autorizado.

4. Condiciones de suspensión

Entiendo que la visita podrá ser restringida o suspendida si:

- Cambia la condición clínica del paciente.
- Se identifican riesgos sanitarios, asistenciales o de seguridad.
- El perro presenta signos de estrés, incomodidad o conducta inadecuada.
- No se cumplen las normas establecidas en este acuerdo.

Firma del paciente: _____

Nombre: _____



Firma del responsable del perro: _____

Nombre: _____

Firma y timbre profesional responsable: _____

Nombre y cargo: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 51 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

Anexo 9: Formulario de evaluación de visita de perro a paciente hospitalizado



FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE VISITA DE PERRO A PACIENTE HOSPITALIZADO

1. IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

- Nombre del paciente: _____
- RUT: _____
- Unidad / Servicio: _____
- Fecha de evaluación: ____ / ____ / ____

2. SOLICITUD

- Paciente manifiesta deseo de recibir la visita de su perro
- Solicitud realizada por representante (indicar): _____

3. EVALUACIÓN CLÍNICA DEL PACIENTE Y ENTORNO

- Paciente hemodinámicamente estable
- Paciente consciente y orientado
- No presenta aislamiento por mecanismo de transmisión
- No presenta inmunosupresión severa
- No presenta alergia conocida a perros
- No manifiesta rechazo, temor o incomodidad frente a perros
- La visita no interfiere con procedimientos clínicos programados
- La visita no es objetada por otros pacientes de la sala

4. EVALUACIÓN DE RIESGOS

- Riesgo bajo para el paciente
- Riesgo bajo para el entorno clínico
- Riesgo controlable con medidas establecidas
- Riesgo no controlable (especificar): _____



5. EVALUACIÓN DEL BENEFICIO ESPERADO

- Acompañamiento emocional significativo
- Disminución de ansiedad o angustia
- Vínculo afectivo relevante para el paciente
- Otro (especificar): _____



6. CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

- APTO para continuar proceso de autorización de visita de perro
- NO APTO para visita de perro

7. OBSERVACIONES:

8. PROFESIONAL QUE EVALÚA

- Nombre: _____
- Cargo: _____
- Firma: _____
- Fecha: ___ / ___ / ___

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 53 de 62	Versión 0.5	 <small>MINISTERIO DE SALUD</small>
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

Anexo 10: Certificado veterinario pasa visita de perro a paciente hospitalizado



CERTIFICADO VETERINARIO PARA VISITA DE PERRO A PACIENTE HOSPITALIZADO

1. IDENTIFICACIÓN DEL PERRO

- Nombre: _____
- Raza: _____ PPP: Sí No
- Edad: _____ Sexo: Macho Hembra
- ¿Esterilizado/a?: Sí No
- Color / características: _____

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE



- Nombre: _____
- RUT: _____
- Teléfono de contacto: _____

3. EVALUACIÓN SANITARIA

- Cuenta con esquema de vacunación vigente, incluyendo antirrábica
- Presenta desparasitación interna y externa vigente
- Se encuentra en buen estado general de salud
- No presenta heridas abiertas, lesiones cutáneas ni signos de enfermedad
- No presenta diarrea, vómitos ni signos infecciosos al momento de la evaluación
- No se encuentra en período de celo (en caso de hembras)

4. EVALUACIÓN CONDUCTUAL

- Presenta un temperamento estable y sociable
- No evidencia conductas de agresividad
- No presenta miedo intenso frente a la manipulación
- Tolerancia adecuadamente el contacto con personas

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 54 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		



5. EN EL CASO DE RAZAS PPP



- Posee antecedentes de agresión
- El responsable posee buen manejo de la correa
- Se encuentra previamente habituado al uso del bozal

6. OBSERVACIONES DEL VETERINARIO

7. IDENTIFICACIÓN DEL VETERINARIO

- Nombre del Médico Veterinario: _____
- RUT: _____
- Número de registro profesional: _____
- Firma y timbre: _____
- Fecha: ____ / ____ / ____

El presente certificado tiene una vigencia de 30 días desde la fecha de emisión, siempre que no se presenten cambios en el estado de salud del animal.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 55 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

Anexo 11: Tríptico Guía para el responsable del perro

La visita de un perro a un paciente hospitalizado es un momento especial, cargado de vínculo, emoción y compañía.

Para que esta experiencia se desarrolle de manera segura y respetuosa dentro del entorno hospitalario, es importante considerar algunas orientaciones básicas.







GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Tu compromiso hace posible una visita segura y respetuosa para todos.

Humanización



GUÍA PARA EL RESPONSABLE DEL PERRO

VISITA A PACIENTE HOSPITALIZADO



Estas indicaciones nos ayudan a resguardar el bienestar de todos.

ANTES DE LA VISITA

- Presente el certificado veterinario vigente.
- El perro debe venir bañado dentro de las últimas 24 horas.
- Procure que tenga sus uñas cortas.
- Realice cepillado previo.
- De un paseo junto al perro antes de ingresar (para que realice sus necesidades fisiológicas y pueda olfatear, esto lo ayuda a relajarse).
- Antes de ingresar realiza una limpieza con toallitas húmedas y cepilla su pelaje.
- Trae una manta limpia de uso exclusivo para la visita.
- Asegúrate de que el perro esté tranquilo.



DURANTE LA VISITA

- Asegúrate de poner al perro su credencial de identificación y que ésta se mantenga visible en todo momento.
- El perro siempre debe usar arnés y correa.
- Acompaña y supervisa al perro permanentemente.
- La interacción es solo con el paciente autorizado.
- Usa la manta para el contacto (no directamente el perro sobre la cama).
- Recuerda que la duración máxima es la indicada por el equipo (aprox. 20 minutos).
- No olvides la higiene de manos antes y después del contacto.



NO ESTÁ PERMITIDO

- Circular libremente por la unidad o el hospital.
- Interacción con otros pacientes o visitantes.
- Contacto con dispositivos médicos (sondas, catéteres, equipos).
- Fotografiar o grabar sin autorización.
- Permanecer fuera del horario autorizado.

SUSPENSIÓN:

- La visita puede suspenderse si:
- El equipo de salud lo indica.
- El perro muestra estrés, incomodidad o conducta inadecuada.
- Cambia la condición clínica del paciente.
- No se cumplen estas indicaciones.

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 57 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

Anexo 12: Díptico Guía de lectura de estrés canino

GUÍA DE LECTURA DE ESTRÉS CANINO

"[El mejor momento para terminar una visita es antes de que el perro tenga que decir 'basta'.]"

Consideraciones finales:

- Un perro tranquilo no es un perro inmóvil, es un perro que se adapta.
- El estrés no siempre es ruidoso.
- El entorno hospitalario es altamente demandante a nivel sensorial.
- La retirada temprana previene conductas defensivas.

Humanización

El estrés en los perros no aparece de forma repentina, se manifiesta primero a través de señales sutiles, que indican que el perro está comenzando a sentirse incómodo. Estas señales aparecen de manera progresiva y funcionan como una forma de comunicación.

Cuando las señales tempranas no son reconocidas, el riesgo de respuestas defensivas aumenta.

Señales de regulación y neutralidad

(Estado adecuado – puede continuar la visita)

Estas señales indican que el perro tolera el entorno:

- Cuerpo suelto, sin rigidez
- Movimientos fluidos
- Cola en posición natural (no rígida)
- Respiración regular
- Capacidad de sentarse, acostarse o moverse sin inquietud
- Se mantiene cerca del responsable de forma voluntaria

*No significa disfrute, sino capacidad de permanecer sin sobrecarga.

Señales de estrés (señales de incomodidad alta)

(Suspensión inmediata de la visita)

Estas señales indican que el perro ya no puede autorregularse:

- Temblores
- Hipervigilancia (mirada fija, cuerpo rígido)
- Intentos reiterados de alejarse o escapar
- Vocalizaciones inusuales (gruñidos, gemidos)
- Orejas completamente retraídas
- Cola entre las patas
- Mostrar dientes
- Rigidez corporal extrema

*En este punto, la permanencia del perro aumenta el riesgo.



Señales tempranas de estrés (señales de apaciguamiento)

(Advertencia – iniciar cierre de la visita)

Estas señales son muy relevantes y suelen pasarse por alto:

- Bostezos repetidos
- Lamerse el hocico de forma reiterada
- Jadeo excesivo sin causa térmica
- Girar la cabeza o evitar la mirada
- Parpadeo rápido
- Inmovilidad breve (“congelamiento”)
- Rigidez leve del cuerpo
- Cola baja o quieta
- Orejas hacia atrás
- Piloerección (erizamiento del pelo, especialmente en cuello y lomo)

*Estas conductas corresponden a intentos del perro por regular su estrés.

*Si persisten, el perro ya está sobrecargado.

Ante la presencia de:

- señales tempranas persistentes, o
- cualquier señal de estrés alto





El equipo clínico debe:

- Solicitar el retiro inmediato del perro
- No intentar calmar, corregir o intervenir al animal
- Priorizar el bienestar del perro, las personas y la seguridad del entorno

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Página 59 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		



Anexo 13: Credencial visita canina





	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 60 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

Anexo 14: Teléfonos y correos electrónicos de contacto

Funcionario	Unidad	Anexo MINSAL	Teléfono	Correo electrónico
Ximena Camus Jiménez	Jefatura OIRS	516715	512336715	ximena.camus@redsalud.gob.cl
Javiera Argandoña Jelves	Profesional de apoyo Torre -1	516715	512336715	javiera.argandona@redsalud.gob.cl
Juana Aranda Campusano	Secretaria Torre -1	516805	512336805	juana.aranda@redsalud.gob.cl
Freddy González Gajardo	Administrativo Torre -1	516805	512336805	freddy.gonzalez@redsalud.gob.cl
Orlando González Olivares	Operario OIRS Torre -1	516702	512336702	orlando.gonzalez@redsalud.gob.cl
Jóselin Constanza González Parada	Operaria OIRS Torre -1	516703	512336703	joselin.gonzalez@redsalud.gob.cl
Elizabeth González Aranda	Operaria OIRS Torre -1	516703	512336703	elizabeth.gonzalez@redsalud.gob.cl
Jacqueline Montecinos Flores	Administrativa OIRS Área Ambulatoria	517038	512336288	jacque.montecinos@redsalud.gob.cl
Nathalie González Aranda	Operaria OIRS Área ambulatoria	516288	512336288	nathalie.gonzalez@redsalud.gob.cl
Tania Miles Alvares	Operaria OIRS Área ambulatoria	516288	512336288	tania.miles@redsalud.gob.cl
Lidia Monárdez Cortez	Profesional de apoyo Área Ambulatoria	517038	512687038	lidia.monardez@redsalud.gob.cl

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 61 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

Danilo Plaza Varela	Jefe (S) Unidad de Seguridad y Vigilancia	516257	512336257	danilo.plaza@redsalud.gob.cl
Modulo Guardias acceso principal	Unidad de Seguridad y Vigilancia	516712	512336712	guardias.hsp@redsalud.gob.cl
Portería estacionamiento subterráneo	Unidad de Seguridad y Vigilancia	516334	512336334	---
Guardia control oxígeno	Unidad de Seguridad y Vigilancia	516125	512336125	---
Guardia control UEH	Unidad de Seguridad y Vigilancia	516155	512336125	---

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO PROTOCOLO DE VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS	Página 62 de 62	Versión 0.5	
		Subdirección de Gestión del Cuidado Estrategia Hospital Amigo		
		Fecha de Vigencia: abril 2031		

Anexo 15: Hoja de actualización de la documentación

Elaborado por o Modificado por	Revisado por	Autorizado por	Páginas Sustituidas	Fecha de Modificación		
				Día	Mes	Año

