



UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO  
Y PARTICIPACIÓN SOCIAL



# **REGLAMENTO**

## **PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL**

### **COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SÓTERO DEL RÍO.**

**Unidad de Atención Integral al Usuario y  
Participación Social.**

**Noviembre 2015.**



## UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL



### I. INTRODUCCIÓN

Considerando, el actual enfoque de Salud Integral propuesto por el Ministerio de Salud, la Ley Nº 20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con decisiones vinculadas a su atención en salud y las Estrategias de Humanización de la atención que se están implementando en el Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río (CASR), dentro de las que se encuentra la puesta en marcha del Programa de Acompañamiento y Asistencia Espiritual, el cual va en beneficio y da respuesta a las necesidades de los usuarios(as), sus familias o acompañantes y del personal de salud en este ámbito.

El presente Reglamento tiene por finalidad, organizar el funcionamiento del Acompañamiento Espiritual en el Complejo Asistencial, **poniendo especial énfasis, en el respeto a la libertad religiosa y/o cultural que exprese dicho paciente o familiar**, para lo cual se establecen normas y condiciones, definiendo la modalidad de acceso y permanencia de Ministros de Culto, Pastores, Sacerdotes, Rabinos, Diáconos, de otros Agentes Espirituales o Interculturales y Voluntariados autorizados por el Establecimiento a sus diversos Servicios o Unidades Clínicas.

### II. MISIÓN

“El Programa de Acompañamiento y Asistencia Espiritual del CASR, tiene por Misión el incluir de manera organizada, la dimensión espiritual en el proceso de atención de salud, para que de esta manera asegurar la entrega una verdadera atención Integral y de calidad a los pacientes hospitalizados, sus familiares o acompañantes.”

### III. OBJETIVO

Facilitar el acceso de pacientes hospitalizados, sus familiares o acompañantes, a su requerimiento de Acompañamiento o Asistencia Espiritual durante el proceso de hospitalización en nuestro Establecimiento de Salud.

#### IV. MARCO LEGAL.

- Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con decisiones vinculadas a su atención en salud.
- Decreto N° 94 de 2007 del MINSAL.
- Reglamento N° 74, año 2007 publicado en el Diario Oficial de fecha 17 de Septiembre año 2008
- Resolución Exenta 168 del 02/04/2009 del Ministerio de Salud, Norma General de Participación Ciudadana en la gestión Pública del Sistema Nacional de Servicios de Salud.
- Resolución N° 1469 de 03 de junio 2015 del SSMSO que aprueba Protocolo que regula el Acompañamiento Religioso y Espiritual en los Establecimientos Hospitalarios de la Red Sur Oriente.
- Reglamento Interno del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río, que en los **Artículos 17° y 18°** establece:

- ***Artículo 17° Toda persona que lo solicite tiene derecho a recibir, oportunamente y en conformidad a la ley, consejería y asistencia religiosa o espiritual.***

Los representantes de un culto religiosos deberán respetar la libertad de culto, privacidad y derechos de las demás personas, y restringir sus actividades a la consejería y acompañamiento religioso específico de la persona a la cual visitan, respetando en todo momento las normas de funcionamiento del Establecimiento.

Cuando su presencia, consejería o asistencia implique la realización de ritos, deberán informarse previamente al jefe de unidad o al jefe de turno, para efectos de establecer si dichas actividades son oportunas, atendiendo el tratamiento que se aplica a la persona de cuya atención se trata y obtener la autorización respectiva.

Los espacios facilitados para el culto y sus ritos son espacios ecuménicos abiertos a todas las creencias y, en consecuencia, no podrán catalogarse ni privilegiarse en favor de ningún credo o creencia.

En aquellos casos que la persona no pueda desplazarse a los espacios ecuménicos y / o comparta las instalaciones con otras personas requirentes de atención de salud, deberá establecerse si dichos ritos afectan los derechos y tratamientos de esas personas, previo a su realización, obteniéndose la autorización del jefe de unidad.

Lo anterior es aplicable también a la consejería y asistencia espiritual de carácter no religioso.

- ***Artículo N° 18 Toda persona perteneciente a los pueblos originarios de la Nación de Chile, tiene derecho a recibir una atención de salud con pertinencia cultural.***



## UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL



La atención de salud con pertinencia cultural de los pueblos originarios se regirá conforme la política de salud y pueblos originarios del Ministerio de Salud.

Los funcionarios, trabajadores, directos o indirectos y los miembros del equipo médico, deberán respetar dicho modelo y los modos y costumbres de los integrantes de las comunidades originarias, especialmente el derecho a recibir asistencia religiosa propia de su cultura, mediante sus propios agentes espirituales y ritos.

### V. ALCANCE.

El alcance del Programa de Acompañamiento y Asistencia Espiritual es:

- Pacientes hospitalizados, sus familiares o acompañantes significativos.
- Agentes Espirituales o Interculturales.
- Voluntariados
- Equipos de Salud.
- Funcionarios(as) en general del Establecimiento.

### VI. VALORES DEL CASR / VALORES DEL PROGRAMA.

#### Valores del CASR.

- Respeto
- Compromiso.
- Lealtad.
- Eficiencia.
- Creatividad

#### Valores del Programa.

- Respeto por los credos religiosos y culturales existentes.
- Libertad de culto de los usuarios.
- Centrado en el servicio a la persona
- Trato respetuoso y digno
- Responsabilidad y compromiso.

## VII. DEFINICIONES DE TERMINOLOGÍA UTILIZADA.

### ✓ Programa de Acompañamiento Espiritual y Religioso.

Instancia de Asesoría a la Dirección del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río y a los Equipos de Salud, en materias espirituales y religiosas relacionadas con el Proceso de Acompañamiento a los Enfermos, sus familiares o Acompañantes, durante el período de Hospitalización.

### ✓ Espiritual.

La OMS define la dimensión espiritual cómo: “aquellos aspectos de la vida humana que tienen que ver con experiencias que trascienden fenómenos sensoriales. No es lo mismo que religioso, aunque para muchos la dimensión espiritual incluye un componente religioso; se percibe vinculado con el significado y el propósito y, al final de la vida con la necesidad de perdón, reconciliación o afirmación de los valores. La dimensión espiritual **es más amplia que la religiosa, nos define y nos une por encima de las creencias**, nos hace reconocernos deseosos de trascendencia, buscadores de sentido, buscadores del bien y de la hondura de nuestra condición. La experiencia de la enfermedad hace que surjan preguntas sobre el sentido de la vida, del sufrimiento, de la muerte..., hace que el mundo de los valores sea interpelado”.

### ✓ Religioso.

La religión es una fe; la devoción por todo lo que se considera sagrado. Se trata de un culto del ser humano hacia entidades a las que se atribuyen poderes sobrenaturales. Como tal, **la religión es la creencia a través de la cual las personas buscan una conexión con lo divino y lo sobrenatural**, así como cierto grado de satisfacción espiritual mediante la fe para superar el sufrimiento y alcanzar la felicidad.

### ✓ Ecuménico.

Término que hace referencia a lo Universal, a la Totalidad.

La palabra ecumenismo proviene del término griego oikoumen, que aspira a la idea de conjunto, de unión. Así, el ecumenismo **es aquello que busca que lo que está dividido pueda volver a unirse en un solo elemento**.

En términos generales, **las palabras ecumenismo y ecuménico** suelen usarse para **hacer referencia a posturas o personas que engloban y unen diferencias**, por ejemplo cuando se dice



## UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL



que un líder es ecuménico significará que une a las personas que lo siguen a pesar de sus diferencias.

Aspirando a objetivos incluso más altos, **el ecumenismo también busca la unión de tradiciones previas al cristianismo como es la religión judía y posterior como es la islámica.**

(... vía Definición ABC <http://www.definicionabc.com/religion/ecumenismo.php>).

### VIII. SERVICIOS QUE OFRECE ESTE ACOMPAÑAMIENTO.

- a) Apoyar al Enfermo y su familia durante el proceso de hospitalización en el CASR.
- b) Tener una escucha activa
- c) Acoger al Paciente y su Familia
- d) Dar una atención humanizada.

### IX. ACCESO AL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL.

#### Horario Hábil:

- El proceso se inicia cuando el paciente manifiesta a la Enfermera o Matrona del Servicio Clínico correspondiente, la necesidad de contar con Acompañamiento o Asistencia Espiritual.
- La Enfermera o Matrona del Servicio Clínico se contacta con Profesional Encargada del Programa de Acompañamiento Espiritual informando de la solicitud planteada por paciente, familiar o acompañante significativo, según corresponda.
- La Profesional Encargada del Programa de Acompañamiento Espiritual se contacta con sacerdote, ministro de culto, agente espiritual o agente intercultural según lo solicitado por paciente o familiar o acompañante significativo, según corresponda.

#### Horario Inhábil:

- El Personal de Oficinas de OIRS entregará información a través de Folletería (Afiches, trípticos).
- Personal del Equipo de Salud de Servicio Clínico donde se produzca la necesidad de contar con acompañamiento o asistencia espiritual, se contacta con funcionario de OIRS



## UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL



de la Unidad de Emergencia del Adulto, de la Mujer o del Niño según corresponda, quienes contarán con Catastro de Instancias autorizadas.

- El Personal de OIRS contactará telefónicamente a sacerdote, ministro de culto, agente espiritual o intercultural, según corresponda a lo requerido por paciente, familiar o acompañante significativo, para que concurra a Servicio Clínico respectivo.
- El Personal de OIRS coordinará telefónicamente con Enfermera o Matrona del Servicio Clínico correspondiente, el ingreso de sacerdote, ministro de culto, agente espiritual o intercultural requerido.
- El personal de OIRS llevará un registro de las actividades de Acompañamiento Espiritual coordinadas.

### **X. FUNCIONES DE LA ENCARGADA PROGRAMA**

- Asesorar a la Dirección, Jefaturas y Equipos de Salud del Establecimiento, en materias relativas al Acompañamiento Espiritual.
- Facilitar el cumplimiento del requerimiento del paciente o sus familiares o acompañante significativo, de contar con Acompañamiento o Asistencia Espiritual durante el proceso de hospitalización en el Establecimiento.
- Coordinar la visita de Ministros de Culto, Pastores, Sacerdotes, Rabinos, Diáconos, de otros Agentes Espirituales o Interculturales y voluntariados, según solicitud expresada por paciente o persona responsable.
- Realizar Difusión del Programa de Acompañamiento y Asistencia Espiritual y su Normativa, a los Equipos de Salud del Establecimiento.
- Realizar Entrevista a Agentes Espirituales o Interculturales y Voluntariados que planteen solicitud de concurrir al Establecimiento, a fin informar Normativa de ingreso y permanencia en el establecimiento.
- Solicitar y verificar documentación legal entregada por los Agentes Espirituales o Interculturales que acreditan esta calidad ante nuestro Establecimiento, a través de Certificaciones extendidas por sus respectivas Organizaciones.

- Acreditar, por medio de la emisión de un Certificado, a los Agentes Espirituales o Interculturales que concurrirán a realizar labor de acompañamiento y asistencia espiritual en el Establecimiento.
- Realizar proceso de Inducción a los Agentes Religiosos, Espirituales y/o Interculturales acreditados para realización de Acompañamiento y Asistencia Espiritual, en temáticas tales como: Infecciones Intrahospitalarias, Reglamento Interno del CASR., entre otras.
- Realizar Capacitaciones sobre esta temática a Equipos de Salud, Voluntariados del Establecimiento.
- Mantener un Catastro actualizado, de Organizaciones Religiosas, Espirituales e Interculturales acreditadas, a fin de contactarlas para que concurran al Establecimiento, tanto en Horario hábil, como inhábil, según requerimientos.
- Mantener registros y archivo de documentación propia del Programa.
- Elaborar, ejecutar, monitorear y evaluar el Plan Anual de actividades del Programa.
- Participar en reuniones de coordinación con Jefatura de la Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social.
- Coordinar Espacio Multiconfesional, si existiese en el Establecimiento.
- Otras que se consideren inherentes del cargo.

#### **XI. NORMATIVA DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL DEL ESTABLECIMIENTO.**

- Los Agentes religiosos/espirituales/ interculturales deberán pertenecer a una Organización con personalidad jurídica vigente.
- Los Voluntariados deberán certificar esta condición, con documento extendido por la Institución a la cual pertenecen.
- Los Agentes religiosos/espirituales/ interculturales deberán adherir a la normativa de Acompañamiento Espiritual del Ministerio de Salud e institucionales.

- Los Agentes religiosos/espirituales/ interculturales **deberán conocer y respetar** la Ley N° 20.584, sobre los Derechos y Deberes de los pacientes Y Reglamento Interno del CASR.
- Los Agentes religiosos/espirituales/ interculturales deberán poseer la **acreditación y validación** realizada por la Encargada del Programa de Acompañamiento Espiritual del CASR., para ejecutar su labor.
- Se podrá entregar asistencia religiosa/espiritual/Intercultural, **sólo con el consentimiento expreso del paciente.**
- El beneficio de Acompañamiento Espiritual se autorizará, a todo paciente o familiar que lo solicite, **independiente del Credo que profese.**
- En situaciones que el paciente **se encuentre en riesgo vital o en estado de “inconciencia”**, será el familiar o su acompañante significativo, el que solicite el Acompañamiento o Asistencia Espiritual.
- El beneficio **puede ser suspendido frente a la necesidad de un proceso clínico de carácter urgente o ante el incumplimiento de la Normativa existente** del Servicio o Unidad Clínica.
- La asistencia religiosa/espiritual/Intercultural, **será entregada de forma individual**, respetando las indicaciones entregadas por el Equipo Clínico y **no perturbando a los restantes pacientes** hospitalizados en la Sala.
- **La distribución** de estampas religiosas, libros, folletos u otros objetos de divulgación religiosa, **sólo podrán entregarse**, si el paciente o su familiar/acompañante **expresa su voluntad de recibirlos.**
- Se autorizará **visitar a los pacientes hospitalizados, de acuerdo a horario y normativa interna** de la Unidad o Servicio Clínico respectivo.
- La entrega de sacramentos se realizará, **según petición expresa del paciente o familiar responsable y con el consentimiento del Equipo Clínico** del Servicio o Unidad donde se encuentre el paciente.
- Los Agentes religiosos/espirituales/ interculturales **participarán activamente en talleres de capacitación** organizados por la Encargada del Programa de Acompañamiento Espiritual.
- Se prohíbe el uso, de cualquier sustancia química o natural para realización de rituales, que altere o contamine el espacio de reposo de los enfermos, con excepción de lo autorizado por el Equipo Clínico.

XII. ANEXO:

AFICHE



**Unidad Atención Integral al Usuario y Participación Social C.A.S.R.**

---

## Acompañamiento y Asistencia Espiritual

<b>La OMS define la dimensión espiritual</b> cómo:	<b>Misión</b>	<b>Esta Asistencia comprende</b>
<p>"Se refiere a aquellos aspectos de la vida humana que tienen que ver con experiencias que trascienden fenómenos sensoriales. No es lo mismo que religioso, aunque para muchos la dimensión espiritual incluye un componente religioso; se percibe vinculado con el significado y el propósito y, al final de la vida con la necesidad de perdón, reconciliación o afirmación de los valores. La dimensión espiritual es más amplia que la religiosa, nos define y nos une por encima de las creencias, nos hace reconocernos deseosos de trascendencia, buscadores de sentido, buscadores del bien y de la hondura de nuestra condición. La experiencia de la enfermedad hace que surjan preguntas sobre el sentido de la vida, del sufrimiento, de la muerte ...hace que el mundo de los valores sea interpelado".</p>	<p>"Entregar una atención de salud integral y de calidad que contribuya al bienestar del Paciente, Familiar, al Funcionario o Funcionaria, lo que implica una especial preocupación por integrar la espiritualidad, la Fe, el Amor, la Compañía, en el proceso de su enfermedad."</p> <p>Nuestro Establecimiento Complejo Asistencial Sótero del Río proveerá a nuestros Pacientes y Familiares la Visita Acompañamiento y Asistencia Espiritual de representantes de todos los credos; Católica, Evangélica, Testigos de Jehová, Pueblos Originarios, budista etc. la que requiera o exprese el paciente o su familiar.</p>	<p>Actividades como visita de enfermos, Acompañamiento y Asistencia Espiritual en el Hospital, en el hogar, dando apoyo en todo el proceso de su enfermedad.</p>

Si tú o tu familia requieren Acompañamiento o Asistencia Espiritual puede solicitar a la Encargada a cualquier hora y día a su Celular o emails.

Melania Acuña Reyes

Red Minsal: 264684  
Fijo: 225764684  
Móvil: 8-9257411

mails:  
macuna@ssmsso.cl  
melaniaar@gmail.com

**Objetivos A.A.E**

- ◊ Proporcionar Asistencia Espiritual **ecuménica** a los enfermos, sus familias y funcionarios del hospital
- ◊ Fomentar y proteger el desarrollo integral del paciente hospitalizado y del funcionario del hospital
- ◊ Contribuir a la dignificación de la atención hospitalaria
- ◊ Canalizar las necesidades espirituales del personal, enfermos y su familia de acuerdo a su credo religioso.

"No olvides. Estamos en este mundo para hacer de él un lugar mejor.". Anónimo