

ORD. INT. N° 72 /2025

ANT. N/E

MAT. Aprueba y oficializa "Protocolo de acompañamiento de niños, niñas, adolescentes en acciones vinculadas a la atención de salud, Ley Mila N° 21.372", versión 01.

TOME, 08 SEP 2025

DE: DIRECCION CESFAM DR. ALBERTO REYES

A : SEGÚN DISTRIBUCION

Mediante el presente, informo a ustedes lo siguiente:

1. Esta Dirección aprueba y oficializa documento "**Protocolo de acompañamiento de niños, niñas, adolescentes en acciones vinculadas a la atención de salud, Ley Mila N° 21.372, versión 01**", en nuestra Institución (CESFAM Dr. Alberto Reyes y Establecimientos dependientes).
2. Vigencia del documento: Desde la presente fecha, hasta septiembre 2030.

Lo anterior, para su conocimiento y difusión en los casos que corresponda.

Sin otro particular, se despide,



ANA MARIA ARRIAGADA MONSALVE
DIRECTORA
CESFAM DR. ALBERTO REYES

AAM/jfm.

Distribución

- Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Jefaturas de Área (Salud Familiar, Técnica, Administrativa)
- Coordinadoras de Sector (Rojo, Azul, Verde)
- Coordinadoras de CECOSF (El Santo, Cerro Estanque)
- Coordinadora SAR
- Médico Gestor
- Encargada OIRS

C.c.

- Encargada Gestión de Calidad DISAM
- Archivo

"Ser un Centro de Salud Familiar confiable y consolidado"

Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Reyes

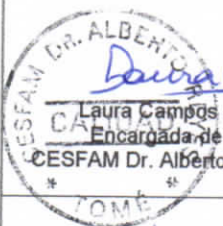
DIRECCION

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 1 de 28
	CAR/51	

PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD

LEY MILA N°21.372

**CESFAM DR. ALBERTO REYES Y ESTABLECIMIENTOS
DEPENDIENTES**

Elaborado/Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
 Laura Campos Sandoval Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé	 Ángeles Olivares Fierro Jefa Salud Familiar CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé	 Ana María Arriagada Monsalve Directora CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé
08/09/2025 Fecha	08/09/2025 Fecha	08/09/2025 Fecha

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 2 de 28
	CAR/51	

INDICE

1. INTRODUCCIÓN:	3
2. OBJETIVOS.	4
3. ALCANCE	5
4. RESPONSABLES	5
5. TERMINOLOGIA	6
6. DESARROLLO	8
6.1.1 Principios bioéticos en el acompañamiento de niños, niñas, adolescentes mujeres o personas gestantes	8
6.1.2 Acompañamiento e interés superior del niño, niña, adolescente y mujer o persona gestante durante su atención en salud	10
6.1.3 Consentimiento y asentimiento para el acompañamiento en acciones vinculadas a la atención de salud	12
6.1.4 Procesos de entrega de información	12
6.1.5 Apoyos para la participación y toma de decisiones del niño, niña y adolescente, mujer o persona gestante y su familia	14
6.1.6 Consideraciones especiales para la atención de salud mental	16
6.1.7 Comunicación de información compleja y malas noticias	17
6.2 Estándares para el acompañamiento de niños, niñas y adolescentes en atenciones ambulatorias	21
6.2.1	21
6.2.2	22
6.2.3	23
6.2.4	23
7. REFERENCIAS	24
8. DISTRIBUCIÓN	25
9. ANEXOS	26
10. MODIFICACION DEL DOCUMENTO	28

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 3 de 28
	CAR/51	

1. INTRODUCCIÓN:

Las atenciones en salud pueden generar preocupación y estrés en los niños, niñas y adolescentes, por lo que resulta fundamental que tengan el derecho y las condiciones necesarias para ser acompañados por sus madres, padres, cuidador/cuidadora u otro adulto significativo, que le otorgue seguridad, protección y bienestar

El acompañamiento debe estar ligado a un cambio de paradigma, donde el niño, niña, adolescente, mujer o persona gestante y su familia sean el centro del cuidado y se les incluya en el proceso de atención, es decir, entregar información respecto al estado de salud, alternativas terapéuticas, efectos deseados y adversos, para que la toma de decisiones sea compartida entre usuario/usuario, su familia y el equipo de salud, a través del intercambio de información respecto a la evidencia y sus preferencias, para determinar cuál es la mejor opción para su salud.

Un modelo de cuidado centrado en la familia se define como “la planificación, entrega y evaluación de la atención en salud asociada al equipo de salud, las/los usuarias/os y familias como beneficio mutuo”, en base a tres consideraciones: el cuidado se provee a la persona y no a la condición; se debe comprender a la persona en base a su contexto familiar y cultural; y respetar el contexto resultará en un mejor cuidado y mayor satisfacción usuaria

De acuerdo a la legislación chilena, mediante lo señalado en el inciso primero del artículo 6° de la Ley N°20.584 “Toda persona tiene derecho a que los prestadores le faciliten la compañía de familiares y amigos cercanos durante su hospitalización y con ocasión de prestaciones ambulatorias, de acuerdo con la reglamentación interna de cada establecimiento, la que en

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 4 de 28
	CAR/51	

ningún caso podrá restringir este derecho de las personas más allá de lo que requiera su beneficio clínico”

La ley N°21.372, promulgada el 29 de septiembre de 2021 , modifica la referida ley N°20.584.

El nuevo texto legal es conocido popularmente como “Ley Mila”, a raíz de las complejas condiciones que debió soportar la madre de “Mila” para acompañar a la menor hospitalizada, las que no respondían a estándares de calidad y una atención humanizada.

2. OBJETIVOS:

➤ General:

- Grantizar el derecho de niños, niñas, adolescentes y gestantes para ser acompañados por sus padres, cuidadores, o personas significativas en el contexto de prestaciones ambulatorias en el CESFAM Dr. Alberto Reyes y establecimientos dependientes.

➤ Específicos:

- Reconocer la necesidad de acompañamiento de niños, niñas, adolescentes y gestantes durante las prestaciones ambulatorias
- Resguardar la privacidad e intimidad de la atención en las consultas ambulatorias y de urgencias en Cesfam Dr. Alberto Reyes
- Identificar a las personas beneficiarias de la ley 21.372.

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 5 de 28
	CAR/51	

3. ALCANCE:

Esta norma aplica a todos los funcionarios que realicen atenciones directas en niños, niñas, adolescentes y gestantes

4. RESPONSABLES:

- **De la ejecución de la norma:** Funcionarios del CESFAM y establecimientos dependientes que realicen atenciones directas en niños, niñas, adolescentes y gestantes.
- **De supervisar el cumplimiento de la norma:**
 - Director/a del establecimiento
 - Jefe/a Salud Familiar
 - Jefe/a Area Técnica
 - Encargado/a SAR
 - Jefe/a Salud mujer
 - Encargado/a Programa Infantil
 - Encargado/a Programa Adolescente
 - Encargada/o OIRS
 - Referente Ley Mila Cesfam Dr. Alberto Reyes
 - Coordinadores de Sector

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 6 de 28
	CAR/51	

5. TERMINOLOGIA:

- **Acompañamiento digno:** acompañamiento donde se otorga un trato respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia al acompañante como al niño, niña, adolescente, mujer o persona gestante. Se debe entregar información necesaria y comprensible, acorde con la edad y capacidad comprensiva de la persona; se deben adoptar actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad y realizar acciones concretas de contención, con empatía y respeto. Protegiendo la intimidad, respetar la integridad física y psíquica de la persona.
- **Acompañante significativo o acompañante de elección:** familiar o persona significativa, escogido por el o la usuaria durante toda su atención ambulatoria con asentimiento del usuario o usuaria.
- **Adolescencia:** acorde a la Organización Mundial de la Salud (OMS), y cuya definición es adoptada por el Ministerio de Salud, en 1995, para la formulación del Programa Nacional de Salud de adolescentes y jóvenes, la adolescencia corresponde al periodo de 10 años hasta los 19 años, inclusive, considerándose este tramo etario para efectos de la presente norma :
 - o Adolescencia temprana: corresponde al periodo de los 10 a los 13 años de edad.
 - o Adolescencia media: corresponde al periodo de los 14 años a los 16 años de edad.
 - o Adolescencia tardía: corresponde al periodo de los 17 a los 19 años de edad.
- **APS:** atención primaria salud

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 7 de 28
	CAR/51	

- **Asentimiento:** es un proceso continuo de, comprensión y aceptación manifestado por una persona menor de 18 años, con entrega de información para una toma de decisión. En el caso de los niños, niñas y adolescentes, este derecho debe ser respetado y considerado de acuerdo con sus facultades y desarrollo cognitivo, teniendo presente las características propias que diferencian a adolescentes de los de niños y niñas.
- **CECOSF:** Centro Comunitario de Salud Familiar.
- **CESFAM:** Centro de Salud Familiar.
- **Confidencialidad:** es un derecho de cada persona y un deber del profesional, preservando de información obtenida durante la atención Incluye el derecho a la intimidad, protección de los datos personales, siendo obligación del equipo de salud a guardar el secreto profesional.
- **Corresponsabilidad parental:** participación activa, equitativa y permanente de ambos padres, vivan juntos o separados, en la crianza, educación y salud de sus hijos e hijas
- **Cuidado centrado en la persona:** es un enfoque de cuidado en salud que es respetuoso y sensible a las necesidades y valores de cada persona y/o familia
- **Lenguaje inclusivo:** expresarse sin discriminar y prejuicios ante identidades de género, grupos específicos, creencias, valores y otras características particulares de personas y poblaciones
- **NNA:** niños, niñas, adolescentes
- **Persona gestante:** persona de cualquier identidad de género con gestación en curso.
- **SOME:** servicio de orientación médico estadístico

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 8 de 28
	CAR/51	

- **Tetanalgesia:** medida no farmacológica de reducción del dolor del niño o niña a través del amamantamiento

6. DESARROLLO:

6.1. Condiciones generales para el acompañamiento :

6.1.1. Principios bioéticos en el acompañamiento de niños, niñas, adolescentes, mujeres o personas gestantes:

1)El principio de beneficencia es el principio clásico hipocrático, que apunta en ir en directo beneficio de las personas. Se define como la obligación moral de actuar en beneficio de los otros, previniendo y suprimiendo posibles daños, evaluando las consecuencias de una acción determinada. No resulta posible validar la imposición a otro u otros de nuestra propia idea del bien, del bienestar o de cuáles son los valores que los demás debieran poseer, pues se tiende a vulnerar los derechos personales.

2)La no maleficencia, “primun non nocere” o “en primer lugar, no hacer daño”, se refiere a evitar un daño en forma intencionada. Considera el respeto a la integridad de la vida humana. En términos concretos, es el deber u obligación de no infligir daños a otros, así como prevenirlos y evitarlos.

3)El principio de justicia tiene relación con la repartición o distribución equitativa de cargas y beneficios en el ámbito del bienestar vital, evitando la discriminación en el acceso a los recursos sanitarios.

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 9 de 28
	CAR/51	

4)El principio de autonomía para la toma de decisión, implica la consideración de la capacidad, la voluntariedad (sin coerción) y la calidad de la información que posee la persona que decide, y en el caso de NNA, considerar la autonomía como progresiva.

Ley N° 21.430, en su inciso 1:

- Artículo 28: derecho a ser oído. “Todo niño, niña o adolescente tiene derecho a que sus opiniones sean oídas y debidamente consideradas, de acuerdo con su edad, madurez y grado de desarrollo, en los procedimientos o actuaciones administrativas o judiciales en que se decida sobre alguna cuestión particular cuya determinación pueda afectar sus derechos o intereses, especialmente en el ámbito familiar, escolar, sanitario, comunitario, administrativo y/o judicial.”

- Artículo 38: derecho a la salud y a los servicios de salud. “Los niños, niñas y adolescentes son titulares de los derechos establecidos en el Título II de la ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, en la forma prescrita en dicha ley y sus reglamentos.”

- Artículo 40: de la información y el consentimiento informado. “Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho, de acuerdo con su edad y estado de madurez, a obtener información completa sobre su salud y su desarrollo, así como sobre el proceso sanitario que deban recibir.

Los prestadores de salud públicos y privados deben garantizar este derecho, siempre de conformidad con el principio del interés superior del niño, niña o adolescente.

Ley N°20.584, que regula los derechos y deberes de los pacientes, artículo 10, sobre derecho a la información, señala : “Toda persona tiene derecho a ser informada, en forma oportuna y comprensible, por parte del médico u otro

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 10 de 28
	CAR/51	

profesional tratante, acerca del estado de su salud, del posible diagnóstico de su enfermedad, de las alternativas de tratamiento disponibles para su recuperación y de los riesgos que ello pueda representar, así como del pronóstico esperado, y del proceso previsible del postoperatorio cuando procediere, de acuerdo con su edad y condición personal y emocional. Asimismo, todo niño, niña y adolescente tiene derecho a recibir información sobre su enfermedad y la forma en que se realizará su tratamiento, adaptada a su edad, desarrollo mental y estado afectivo y psicológico”

Los equipos de de salud deben reconocer el principio de justicia, en relación con la distribución equitativa de las cargas y beneficios para el bienestar vital, evitando la discriminación en el acceso a los recursos de salud.

Es esencial que el equipo de salud, conozcan cómo estos 4 principios se jerarquizan, es decir, cuando entran en contraposición, evaluar a cuál o cuáles de ellos se les asignará una mayor relevancia, ante una situación específica de salud de niños, niñas y adolescentes.

6.1.2 Acompañamiento e interés superior del niño, niña, adolescente y mujer o persona gestante durante su atención en salud

Considerar las siguientes medidas:

a) Resguardo de la privacidad e intimidad:

- Velar por el derecho a la privacidad e intimidad del NNA, mujer o persona gestante durante la atención de salud ambulatoria, respecto a su propio cuerpo como también de la información sensible .

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 11 de 28
	CAR/51	

- Informar la realización de cualquier tipo de examen o exploración física y solicitar el asentimiento para acompañamiento durante éste, considerando la preferencia del NNA, de acuerdo con su nivel de desarrollo y el consentimiento en el caso de mujer o persona gestante
- Resguardar la confidencialidad de la información proporcionada por el usuario o usuaria.

b) Oportunidad de asentir/consentir el acompañamiento y cambiar de opinión durante el proceso de atención: el equipo de salud deberá ofrecer durante todo el tiempo que dure la prestación la posibilidad de retracto y de solicitar cambio de acompañante o no ser acompañado, debido al peligro que derive o al malestar o estrés que este pueda originar en el NNA, mujer o persona gestante

c) Atención al estado emocional del NNA, mujer o persona gestante en relación con el acompañamiento:

- El equipo de salud deberá mantener especial atención a cualquier señal que indique incomodidad respecto a la presencia de su acompañante.
- Se deberá explorar: malestar, incomodidad o estrés en el NNA, mujer o persona gestante producto del acompañante, si en su presencia se observa señales como:
 - ✓ Aumento de irritabilidad o llanto.
 - ✓ Negativa a proporcionar información.
 - ✓ Resistencia a realizar un procedimiento o examen.

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 12 de 28
	CAR/51	

- Se debe informar al NNA y gestante la situación acorde a sus capacidades, visualizar poder generar un cambio acompañante, ver señales de violencia.

6.1.3 Consentimiento y asentimiento para el acompañamiento en acciones vinculadas a la atención de salud

El consentimiento (personas mayores de 18 años) y asentimiento informado (personas menores de 18 años), es un proceso continuo de entrega de información, comprensión y aceptación manifestado por una persona, durante una toma de decisión

6.1.4 Procesos de entrega de información:

a) Antes de la atención de salud: es el primer acercamiento del usuario/a, donde se le entrega información que corresponde al proceso de admisión que favorezcan la atención expedita para los usuarios, usuarias y sus acompañantes.

b) Durante la atención de salud: la entrega de información es un proceso continuo considerando los siguientes aspectos:

- El equipo de salud deberá entregar información utilizando un lenguaje acorde a la edad y desarrollo del NNA, mujer o persona gestante y al acompañante con lenguaje claro, sencillo e inclusivo con apoyo de imágenes de ser necesario al momento de entregar indicaciones, recomendaciones o educaciones en salud
- El equipo de salud deberá respetar la privacidad del NNA, mujer o persona gestante, teniendo especial consideración con NNA, velando por el principio de autonomía progresiva, consultar sobre la participación de su acompañante, en el proceso de entrega de información sensible.

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 13 de 28
	CAR/51	

- El registro de la información entregada como, indicaciones, recomendaciones o derivaciones al usuario o usuaria y/o acompañante, deberá quedar constatada por escrito en la ficha clínica única.
- Para fomentar la corresponsabilidad parental, principalmente la participación del padre en la salud de NNA, la información debe ser entregada de igual manera al padre y madre cuando asisten juntos.

Entrega de información a adolescentes:

- La confidencialidad es un derecho de cada adolescente y un deber del profesional, preservar la información obtenida.
- Derecho a la intimidad, al honor, a la propia imagen, a la privacidad, a la protección de los datos personales, constituyendo un pilar básico en la atención de adolescentes. Este compromiso no es recíproco, es decir, es sólo obligación del equipo de salud guardar el secreto profesional.
- Lo anterior se exceptúa cuando la persona se encuentra en riesgo vital, existe un riesgo para terceros, señales de comisión de un delito (art. 177 del Código Procesal Penal), o en cualquier otra situación grave para la salud (ideación o intento suicida, abuso sexual o violación, maltrato en cualquiera de sus formas, enfermedad Garantía Explícita en Salud-GES, entre otros)

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 14 de 28
	CAR/51	

Entrega de información a mujeres o personas gestantes:

- Siempre es importante considerar a la mujer o persona gestante en el centro de la entrega de información.
- La vinculación y el empoderamiento se facilita cuando la mujer o persona gestante y su acompañante son considerados .

c) Posterior a la atención de salud:

- **Indicaciones:** proceso encargado de ejecutar las indicaciones del profesional, las que pueden ser derivadas o realizadas por el personal clínico- administrativo del servicio de atención ambulatoria, se sugiere la coordinación de las atenciones y procedimientos en un mismo día.

6.1.5 Apoyos para la participación y toma de decisiones del niño, niña y adolescente, mujer o persona gestante y su familia

- La toma de decisiones compartida implica la colaboración entre usuario/usuario, su familia y el equipo de salud, a través del intercambio de información respecto a la evidencia y sus preferencias, para determinar cuál es la mejor opción para su salud
- En caso de personas menores de 18 años, se debe procurar la corresponsabilidad parental (por ej. fomentando la participación de ambos tanto en la toma de decisiones como en el cuidado del NNA)
- Incluir los siguientes aspectos para apoyar la toma de decisiones por parte de la niña, niño o adolescente y su familia:

a) Entregar toda la información necesaria y de manera pertinente: esto implica informar de todos aquellos aspectos involucrados en la atención de salud sobre los que deben tomar decisiones, realizando las adaptaciones

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 15 de 28
	CAR/51	

necesarias para que sea comprensible de acuerdo con las características evolutivas y culturales del NNA y mujer o persona gestante y su familia.

De manera general, esto implica informar:

- Quién o quiénes acompañarán al NNA y mujer o persona gestante: informar sobre la importancia del acompañamiento para el NNA y mujer o persona gestante, en qué consiste, cuáles son sus restricciones.
 - Opciones de procedimiento/tratamiento/rehabilitación: que involucra cada opción disponible en cuanto a sus beneficios, riesgos y/o complicaciones, cómo se lleva a cabo, su finalidad.
 - Educación respecto a la condición/estado de salud: mientras más información se maneje respecto a la condición de salud que origina la atención.
 - Específicamente, para procedimientos invasivos, en contextos ambulatorios entregar anticipadamente la información, en algunos casos durante el agendamiento y/o eventuales recordatorios de la cita, con la finalidad de que tanto la familia como el NNA y mujer o persona gestante puedan prepararse y participar de mejor manera en los cuidados durante y post procedimiento
- b) Procurar una comunicación de apoyo:** el equipo de salud debe procurar que tanto su lenguaje verbal como no verbal transmitan apoyo, generen confianza y ayude a reducir el estrés que la prestación o atención pueda generarle al NNA y mujer o persona gestante y a su acompañante.

c) Dar oportunidad para plantear dudas y responder a consultas:

En caso de que NNA o la mujer o persona gestante, muestren dificultad para expresar su opinión, se le puede ofrecer que lo haga a través de su acompañante o que éste le ayude a encontrar la forma de hacerlo.

En otros casos, ofrecer conversaciones separadas con NNA y mujer o

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 16 de 28
	CAR/51	

persona gestante de su acompañante, especialmente cuando involucra aspectos más íntimos del usuario o usuaria.

d) Contar con apoyos para la pertinencia cultural y evolutiva: en caso de contar con facilitador/a cultural o mediador/a lingüístico, solicitar apoyo para comunicar información, especialmente aquella que resulte más compleja de transmitir o que implique algún tipo de conflicto respecto al sistema de creencias o prácticas culturales de la NNA o mujer o persona gestante y/o su familia.

6.1.6 Consideraciones especiales para la atención de salud mental

- La persona podrá designar a uno o más acompañantes para la toma de decisiones, quienes le asistirán, cuando sea necesario, a ponderar las alternativas terapéuticas disponibles para la recuperación de su salud mental
- Podrán incorporar familiares y otras personas significativas, que puedan dar asistencia especial o participen del proceso de recuperación, si ello es consentido por la persona, especialmente en el caso de niños, niñas y adolescentes, con el objetivo de fortalecer su inclusión social.
- El acompañamiento se relaciona directamente con el plan de tratamiento a seguir, las acciones definidas en el plan de intervención se deben definir considerando la opinión y preferencias del NNA, así como su interés superior. En el caso que se produzca divergencia en las opiniones del NNA y sus cuidadores, se actuará conforme al principio del interés superior de éste.

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 17 de 28
	CAR/51	

6.1.7 Comunicación de información compleja y malas noticias:

a) Comunicación de malas noticias a la madre, padre u otro acompañante de NNA

➤ Preparar la comunicación:

- Previo a la reunión con la familia y el NNA, el equipo tratante debe estudiar el caso, diagnóstico y alternativas de tratamiento, para que exista consenso con respecto a la información que se entregue.
- Evaluar el estado mental y emocional de la persona a la que irá dirigida la información.
- Estudiar el caso, revisar los antecedentes clínicos del NNA, que faciliten la comunicación con la madre, padre u otro adulto acompañante.
- Preparar el espacio físico y ambiente que promueva algún grado de bienestar/dignidad, así como la privacidad necesaria para entregar la información.
- Determinar quién o quiénes estarán presentes, tanto por parte de la familia del NNA, como del equipo tratante.
- Dar a conocer el nombre y rol de cada uno de los miembros del equipo que participen de la reunión.

➤ Comunicación de la mala noticia:

- Observar el estado mental y emocional de la madre, padre u otro acompañante del NNA, al momento de comunicar la noticia.
- Indagar sobre el nivel de conocimiento que tiene sobre el estado de salud del NNA.
- Actitud de empatía, donde no sólo esté centrado el entregar información, sino en una relación de apoyo.

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 18 de 28
	CAR/51	

- Se debe ser sensible a la cultura, la raza, las creencias religiosas y el nivel socioeconómico de las familias.
- Entregar información clave y precisa y evitar tecnicismos para favorecer la comprensión.
- Destacar las fortalezas y potencialidades del NNA, así como los posibles tratamientos y avances a alcanzar. Hacer énfasis en los hallazgos positivos que hayan ocurrido.
- Al momento de comunicar, se deben permitir pausas para la asimilación de información y expresión emocional de la madre, padre u otro acompañante del NNA.
- Posibilitar espacios para la manifestación de dudas y responder con veracidad.
- Detectar si la persona requiere apoyo psicológico, social, religioso u otro, para sobrellevar de mejor manera la situación vivida.
- Se debe evitar todo tipo de interrupciones, como el llamado de celulares, que abran la puerta, etc.

➤ **Post-comunicación de la mala noticia:**

- Estar atento/a al nivel de comprensión de lo informado.
- Despeje las últimas dudas.
- Acordar la información que se le entregará al NNA, y la mejor manera de brindarla.
- Al finalizar el encuentro ofrecer los apoyos existentes en el sector e informar sobre otras ofertas existentes a nivel intersectorial y territorial.
- Derivar con otros/as especialistas, según corresponda.
- Brinde la posibilidad de contactar al equipo de salud en caso de dudas e

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 19 de 28
	CAR/51	

inquietudes que surjan posteriormente.

b) Comunicación de malas noticias al niño, niña, adolescente:

La información que se le entregue a un NNA debe adecuarse a la edad, su etapa evolutiva y capacidad de comprender la información que se le indica. Se debe tener en consideración:

➤ Preparar la comunicación:

- Definir con el padre, madre u otro acompañante en qué momento y cómo informar la noticia.
- Tener claridad con respecto a la información que se le entregará y cómo se le dará.
- Preparar el ambiente, buscar un lugar que le dé seguridad y donde puedan hablar en privado.
- Asegurar que el NNA cuente con una persona significativa que lo pueda acompañar y contener posteriormente a recibir la noticia.
- Favorecer que el niño o niña disponga de un objeto que facilite su regulación emocional, como juguete, pañal “tuto”, peluche, etc.

➤ Comunicación de la mala noticia:

- Respetar los acuerdos tomados, en cuanto al momento, cómo, con o sin acompañante, de ser necesario quién adoptaría dicho rol.
- Entregar información verídica, en un lenguaje simple y acorde a su edad y capacidad de entendimiento.
- Permitir que el NNA, exprese sus sentimientos, emociones y pensamientos.
- Destacar las fortalezas y potencialidades del NNA, así como hacer énfasis en los hallazgos positivos que hayan ocurrido.

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 20 de 28
	CAR/51	

- Mantener la calma para facilitar la regulación emocional del NNA.
- Permitir que haga todas las preguntas que el NNA tenga y responder con la mayor veracidad.

➤ **Post-comunicación de la mala noticia:**

- Cotejar el nivel de comprensión de lo informado.
- Prestar atención a cómo los NNA están recibiendo emocionalmente la información.
- Estar consciente de que la información puede ser abrumadora, por lo que se sugiere facilitar la expresión emocional, si así lo desean.
- Considerar el nivel de comprensión y etapa del desarrollo, las reacciones de los NNA
- Facilitar información sobre instancias de apoyo comunitaria.
- Brindar la posibilidad de contactar al equipo de salud en caso de dudas e inquietudes que surjan posteriormente, tanto al NNA como de su familia.
- Derivar con otros/as especialistas, según corresponda.

Entregar malas noticias puede resultar abrumador no tan solo para quien las recibe, sino también para quien las comunica. Por lo que se recomienda, reservar tiempo y un espacio de contención para implementar estrategias de disminución del estrés e incremento del bienestar del equipo de salud.

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 21 de 28
	CAR/51	

6.2. Estándares para el acompañamiento de niños, niñas y adolescentes en atenciones ambulatorias :

6.2.1 Aspectos de infraestructura y habilitación:

El establecimiento de salud deberá proporcionar las condiciones necesarias para que niños, niñas y adolescentes durante las atenciones ambulatorias, tengan derecho a ser acompañados y acompañadas con seguridad, comodidad, corresponsabilidad parental y acorde a las disposiciones sanitarias o de higiene vigentes.

- **Atención clínica:** se consideran dentro de estos espacios, el box de atención, sala de procedimiento, toma de muestra, entre otras. Se espera que éstos cuenten con:
 - Espacio para el ingreso de padre, madre o persona significativa
 - Espacio que permita la privacidad de NNA, para ser examinado y examinada.
 - Contar con mobiliario apto que permita una adecuada atención tanto para NNA, como a sus acompañantes.
 - No se debe permitir ningún tipo de registro (fotográfico, filmación o grabación) de otros usuarios o usuarias del servicio, como tampoco del equipo de salud o de su proceso de atención, sin la autorización escrita firmada del NNA o su representante legal y del respectivo establecimiento de salud.
- **Atención administrativa:** se consideran dentro de estos espacios, la admisión, farmacia, SOME.

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 22 de 28
	CAR/51	

➤ **Espacios comunes:** se consideran dentro de estos espacios, las salas de espera, baños, entradas principales.

➤ **Entradas principales:**

- Contar con señaléticas de tamaño, altura y posición adecuada que permitan la rápida ubicación de los servicios.
- Asegurar zonas que permitan una adecuada orientación a los usuarios y usuarias.

➤ **Salas de espera:**

- Contar con número de sillas apropiadas que permitan el descanso de NNA y sus acompañantes.
- Servicios higiénicos adaptados para NNA, en los cuales su movilidad se ve reducida y con espacios que permitan el ingreso tanto del padre como de la madre o persona significativa que pueda colaborar con la acción determinada como, por ejemplo: mudadores en espacios donde puedan ingresar hombres y mujeres.

6.2.2 Aspectos administrativos:

➤ **Considerar como parte del proceso de atención:**

- Proceso de agendamiento, el que puede ser presencial, telefónico, telemático o digital, según la realidad del establecimiento.

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 23 de 28
	CAR/51	

El agendamiento de citas debe favorecer que se puedan disponer y ofrecer consultas y procedimientos en horarios compatibles con las necesidades de NNA y sus acompañantes, que faciliten la asistencia de padre, madre, cuidador/a o persona significativa, lo cual será de acuerdo a situación local, respecto del recurso humano disponible.

6.2.3 Condiciones específicas para el acompañamiento

- La presencia de un acompañante significativo debe ser especialmente fomentada para NNA con necesidades especiales de atención de salud,
- Se debe fomentar el acompañamiento, especialmente en aquellas atenciones de salud que puedan generar un mayor impacto físico y emocional en el NNA, tales como: punciones endovenosas, exámenes invasivos, curaciones, entre otras.

6.2.4 Consideraciones especiales

- Situaciones de emergencia con riesgo vital, mientras el NNA esté consciente debe mantenerse acompañado por su cuidador/a o un adulto significativo, en situaciones en que se encuentre inconsciente, podrá el equipo de salud determinar suspender en forma transitoria el acompañamiento por familiar o cuidador según el nivel de riesgo de los procedimientos a realizar, garantizando el retorno inmediato de su compañía en el momento que la situación lo permita.
- Aquellos procedimientos que generen incomodidad para NNA, donde requieran mayor intimidad y exprese el deseo a no ser acompañado durante el procedimiento, se debe respetar esta decisión, con el fin de hacer valer su derecho a la privacidad, y siempre en consideración de sus

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 24 de 28
	CAR/51	

facultades evolutivas (menor maduro).

- Aquellos procedimientos o circunstancias que generen un nivel de malestar físico o emocional en el acompañante, que le impidan realizar el acompañamiento o que debido a su estado altere el bienestar integral del NNA, o la del equipo tratante, los/las profesionales pueden solicitar el cambio de acompañante, o en caso de no haber más personas, se suspenderá transitoriamente, asumiendo algún integrante del equipo de salud el rol de un acompañante para proveer apoyo emocional y generar menor estrés.
- En casos específicos, el equipo de salud podrá limitar el ingreso del acompañante si éste se encuentra en una situación de agitación psicomotora, bajo los efectos del alcohol u otras drogas, alguna enfermedad contagiosa, o cualquier otra situación que ponga en riesgo la salud física y mental del NNA o del equipo tratante.
- Se podrá limitar el número de acompañantes, de acuerdo con las disposiciones sanitarias del momento.

7. REFERENCIA.

- Norma técnica y administrativa ley N°21.372 para el acompañamiento de niños, niñas, adolescentes en acciones vinculadas a la atención de salud y a mujeres o personas gestantes durante el proceso de parto, 2022, Subsecretaría de Salud Pública, Subsecretaría de Redes Asistenciales.
- PPT Recomendaciones de la aplicación de la Ley Mila en APS Gestantes y NNA, Depto. Gestión de los Cuidados, División de Atención Primaria SRA- MINSAL

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 25 de 28
	CAR/51	

- Ley 21.372 Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (modificación a la ley N° 20.584, estableciendo medidas especiales en relación al acompañamiento de los pacientes, Artículo 6°)
 - Protocolo Ley Mila, Versión 1, CESFAM Bellavista, Abril 2024.
 - Norma para la elaboración y control de documentos Versión 4 Cefam
- Dr. Alberto Reyes

8. DISTRIBUCIÓN

- Dirección
- Jefa Salud Familiar CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Jefa/e Area Técnica
- Encargad/o SAR
- Jefa/e Programa Mujer
- Jefa/e Programa Infantil
- Coordiandras/es Sector
- Directora/or Técnico Farmacia
- Enfermera/o Porcedimientos
- Personal Clínico
- Encargada de Calidad DISAM

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 26 de 28
	CAR/51	

9. ANEXOS

¿Qué es la Ley Mila?

Establece el derecho de que **niños, niñas y adolescentes** que asistan a atenciones de salud ambulatorias o que requieran ser hospitalizados **tengan la compañía en todo momento por su padre, madre, cuidador o persona significativa.**

También **plantea el derecho de que las mujeres o personas gestantes cuenten con la compañía de la persona que ellas definan** durante todo el trabajo de pre-parto, parto y puerperio.

Indica que los **establecimientos deben establecer protocolos que consideren la relevancia del acompañamiento para la experiencia** del niño, niña, adolescente o mujer/persona gestante durante el proceso de atención, junto con el trato digno y respetuoso a quien le acompaña.

Establece que el **acompañamiento puede ser suspendido si implica un peligro** para el propio niño, niña o adolescente, mujer o persona gestante, otros pacientes o para el mismo acompañante.








LLAME A SALUD RESPONDE
600-360-7777
PROFESIONALES DE LA SALUD RESPONDIENDO SUS LLAMADAS LAS 24 HORAS, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA.

	PROTOCOLO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES EN ACCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD LEY MILA N°21.372	Versión: 01 Fecha de Elaboracion: 09/2025 Fecha de Revisión: 09/2030 Página: 27 de 28
	CAR/51	

LEY 21372

- ENCABEZADO
- **ARTÍCULO ÚNICO**
- ARTÍCULO TRANSITORIO
- PROMULGACIÓN

"Artículo único.- Incorpóranse en el [artículo 6º](#) de la [ley Nº 20.584](#), que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos, pasando el actual inciso segundo a ser inciso quinto:

"Tratándose del acompañamiento de niños, niñas y adolescentes hospitalizados o sometidos a prestaciones ambulatorias, los reglamentos internos de los establecimientos permitirán en todo momento la compañía de su padre, madre, de quien lo tenga a su cuidado, o persona significativa, con la única excepción que de ello derive un peligro para el propio niño, niña o adolescente, u otros pacientes.

Asimismo, tratándose del acompañamiento de mujeres en trabajo de parto, los establecimientos permitirán en todo momento la compañía de la persona que ella determine, con la única excepción de que se derive de ello un peligro para el niño o niña, o para la mujer.

Las personas que brinden acompañamiento a los pacientes durante su hospitalización o con ocasión de prestaciones ambulatorias deberán recibir un trato digno y respetuoso en todo momento, entendiéndose por tal no sólo un buen trato verbal e información, sino también el otorgamiento de condiciones para que ese acompañamiento sea adecuado para velar por la integridad física y psíquica del niño, niña o adolescente, atendido el principio de interés superior del niño, niña y adolescente."

