Vida & Salud

REVISTA
CLÍNICAS DEL COBRE
N°57- NOVIEMBRE 2026

Publicación de distribución gratuita



Atención de calidad y cuidado humanizado






Para quienes trabajamos en salud, nuestra labor ya no solamente se trata de entregar prestaciones técnicamente impecables que resuelvan patologías o contribuyan al alivio del dolor, garantizando las condiciones óptimas de seguridad para los pacientes. Hoy más que nunca estamos enfocados en ver más allá de la enfermedad y dar atención a la persona, brindándole un trato digno, cercano y amable, que incorpore a la familia durante el proceso.

En esa línea, existen iniciativas ministeriales como la del **Hospital Amigo**, la cual mandata a los establecimientos públicos y privados a acoger al paciente, informarle de manera comprensible y oportuna, además de acompañarlo sumando a la red de apoyo durante la hospitalización.

También es importante resaltar el avance progresivo hacia la **humanización en la atención de salud, materia en la que la Unidad de Pacientes Críticos FUSAT cuenta con una certificación internacional** que nos enorgullece y cuyas buenas prácticas queremos extender a todas las Clínicas del Cobre.

Así ocurre ya con el **reconocimiento DAISY**, que nos permite premiar a los profesionales de enfermería de Clínica Río Blanco, Clínica San Lorenzo, FUSAT e Intersalud que demuestran un desempeño extraordinario, caracterizado por la empatía, dedicación y el cuidado compasivo.

Otra iniciativa que nos tiene muy contentos es el **Aula Hospitalaria FUSAT**, en la que se hace visible que nuestra preocupación va más allá del trabajo asistencial y busca velar por el bienestar integral, en este caso de los niños, para que no vean interrumpido su desarrollo escolar mientras están en tratamiento con nosotros.

Y en ese espíritu comprometido con la importancia de la educación, destacamos en este número de nuestra revista también los **talleres sobre ciencias del dolor** dirigidos a nuestros usuarios del servicio de Medicina Física y Rehabilitación FUSAT.

Por último, hemos incluido también nuestra **XI Jornada Regional de Calidad y Seguridad en Salud**, evento que este año invitó a compartir experiencias de mejora continua y a reflexionar junto a distintos representantes de la comunidad a nivel nacional.



Dr. Rubén Gennero
Director Ejecutivo (I)

Vida & Salud

Comité Editorial

Presidente
Dr. Marcelo Silva C.

Edición Periodística
Paz Duyvestein O.

Integrantes
Dra. Evelyn Chala C.
Dr. Arturo Escalona L.
Dr. Carlos García D.
EU. Norma Paiva G.

Diseño y Diagramación:
Camila Barrera G.

Producción Fotográfica:
Carolina Silva M.

Contacto:
comunicaciones
@clinicasdelcobre.cl

Impresión:
Graficandes

Cuando sumamos voluntades internas y comunitarias



El trabajo en salud nos convoca en torno a un propósito muy noble: cuidar a otros, ayudar a las personas a recuperar su bienestar físico y psicológico, aliviar su dolor y estar a su lado en momentos de máxima vulnerabilidad.

En el corazón de nuestro Hospital, se encuentran los equipos médicos y clínicos que cuentan con el soporte que entregan las áreas administrativas, quienes entendemos nuestra misión organizacional pero la vivimos de manera diferente, ya que tenemos un contacto distinto y en algunos casos casi nulo con los pacientes. El poder participar de una forma más directa en la atención, de manera voluntaria y altruista, sin duda aporta una motivación adicional que dará un mayor sentido a nuestra labor.



Al mismo tiempo, existe una proporción importante de nuestros pacientes hospitalizados que requiere asistencia especialmente durante las comidas, sumado a que algunos enfrentan parte de su estadía solos o con familiares que no pueden acompañarlos siempre. Resulta claro que para ellos la alimentación puede convertirse en una experiencia de espera y dependencia, pero también podría transformarse en una oportunidad para sentirse acompañados y cuidados.

En ese contexto, estamos lanzando el **Programa Contigo**, con el cual a través de funcionarios previamente capacitados que quieran sumarse a él, se propone generar la oportunidad de destinar tiempo para acercarse a un paciente hospitalizado -que haya otorgado con antelación su consentimiento- a fin de acompañarlo mientras come, conversar con él, escucharlo y brindar apoyo básico cuando corresponda y sea seguro hacerlo.

La propuesta es avanzar hacia una cultura institucional donde la humanización de la atención sanitaria sea una responsabilidad compartida por todos quienes formamos parte de Hospital Clínico FUSAT, independientemente del lugar o función que desempeñemos.

Adicionalmente, convocando a nuestra comunidad, hemos lanzado la campaña **Tejedoras de Memoria**, impulsada por la Mesa de Protección de Derechos FUSAT. Así, en el marco de la implementación de la Ley Dominga, destinada a acompañar a familias que atraviesan un duelo gestacional o perinatal, esta cruzada invita a donar una figura tejida que será entregada como un recuerdo conmemorativo para brindar una despedida llena de amor y mantener viva la memoria de ese vínculo.

Quienes deseen sumarse con este hermoso gesto, pueden encontrar toda la información relacionada en nuestra página web Fusat.cl y en nuestras redes sociales institucionales.

No cabe duda de que ambas iniciativas nos hablan de realizar una acción generosa destinada a personas que están pasando un sufrimiento o momento delicado, dos caminos para hacerles sentir que no están solas, ya sea que se trate de una madre o padre afrontando una pérdida, de un abuelo que sufre una larga enfermedad o quien sea que necesite el contacto humano que nos recuerda que cada uno somos parte de un todo, en un mundo que puede ser mucho amable y compasivo.



Paz Duyvestein
Jefa de Comunicaciones
Clínicas del Cobre



Humanizar también nos transformó

Después de dos años de trabajo, la Unidad de Paciente Crítico de Hospital Clínico FUSAT obtuvo la Certificación en Buenas Prácticas de Humanización en Cuidados Intensivos, en nivel Avanzado.

Cuando comenzamos este camino, hace dos años, sabíamos que queríamos una UPC más humana, pero todavía teníamos mucho por hacer. Nos faltaban espacios adecuados para recibir a las familias, lugares donde conversar con privacidad, mejores condiciones de descanso y, sobre todo, necesitábamos revisar algunas formas de trabajar que con los años se habían vuelto parte de nuestra rutina.

Eso nos llevó a hacernos preguntas que parecen sencillas, pero que no siempre tienen respuestas fáciles: ¿cómo recibe una familia la noticia de que alguien que quiere está grave?; ¿cómo podemos facilitar que permanezca cerca?; ¿cómo protegemos el descanso, la privacidad y la dignidad de nuestros pacientes? y ¿cómo cuidamos también a quienes trabajan cada día enfrentando situaciones de enorme exigencia clínica y emocional?.

A partir de esas preguntas comenzamos a cambiar.

Queríamos que la excelencia técnica propia de una unidad de cuidados intensivos estuviera acompañada por una mirada más amplia del cuidado, capaz de considerar al paciente, a su familia y también al equipo que lo atiende.

Ese camino nos llevó al Proyecto HU-CI, una iniciativa nacida en España en 2014 para promover la humanización de los cuidados intensivos. Su programa de certificación contempla 160 estándares distribuidos en siete líneas estratégicas, que incluyen la participación de las familias, la comunicación, el bienestar del paciente, el cuidado de los profesionales, el síndrome post cuidados intensivos, la atención al final de la vida y la infraestructura.

Para obtener la certificación, no bastaba con cumplir el estándar en el papel. La evaluación externa estuvo a cargo de AENOR, que recorrió la unidad, conversó con los profesionales y verificó que las prácticas definidas por el Proyecto HU-CI formaran realmente parte de la atención cotidiana.



Auditoría externa efectuada en el servicio para la certificación.

Obtuvimos el nivel Avanzado. Con este resultado, la UPC FUSAT se convirtió en la cuarta unidad de cuidados intensivos de Chile certificada bajo este estándar, junto a las del Hospital Dr. Franco Ravera Zunino, Clínica Las Condes y Clínica Universidad de Los Andes. Dos de esas cuatro unidades están en Rancagua.

Nos enorgullece, pero lo más importante no está en el certificado. Está en lo que cambió para quienes entran cada día a la unidad.

Hoy las familias cuentan con una sala de espera y una sala de entrevistas donde podemos conversar con mayor privacidad, especialmente en los momentos difíciles. Una secretaria las recibe y orienta. Ampliamos los horarios de visita y cada paciente puede contar con un cuidador principal identificado, favoreciendo un acompañamiento más cercano.

También revisamos la forma en que cuidamos a nuestros pacientes. Incorporamos medidas para proteger mejor su privacidad, favorecer la luz natural y el descanso, y actualizamos prácticas desde el ingreso hasta el alta. Cuando una persona se acerca al final de la vida, procuramos que su familia pueda acompañarla con mayor flexibilidad, en un ambiente que resguarde su intimidad y dignidad.

En este proceso aprendimos también que humanizar una UCI significa cuidar a quienes cuidan. Renovamos las salas de descanso e incorporamos apoyo psicológico para pacientes, familias y colaboradores. Trabajar con personas gravemente enfermas exige conocimientos y capacidad técnica, pero también supone una carga física y emocional que no podemos ignorar.

No fue sencillo, ya que algunos cambios necesitaron inversión, otros infraestructura y muchos nos obligaron a modificar rutinas instaladas durante años. Tuvimos atrasos y debimos reordenar prioridades, mientras la UPC continuaba funcionando las 24 horas y atendiendo pacientes de alta complejidad.

Para avanzar, cada línea tuvo responsables y equipos encargados de llevar los estándares a la práctica. Nos capacitamos, revisamos protocolos y fortalecimos nuestros registros. Poco a poco, muchas de esas nuevas prácticas dejaron de sentirse como parte de un proyecto y comenzaron a incoporarse a nuestra manera habitual de trabajar.

Nada de esto lo hicimos solos pues desde el comienzo contamos con el respaldo de la Dirección Médica y la Dirección Ejecutiva para impulsar cambios que necesitaban recursos y coordinación institucional. También participaron el Departamento de Calidad, Comunicaciones, Prevención de Riesgos, Recursos



Humanos, Servicios Generales y Centro Médico, entre otras áreas, que colaboraron para hacerlos posibles.

Dentro de la UPC, este trabajo fue de todos: médicos, enfermeras, TENS, kinesiólogos, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionales, psicólogo, secretarias y auxiliares de servicio participaron en capacitaciones e integraron nuevas prácticas a su trabajo cotidiano.

Pero también aprendimos escuchando a pacientes y familias. Sus experiencias nos permitieron ver situaciones que desde dentro de la unidad no siempre son evidentes. Seguir escuchándolos será indispensable si queremos que lo conseguido perdure.

Porque obtener una certificación no significa que el trabajo haya terminado. Ahora debemos sostener estas prácticas en cada turno, incluso cuando cambien los equipos, aparezcan dificultades o la presión asistencial haga más difícil detenernos a mirar aquello que parece pequeño.

El próximo desafío será proyectar lo aprendido en la UPC hacia el resto de FUSAT. Sin duda, la experiencia acumulada en estos dos años contribuirá al trabajo que el hospital ya está desarrollando en torno a la norma ministerial Hospital Amigo y a seguir brindando una atención más cercana, participativa y centrada en las personas y sus familias.

Estos dos años nos enseñaron algo que queremos conservar: la excelencia en una UCI no depende solamente de la calidad técnica de los cuidados. También se expresa en cómo recibimos, cómo informamos, cómo acompañamos y en nuestra capacidad de estar presentes cuando alguien más nos necesita.

La certificación es un hito importante. Pero lo verdaderamente valioso será que esta forma de cuidar permanezca.



Dr. Carlos García
Jefe de Hospitalización
Hospital Clínico FUSAT



Hospital Amigo:
abrir las puertas también es calidad

Una estrategia nacida en la red pública ahora es norma técnica para todos los establecimientos de atención cerrada, públicos y privados.

Durante décadas, el hospital fue un espacio cerrado: visitas restringidas, familias esperando en pasillos e información clínica entregada cuando se podía. En 2006, en el marco de la Reforma de Salud, el MINSAL lanzó la línea programática Hospital Amigo, con una idea simple y exigente: la familia y las personas significativas no son un obstáculo para el cuidado, sino parte de la recuperación del paciente.



Norma Paiva
Enfermera Jefe
Hospital Clínico FUSAT

Lo que comenzó como una estrategia de la red pública hoy tiene rango normativo. En enero de 2025, mediante la Resolución Exenta N°4, el Ministerio de Salud aprobó la Norma Técnica N°239 sobre seguridad y calidad de la atención denominada Hospital Amigo, aplicable a establecimientos de atención cerrada públicos y privados.

Su fundamento es la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes, que garantiza a toda persona la compañía de familiares y cercanos durante su hospitalización. Lo anterior, se reforzó con la Ley Mila, que incluye el acompañamiento de niños, niñas, adolescentes y personas gestantes.

La norma se traduce en trece medidas concretas:

1. Liderazgo institucional para impulsar y mantener el programa.
2. Horarios de visita para personas hospitalizadas.
3. Horarios de entrega de información médica.
4. Identificación visible de las personas hospitalizadas.
5. Identificación institucional de funcionarias y funcionarios.
6. Entrega de información en la Unidad de Emergencia.
7. Alimentación asistida.
8. Incorporación de la familia al egreso hospitalario.
9. Acompañamiento de niños, niñas y adolescentes.

10. Acompañamiento significativo de mujeres y personas gestantes.

11. Acompañamiento diurno y nocturno de personas mayores, con dependencia o con discapacidad.

12. Acompañamiento espiritual.

13. Acompañamiento diurno y nocturno en la etapa final de vida.

El propósito central es contribuir al trato digno durante la atención de salud. De ahí se desprenden tres ejes:

1. Acoger: reducir el estrés y la desorientación que genera la hospitalización.

2. Informar: que el paciente y su familia reciban información clínica oportuna, comprensible y en horarios conocidos.

3. Acompañar: incorporar a la red de apoyo como aliada del equipo de salud, especialmente con pacientes vulnerables.

El acompañamiento también tiene un efecto clínico. Una cara conocida junto a la cama ayuda a prevenir desorientación, caídas y retiro accidental de dispositivos, eventos adversos que todo equipo conoce bien.

¿Qué significa para las instituciones?

Hospital Amigo deja de ser una buena práctica voluntaria y pasa a ser una exigencia de calidad y seguridad. Para una institución de salud, esto implica:

Liderazgo explícito: la dirección debe asumir la estrategia con un referente o comité, recursos asignados y seguimiento.

Procesos formalizados: reglamentos internos de acompañamiento, protocolos de entrega de información y criterios claros para restringir el acompañamiento sólo por razones clínicas fundadas.

Condiciones reales: mobiliario para acompañantes, espacios para entregar información y coordinación con el control de infecciones.

Cambio cultural: el equipo clínico debe dejar de ver a la familia como carga y empezar a verla como recurso terapéutico.



Hospital Amigo en FUSAT

En nuestra institución, se han implementado las 13 medidas con distintos grados de avance. Dos iniciativas destacan por su impacto directo en pacientes y familias:

Ampliación de los horarios de visita.

Hoy las visitas pueden realizarse en horarios más extendidos, lo que facilita que las familias compatibilicen trabajo y acompañamiento.

Acompañamiento prolongado.

Se facilita la permanencia extendida de un acompañante para quienes lo requieren, como personas mayores, pacientes con dependencia o en etapa final de vida. La autorización se coordina con las enfermeras encargadas de cada unidad.

Este trabajo exigió formalizar procesos, adecuar espacios y, sobre todo, un cambio cultural en los equipos. El desafío es comprender que la familia no interfiere con el cuidado, sino que lo complementa: es un compromiso que se demuestra en la cabecera del paciente.

Ser Hospital Amigo no se logra con un afiche en el hall. Se nota cuando un adulto mayor pasa la noche acompañado, cuando una familia sabe a qué hora y quién le informará, y cuando el alta se prepara junto a quien cuidará en casa. Esa es la medida real de un trato digno y es el compromiso que FUSAT renueva cada día.



Garantizar la educación como parte del cuidado al paciente pediátrico

El Aula Hospitalaria surge como una necesidad de garantizar y mantener el proceso educativo en niños, niñas y adolescentes que por algún motivo de salud están impedidos de asistir a sus colegios. Desde hace un buen tiempo habíamos notado con la Dra. Paula Pérez, nuestra neuróloga infantil, que un grupo no menor de pacientes pediátricos que se atienden en FUSAT pasaban largos períodos sin poder retornar sus clases. Por este motivo, planteamos a la Dirección Médica levantar el proyecto Aula Hospitalaria, que logró implementarse junto a la Fundación Inclusiva en marzo de este año con dos salitas ubicadas en la entrada del Hospital. Partimos inicialmente con 2 alumnos y en la actualidad ya son 18 los que asisten en los distintos niveles.

Como equipo de salud, nos sentimos orgullosos de ser parte de este proyecto, ya que un hospital que sana no es solamente aquel que trata enfermedades sino también aquel que ayude a los niños a seguir construyendo su futuro a pesar de la enfermedad. Aquí la educación se transforma también en una forma de cuidado, donde cada clase, cada dibujo, y cada lectura contribuyen a mantener la continuidad escolar y también a recuperar la vida cotidiana de nuestros pequeños pacientes. Este espacio es, de alguna manera, un puente entre el hospital y la normalidad. Las salas se llenan de aprendizajes y colores, pero también se tejen historias, vínculos y emociones, por lo que cada niño y niña que pasa por este lugar pueda llevarse algo más que una atención médica y es la certeza de que, incluso en los momentos difíciles, hay personas que creen en ellos y en su futuro.

Es necesario agradecer a quienes han hecho posible la materialización de este proyecto, a los docentes, equipo de salud, directivos, familias y a todos quienes han comprendido que la atención de un niño enfermo no termina solamente en la administración de un medicamento sino en una mirada que se enmarca en un enfoque biopsicosocial integral.



Javiera Martin Lucero, educadora Fundación Inclusiva Aula Hospitalaria

Cuando una enfermedad o tratamiento médico impide que un niño, niña o adolescente asista a su colegio regular, su mundo no tiene por qué pausarse.

Desde mi trabajo como encargada de Aula Hospitalaria, entiendo que nuestro rol principal es trabajar como un puente para evitar la desvinculación escolar, garantizando que la salud nunca sea un obstáculo para seguir aprendiendo. Hasta hoy, nos hemos enfocado en dar continuidad a su escolarización, adaptándonos al ritmo de sus tratamientos para evitar el rezago académico y el aislamiento social. De cara al futuro, queremos consolidar un acompañamiento cada vez más articulado con sus establecimientos de origen y sus familias, asegurándonos de seguir siendo esa puerta abierta que los conecta con su desarrollo integral y sus metas.

Dra. Claudia Ascencio Peña, psiquiatra infantojuvenil HCF



Cuando un niño, niña o adolescente por razones de salud física y/o mental, se encuentra imposibilitado de asistir al sistema educativo tradicional, las consecuencias trascienden el ámbito académico.

La interrupción de la escolaridad modifica sus rutinas, limita el contacto cotidiano con sus pares y puede repercutir negativamente en su desarrollo socioemocional y en su bienestar psicológico. La evidencia disponible señala que la participación en programas de educación hospitalaria puede contribuir a disminuir la ansiedad y las emociones negativas asociadas a la hospitalización o a enfermedades de curso prolongado, favoreciendo además la calidad de vida, el bienestar emocional y la mantención de una rutina significativa. Asimismo, diversas patologías de salud mental, entre ellas los trastornos depresivos, de ansiedad, de la conducta alimentaria y del neurodesarrollo pueden ocasionar períodos importantes de ausentismo escolar. Esto puede aumentar el riesgo de rezago académico, aislamiento social y dificultades posteriores en su reincorporación.

El Aula Hospitalaria proporciona una atención educativa individualizada, flexible y adaptada a las necesidades de cada estudiante, dentro de un entorno acogedor y respetuoso de su situación clínica. Asimismo, sus profesionales contribuyen a una reincorporación gradual y asistida al sistema educativo regular cuando las condiciones de salud lo permiten. Actualmente, un 73% de los alumnos reciben atención del equipo de Salud Mental de FUSAT, lo que evidencia la estrecha relación existente entre las necesidades educativas y de salud mental de nuestra población. Este dato refuerza la importancia de desarrollar un modelo de trabajo interdisciplinario que articule ambos focos, entendiendo la continuidad escolar no sólo como un derecho, sino también como un posible factor protector.



Dra. Paula Pérez Cortés, neuróloga infantil HCF

La enfermedad tiene un impacto emocional en el niño, niña y adolescente además de afectar a su grupo familiar. El Aula Hospitalaria tiene una función compensatoria y terapéurica disminuyendo los tiempos de tratamiento y permitiendo dar continuidad al proceso educativo. Atiende a pacientes desde prekínder a cuarto medio en 3 modalidades: ambulatorio (pacientes atendidos en Centro Médico que por situación de enfermedad deben interrumpir transitoriamente la asistencia a clases), hospitalizado (niños que ingresan al Servicio de Pediatría) y domicilio (pacientes que están en su hogar y no pueden asistir presencialmente al aula). Es un sistema escolar transitorio, en que los pacientes mantienen su condición de alumnos en su colegio de origen y cuando mejora su salud, pueden reintegrarse sin necesidad de rendir evaluaciones adicionales o justificar asistencia, pues son homologables y reconocidas por el Ministerio de Educación.

Hasta ahora, ha permitido a nuestros usuarios continuar sus estudios, rutinas diarias y tener un espacio para compartir experiencias. El beneficio se evidencia en los alumnos y sus familias que asisten con agrado a un lugar acogedor y que evalúa el proceso de aprendizaje en un contexto de enfermedad, por tanto, valora cada uno de los esfuerzos y potencialidades de nuestros niños, niñas y adolescentes.

Andrea Bahamondes, trabajadora social HCF



Como equipo de salud entendemos que el bienestar de niños, niñas y adolescentes va más allá de atender sus necesidades de salud. También implica preocuparnos por su bienestar emocional, familiar, social y educativo.

Por ello, la concreción del Aula Hospitalaria de Fundación Inclusiva en nuestra institución es un importante avance en la protección integral de quienes, producto de una situación de salud, deben alejarse temporalmente de sus espacios educativos y de parte de su vida cotidiana. Implica la protección de un derecho pero también ofrecerles la posibilidad de continuar aprendiendo, desarrollándose y manteniendo aquellos vínculos y experiencias que son importantes para ellos.

Es un espacio protegido y acogedor, donde los niños, niñas y adolescentes pueden sentirse seguros, escuchados y acompañados durante un período que puede resultar difícil para ellos y sus familias. Les ayuda a reconocer sus capacidades, fortalecer sus recursos y acompañarlos desde sus propias necesidades y potencialidades. Desde el Trabajo Social, valoramos profundamente esta iniciativa, porque nos permite dar una atención más humana e integral, que no sólo se preocupa de la enfermedad, sino también de la persona, de su historia, de su entorno y, especialmente, de sus derechos. Es importante señalar que como Hospital Clínico FUSAT hemos marcado un hito en la red de atención de salud privada, ya que somos la primera clínica de la región que cuenta con este espacio educativo, lo cual demuestra el compromiso con la comunidad y nuestros usuarios.

Esta iniciativa forma parte de un programa impulsado desde el Ministerio de Educación y permite el acceso gratuito a los alumnos, quienes ingresan a través de la derivación de su médico tratante.

En caso de dudas respecto al funcionamiento del Aula, es posible consultar a andrea.bahamondes@hcf.clinicasdelcobre.cl



Dr. Fernando Véliz Campos
Jefe de Pediatría
Hospital Clínico FUSAT

DAISY Award: reconociendo el cuidado extraordinario y la vocación de nuestros equipos de enfermería

En el ámbito de la salud, existen acciones que van más allá de la atención clínica. Una palabra de aliento, una escucha atenta, un gesto de empatía o una atención entregada con especial dedicación pueden marcar profundamente la experiencia de un paciente y su familia.

El DAISY Award es un reconocimiento internacional creado para destacar a los profesionales de enfermería que demuestran un desempeño extraordinario, caracterizado por la excelencia, la empatía, la compasión y un profundo compromiso con las personas.



Este reconocimiento representa una oportunidad para visibilizar y agradecer a quienes protagonizan historias de cuidado que reflejan los valores de nuestra institución y que, muchas veces, dejan una huella significativa en quienes las viven.

¿En qué consiste el DAISY Award?

En Clínicas del Cobre, iniciamos el proceso durante el 2025 y realizamos la premiación en julio de 2026. En nuestro caso, reconocemos a enfermeras/os, técnicos de enfermería y matronas/os que se han destacado a través de acciones concretas que van más allá de sus responsabilidades habituales.

La nominación nace, principalmente, desde un testimonio significativo que puede ser presentado por pacientes, familiares, compañeros de trabajo u otros integrantes del equipo de salud que hayan sido testigos de una atención que merezca ser reconocida.

Más que premiar una trayectoria o un cargo, se busca destacar un acto de cuidado extraordinario, una experiencia que permita evidenciar cómo la labor del equipo de enfermería impactó positivamente en la vida de una persona.

¿Qué aspectos se consideran en una nominación?



Marilyn Hernández
Líder DAISY
Clínicas del Cobre

Al momento de evaluar, se consideran especialmente aquellos relatos que reflejen uno o más de los siguientes aspectos:

Atención centrada en la persona: se valora una atención respetuosa, cercana y personalizada, que considere las necesidades, preferencias y particularidades de cada paciente y su familia.

Empatía y compasión: se reconocen aquellas acciones que demuestran sensibilidad frente a las necesidades físicas y emocionales de las personas, especialmente en momentos de vulnerabilidad.

Excelencia en el cuidado: se considera la capacidad de brindar una atención segura, oportuna y de alta calidad, demostrando compromiso y profesionalismo en el ejercicio de la enfermería.

Compromiso que va más allá de lo esperado: muchas historias que reciben este reconocimiento están relacionadas con acciones que exceden las expectativas habituales y que reflejan una genuina preocupación por el bienestar del paciente.

Impacto significativo: es especialmente relevante que la nominación permita comprender cómo la atención brindada generó una diferencia positiva y significativa para el paciente, su familia o el equipo de salud.

¿Cómo nominar?

Nominar a un profesional de enfermería es una forma concreta de agradecer y reconocer una atención que hizo la diferencia. Para realizar una nominación, es importante compartir la historia de manera clara y detallada. El relato debe explicar: ¿Qué ocurrió? ¿Quién fue el profesional que brindó la atención? ¿Qué acciones hicieron que la atención fuera especial? ¿Cómo impactó esta atención en el paciente, la familia o el equipo? ¿Por qué esta experiencia merece ser reconocida?. Mientras más concreta y detallada sea la historia, será más fácil comprender el impacto de la atención brindada. No es necesario utilizar palabras complejas. Lo más importante es transmitir, desde la experiencia vivida, qué hizo especial el cuidado recibido y por qué esa acción merece ser destacada. Los medios para nominar son los siguientes:

- Buzones con formularios.
- Formulario digital en las páginas web de las Clínicas del Cobre.
- Código QR disponible en distintos puntos de cada clínica.

¿Que recibirán los homenajeados?

Un certificado que proclama al destinatario “Enfermera Extraordinaria”; un prendedor del premio DAISY; una escultura de piedra serpentina única, tallada a mano, procedente de Zimbabwe, titulada “Toque sanador”; una página destacada en nuestro sitio web, que presenta una fotografía y cuenta la historia de por qué esta enfermera fue honrada más otras publicaciones en boletines internos y redes sociales; fotografía en el mural de cada clínica; ser socio vitalicio de la Fundación y muchos beneficios como becas, congresos, membresías y certificaciones.



Reconocer también es cuidar

El DAISY Award nos invita a detenernos y valorar aquellas acciones que, muchas veces, ocurren silenciosamente en la práctica diaria. Cada jornada, nuestros profesionales acompañan, orientan, contienen y cuidan a personas que atraviesan distintos momentos de vulnerabilidad. Reconocer estas experiencias permite visibilizar el valor humano y profesional de la enfermería y fortalecer una cultura institucional basada en el agradecimiento, el respeto y la excelencia.

Si conoces a una enfermera/o, TENS/ o matron/a cuya atención haya marcado una diferencia significativa, te invitamos a compartir su historia. Una historia puede convertirse en un reconocimiento que puede recordarnos la enorme importancia que tiene cuidar con calidad, empatía y corazón.

Testimonio de Fernanda Espinoza Catalán sobre Pamela Véliz , TENS de Pabellón FUSAT

La TENS de Pabellón es una persona súper humana, a mi abuelita Loreto Cortez Godoy le tocó operación el día 2026/01/08, acudimos a FUSAT por primera vez, ya que nos derivaron ahí como 2° prestador, por supuesto estábamos preocupados, porque además tiene problemas severos de audición. Pamela desde el minuto 1 fue muy amable, muy preocupada, nos entregó información oportuna, de calidad, incluso mostró preocupación por cómo estábamos nosotros, los que nos generó una tranquilidad impagable. Después, al salir de cirugía, mi abuelita nos contó que ella siempre estuvo a su lado, le daba la mano, la tranquilizaba. Creo que mi abuelita en mejores manos no pudo quedar, esto generó incluso una buena impresión de la clínica como tal, definitivamente seguiremos siendo pacientes acá.

Testimonio de Carolina Fernández Rojas sobre Claudia Vallejos, Enfermera de Servicio de Salud Integral Clínica Río Blanco

Ella no sólo acompaña desde la enfermería, lleva su labor más allá, como pocas veces se ve en personal de salud, ella lo trasciende a la persona, conecta con las emociones, posee un nivel de empatía digno de admirar. Personalmente me acompañó en un diagnóstico de diabetes gestacional. Me acompañó, me enseñó, me contuvo emocionalmente. Venía yo de una terrible situación de parto prematuro. Siempre tuvo palabras de cariño y de aliento. En consulta he debido detallarle mi historia clínica sobre mi endometriosis, pasando por el dolor y lamentablemente con infertilidad, luego los procedimientos de fertilización desde las de baja complejidad hasta las más altas y los cinco intentos fallidos hasta que por fin encontramos al médico indicado y nuestro hijito hoy tiene nueve añitos. Durante todo mi relato pude ver en sus ojos cuánto me entendía, sentí en ese momento que por fin había alguien que no juzgaba. Ella no sabe cuán agradecida estoy por su gestión.

Testimonio de Matías Muñoz sobre Leila Laura , TENS Imagenología Intersalud

En Intersalud el 30 de julio 2025, solicité hora en el servicio de Imagenología, me realicé una ecografía abdominal y la funcionaria TENS me explicó muy bien en qué consistía el examen en ese momento y que estuviera tranquilo. Durante la preparación me trató con mucho amor y profesionalismo, lo vi conmigo y con otros pacientes que hacía pasar mientras esperaba, siempre está para ayudar a los demás. Sus compañeros y pacientes pueden dar fe de aquello, ya que se nota que la quieren mucho.

Testimonio de Yazmín Salazar sobre Valeska Gunker, Enfermera de Servicio de Urgencia Clínica San Lorenzo

Quiero dejar mis felicitaciones y agradecimientos a la enfermera del servicio de urgencia, por su excelente compromiso con sus pacientes, sobre todo por su empatía, profesionalismo y seguridad que nos brinda en cada atención; tranquiliza saber que tenemos profesionales como ella en este lugar tan lejano. Yo tuve un cáncer y tengo muchas experiencias en la atención con esta enfermera, fue muy empática y profesional con la atención de nuestro hijo que tiene autismo, se tomó todo el tiempo y tranquilidad para puncionar a nuestro hijo, su dedicación, paciencia y profesionalismo, no sólo demuestra su calidad profesional, sino también la calidad de persona".

Sobre el origen del premio

La Fundación DAISY fue establecida por la familia de J. Patrick Barnes, quien falleció por complicaciones de un trastorno inmune en 1999. Durante su hospitalización, se sintieron profundamente conmovidos no sólo por la inmensa habilidad clínica, sino también por la enorme compasión mostrada a Pat y su familia por sus enfermeras. Cuando él murió, se sintieron obligados a decir “¡gracias!” a las enfermeras de una manera muy personal. Así que crearon DAISY, un acrónimo de Enfermedades que Atacan el Sistema Inmunológico.



Dolor musculoesquelético crónico: comprenderlo es el primer paso para recuperar la confianza en tu cuerpo

¿Te ha pasado que llevas meses con dolor y todavía no encuentras una explicación? Quizás te han realizado radiografías, resonancias o ecografías; tal vez te han dicho que tienes desgaste o una lesión o quizás tus exámenes no muestran algo que explique por qué sigues sintiendo dolor. Si te ha ocurrido, es importante que sepas algo: **tu dolor es real**. Durante mucho tiempo pensamos que sentir dolor significaba que existía un daño en alguna parte del cuerpo pero hoy sabemos que la relación entre dolor y daño es más compleja, ya que el dolor no siempre significa daño: es una respuesta de protección del cuerpo y su función es ayudarnos a detectar peligro. Imagina una alarma de incendio: cuando suena, sabemos que puede haber fuego, pero no nos dice cuánto daño hay dentro de la casa. Con el dolor ocurre algo parecido: sentir mucho dolor no siempre significa que exista mucho daño.



¿Entonces por qué sigo sintiendo dolor? Actualmente sabemos que el dolor puede persistir en el tiempo, de hecho, el dolor crónico/persistente afecta al 30% de la población mundial. En estos casos no siempre existe una única causa, ya que tu sistema nervioso recibe información desde distintas partes del cuerpo, pero también considera tus experiencias previas, emociones, estrés, calidad del sueño, alimentación y nivel de actividad. Todo esto influye en cómo experimentas el dolor y no significa que tu dolor "esté en tu cabeza", sino más bien que tu cuerpo y cerebro trabajan juntos para interpretar qué ocurre y decidir cómo responder.

¿Y qué pasa con mis exámenes? Las radiografías, resonancias y ecografías son herramientas importantes. Sin embargo, una imagen no siempre explica por sí sola el dolor. Algunos cambios que aparecen en estos exámenes también pueden encontrarse en personas sin dolor. Tu examen es importante, pero tú eres mucho más que una imagen.



Para comprender lo que te ocurre, hay que considerar tus síntomas, tu historia y la evaluación de los profesionales.



Cuando el movimiento comienza a dar miedo: Quizás sentiste dolor al agacharte, levantar peso o subir escaleras. Después de esa experiencia es normal tener cuidado. Pero si empiezas a pensar "si hago este movimiento me voy a dañar", puedes comenzar a evitarlo. Con el tiempo podrías moverte cada vez menos y perder confianza en tu cuerpo; también pueden aparecer pensamientos como "esto no va a mejorar". Cuando el dolor se interpreta así, puede aumentar la sensación de amenaza y dolor. Esto no significa que sea culpa tuya, en realidad son respuestas que pueden aparecer después de vivir mucho tiempo con dolor.



Puedes aprender a entender tu dolor: Tu sistema nervioso tiene capacidad de adaptarse y aprender. Por eso, comprender lo que está ocurriendo puede ser parte importante de tu recuperación. La Educación en Ciencias del Dolor busca ayudarte a entender cómo funciona y por qué puedes seguir sintiéndolo incluso después de tanto tiempo. No busca decirte que "no tienes nada" sino que comprendas que el dolor es una experiencia real y protectora, pero que no siempre representa exactamente cuánto daño existe en tu cuerpo. Cuando disminuye el miedo y comprendes mejor lo que ocurre, puedes comenzar a recuperar progresivamente el movimiento y la confianza.

Lo que hemos aprendido junto a nuestros pacientes: En el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación realizamos talleres de Educación en Ciencias del Dolor, dirigidos a personas con dolor persistente. Los pacientes que han participado han presentado mejorías significativas al afrontar su dolor.

Durante estos talleres trabajamos tres ideas que pueden cambiar la manera de comprender el dolor:

1-"Mi dolor es real, pero no siempre significa que mi cuerpo esté dañado": Los tejidos pueden recuperarse y, aun así, el dolor puede permanecer. El dolor no es una medición exacta del daño.

2-"Lo que pienso, siento y he vivido puede influir en mi dolor": No significa que el dolor sea psicológico. Significa que el sistema nervioso integra diferentes fuentes de información.

3-"Puedo ayudar a mi sistema nervioso a sentirse más seguro": La educación y el ejercicio progresivo pueden ayudarte a recuperar la confianza en tu cuerpo.

Tu recuperación también se trata de volver a vivir: Quizás tu objetivo no sea simplemente tener "cero dolor". Tal vez quieres volver a caminar tranquilo, trabajar, practicar deporte, dormir mejor, jugar con tus hijos o nietos o simplemente dejar de pensar constantemente en si una actividad te hará daño.

La recuperación no siempre ocurre de un día para otro y no todas las personas avanzan de la misma manera. Pero entender tu dolor puede ayudarte a dejar de verlo como una señal de daño y comenzar a verlo como una experiencia que puede ser comprendida y modulada.

Conocer lo que te ocurre no significa que el dolor desaparezca inmediatamente. Significa que puedes comenzar a recuperar algo muy importante: **la confianza en tu propio cuerpo.**



Angie Encalada
Kinesióloga Medicina Física y Rehabilitación
Hospital Clínico FUSAT



Jornadas Regionales de Calidad y Seguridad en Salud: un compromiso con una mejor atención para los pacientes

A fin de fortalecer las prácticas asistenciales, promover una cultura preventiva y avanzar hacia una atención centrada en las personas, el pasado 14 de octubre se desarrollaron las XI Jornadas Regionales de Calidad y Seguridad en Salud, encuentro que convocó a autoridades, especialistas y representantes de establecimientos públicos y privados.

Bajo el lema **"Cultura y liderazgo en Calidad, mirando hacia el futuro en la seguridad del paciente"**, la actividad, organizada por Red Clínicas del Cobre y el Servicio de Salud O'Higgins, permitió compartir conocimientos, analizar desafíos y abordar estrategias orientadas a reducir riesgos, optimizar los procesos clínicos y brindar una asistencia más oportuna y confiable.

El **Dr. Lenin España, subdirector médico (s) del Servicio de Salud O'Higgins**, destacó la importancia de impulsar esfuerzos conjuntos que se traduzcan en beneficios concretos para la comunidad. "La calidad y seguridad del paciente es un concepto transversal y fundamental para nuestros usuarios, por lo que resulta esencial que los establecimientos de salud, tanto públicos como privados, enfoquen sus esfuerzos, recursos y liderazgos en mejorar la atención".

Por su parte, el **Dr. Rubén Gennero, director ejecutivo (I) y director médico corporativo de Clínicas del Cobre**, valoró la posibilidad de generar espacios de colaboración entre las distintas instituciones. "Para nosotros resulta vital ser capaces de organizar y convocar a las distintas clínicas y hospitales de la región y el país, para transformarnos en el centro de la discusión de estos temas con foco en el futuro".





(de izquierda a derecha): Dr. Lenin España; Domingo Ulloa, Director Hospital Regional Franco Ravera Zunino; Cristian Lara; Pamela Paz, Jefa Departamento Calidad y Seguridad del Paciente FUSAT; Sergio Sepúlveda, Agente Regional Superintendencia de Salud O'Higgins; Dr. Rubén Gennero.

Durante la jornada se abordaron materias como las proyecciones de la seguridad asistencial en Chile, el impacto de la salud digital y la gestión de riesgos clínicos. El programa contempló, además, exposiciones de investigaciones y mesas redondas que facilitaron el intercambio de propuestas desarrolladas por diversos profesionales.

Entre los expositores estuvo **Cristian Lara, jefe del Departamento de Seguridad y Calidad de la Atención en Salud del Ministerio de Salud**, quien resaltó la importancia de fortalecer la cooperación entre los distintos actores del sector. "Uno de nuestros objetivos es difundir iniciativas ministeriales relacionadas con la cultura de seguridad, la gestión de riesgos clínicos y los nuevos protocolos que se publicarán próximamente, generando así sinergia entre la red pública y privada".

Contando con una gran convocatoria, la instancia también incorporó una mirada desde la industria minera, abordando los objetivos comunes que comparten ambos sectores en materia de prevención y mejora continua.

Reconocimiento a proyectos destacados

Uno de los momentos relevantes del encuentro fue la premiación de los trabajos presentados. El **primer lugar lo obtuvo un equipo de Clínica San Lorenzo**, integrado por las enfermeras de Urgencia Gloria Carvajal y Valeska Gunckel, junto al Dr. Jorge Godoy, médico intensivista, con el proyecto "Calculadora BIC/SIR", herramienta digital orientada a reforzar la seguridad en la administración de fármacos de alto riesgo mediante infusión continua.

"Estoy muy contenta por haber ganado porque nuestro proyecto se basa en mejorar la calidad de la atención y contribuir a la cultura de seguridad, no sólo para los pacientes, sino también para los colaboradores", expresó Gloria Carvajal.

La segunda posición fue para los kinesiólogos de FUSAT Angie Encalada, Joaquín Uribe y Gonzalo Ramírez, con la investigación "Consenso para la medición y estandarización del rango articular en los profesionales del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación". Finalmente, el **tercer puesto recayó en Felipe Faúndez, psicólogo laboral de Intersalud**, por su iniciativa "Pausa de respiración de 3 minutos para la disminución de la ansiedad en el personal clínico".

Más allá del intercambio de conocimientos, estas actividades favorecen la consolidación de una cultura institucional enfocada en el bienestar de las personas, donde la prevención de eventos adversos, la incorporación de nuevas herramientas y el liderazgo cumplen un papel fundamental. De esta manera, los aprendizajes compartidos buscan traducirse en procedimientos más confiables, una mejor experiencia para los usuarios y mayores estándares de protección para ellos y sus familias.



(de izquierda a derecha): Dr. Pablo Moscoso, Sub director médico FUSAT; Pamela Paz, Felipe Faúndez, Angie Encalada, Gloria Carvajal, Dr. Jorge Godoy y Dr. Rubén Gennero.

HOSPITAL CLINICO FUSAT



Unidad de Pacientes Críticos de FUSAT obtiene certificación internacional en **humanización** de cuidados intensivos

El servicio fue acreditado por el Proyecto HUCI, demostrando el cumplimiento del estándar exigido para entregar una atención de calidad, empática y centrada en las personas.

La acreditación en Buenas Prácticas de Humanización en Cuidados Intensivos se logró en el **nivel Avanzado**, tras una auditoría externa de la entidad certificadora internacional **AENOR.**

La evaluación verificó que la unidad cumple un estándar que concibe el cuidado intensivo no sólo como atención de alta complejidad, sino como una experiencia que involucra a **pacientes, familias y equipos de salud.**

Esto se traduce en un modelo que:

- Integra a los familiares durante la hospitalización
- fortalece la comunicación en momentos de incertidumbre
- Resguarda el bienestar y la dignidad de la persona, incluido el final de la vida
- Considerando además la recuperación tras el alta y el cuidado de quienes cuidan



Tras este exitoso resultado, la UPC FUSAT se convierte en la **cuarta UCI a nivel nacional** actualmente acreditada en humanización.