

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN O EVOLUCIÓN DE LOS PACIENTES A FAMILIARES Y CUIDADORES		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PD-1	VERSIÓN

PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN O EVOLUCIÓN DE LOS PACIENTES A FAMILIARES Y CUIDADORES



	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	María Camila Fajardo Olarte	Líder de Experiencia del usuario	15-02-2022
VALIDÓ	Ana Elizabeth Cely Martínez	Asesor de calidad	15-02-2022
APROBÓ	Dr. Luis Carlos Olarte	Gerente	01-03-2022

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN O EVOLUCIÓN DE LOS PACIENTES A FAMILIARES Y CUIDADORES		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PD-1	VERSIÓN

1. OBJETIVO

Estandarizar el procedimiento de entrega de información sobre la evolución del estado de salud del paciente a familiares o responsables del paciente que se encuentren hospitalizados en la UCI, Hospitalización, urgencias y cirugía en el Hospital Regional de Moniquirá E.S.E.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda la ESE Hospital Regional de Moniquirá, inicia con el registro de datos de contacto de familiar o responsable del paciente, sigue con la entrega de información presencial o telefónica a los familiares, entrega de guía del paciente y finaliza con el egreso del paciente o familiar de la institución.

3. ENFOQUE DIFERENCIAL

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La prestación de servicios de salud en la ESE Hospital Regional de Moniquirá está enmarcada dentro del enfoque diferencial dadas las características individuales del usuario, su familia y la comunidad en general, promoviendo permanentemente la dignidad humana y la igualdad de condiciones, a través de la comunicación efectiva y la caracterización adecuada de la población que se beneficia con la prestación de nuestros servicios.

Cuando se habla de enfoque diferencial es el reconocimiento de esas características particulares en razón **de su edad, género, orientación sexual, grupo étnico y situación de discapacidad**, los cuales deben recibir un tratamiento especial en materia de ayuda humanitaria, atención, asistencial y reparación integral.

Bajo este contexto la ESE estableció como población diferencial los siguientes grupos:

- Población de Adulto Mayor con patologías Crónicas
- Población Gestantes
- Población con discapacidad
- Población menos de 5 años
- Población LGTBI
- Población étnica.
- Población Afrodescendiente
- Población Privada de la Libertad
- Población Víctima del conflicto Armado

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN O EVOLUCIÓN DE LOS PACIENTES A FAMILIARES Y CUIDADORES		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PD-1	VERSIÓN

Con el fin de velar por el cumplimiento de la política institucional de enfoque diferencial la Institución Promueve los siguientes compromisos:

MI COMPROMISO COMO COLABORADOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ ES: Velar por la eliminación de actos de discriminación, diferencias innecesarias, injustas y evitables en detrimento del estado de la salud, autoestima y supervivencia de nuestros usuarios.

POR GÉNERO Y ORIENTACION SEXUAL: Asegurar que las mujeres, los hombres y las personas LGTBI, tengan las mismas oportunidades para gozar de buena salud de acuerdo con sus necesidades y condiciones de vida sin señalamientos de ninguna clase.

POR ETNIA: Brindar trato digno y actitud amable a la población indígena, Afro descendiente, Población ROM (Gitanos), en igualdad de sus derechos para acceder a la prestación de los servicios.

POR CICLO VITAL: satisfacer las necesidades, sin sumar obstáculos adicionales a los que la sociedad ha creado a los adultos mayores, los niños y niñas, la población infantil a cargo del ICBF u otras instituciones y la población mayor en centros de protección

POR CONDICION DE VIDA: Respetar las creencias y costumbres de cada individuo cuando se está en periodo gestacional o en curso de transición o identificación de identidad de género.

POR SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD: Asegurar el apoyo y la atención preferencial de nuestros usuarios con algún tipo de situación limitante en nuestras IPS, evitando que su condición (Física, Mental o Sensorial) afecte el acceso, movilidad, seguridad y desarrollo de sus derechos durante la prestación de los servicios

POSICIÓN SOCIAL DESVENTAJOSA: Crear los medios que garanticen la seguridad física, emocional, sexual, social, legal de las víctimas, el apoyo a los esfuerzos por retomar el control de sus vidas y avanzar en los procesos de curación, justicia y reparación a la población en condiciones de desplazamiento forzado, menores desvinculados del conflicto armado, personas incluidas en el programa de protección a testigos y población desmovilizada o desplazada

Para todos estos grupos poblacionales debemos conocer, entender e informar a los pacientes los beneficios con que cuentan acorde a la normatividad vigente para su salud y bienestar. Las especificaciones por cada grupo se encuentran documentadas en el [“protocolo para la atención con enfoque diferencial”](#)

1. CARACTERIZACION DE LA ATENCION CON ENFOQUE INTEGRAL Y DIFERENCIAL

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN O EVOLUCIÓN DE LOS PACIENTES A FAMILIARES Y CUIDADORES		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PD-1	VERSIÓN

La atención diferencial e integral debe tener unas características especiales tales como:

1. Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial: Dar un trato digno y respetuoso que tenga en cuenta las necesidades de cada persona permite crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población priorizada por la institución.

2. Sea un conocedor: Infórmese y prepárese para ayudar a crear una atención en salud más participativa, conociendo, al menos de manera general, las barreras que enfrentan los usuarios y población especial en cada uno de los ciclo de atención.

3. Pregunte antes de ayudar: Identifique cuales son las habilidades y características especiales de cada población y persona antes de ayudar con el fin de identificar si la persona quiera recibir ayuda y así identificar cual es la mejor forma de ayudarle y respetar su autonomía e independencia.

4. No subestimar o exaltar sin razón: Una condición especial o característica especial de cada individuo no define la condición humana del mismo. Por lo tanto, estas personas no son más o menos que otras personas. Subestimar sus capacidades o exaltar sus logros “a pesar de su discapacidad”, acentúa las barreras existentes para su participación y goce efectivo de derechos.

5. Tenga en cuenta el lenguaje: Se debe activar la comunicación verbal y no verbal en cada uno de los momentos de verdad que se tiene con el usuario y su familia por eso las expresiones deben ser respetuosas e incluyentes.

- **Escuche:** Escuche siempre a las personas y permita que expresen sus necesidades. De ser necesario, deles el tiempo que requieran para hacerlo. Su conocimiento, escucha y empatía son las herramientas que le permitirán ayudarles a encontrar soluciones a sus necesidades
- **Utilice herramientas:** Recuerde que no existe una sola forma de comunicarse. Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor su requerimiento.
- **Disposición:** Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad
- **Rectifique:** Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite retroalimentación y, si es necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de ésta.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN O EVOLUCIÓN DE LOS PACIENTES A FAMILIARES Y CUIDADORES		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PD-1	VERSIÓN

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

I D	Termino	Definición	Fuente
1	Consentimiento o informado	Proceso en el que se proporciona a los pacientes información importante, como los riesgos y beneficios posibles de un procedimiento o tratamiento médico, una prueba genética o un ensayo clínico.	https://www.cancer.gov/
2	Comunicación asertiva	La comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y preverbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones.	https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf
3	Confort	Condiciones materiales que proporcionan bienestar o comodidad.	https://dle.rae.es/confort

5. RECURSOS

Talento Humano

ID	Recurso	Cantidad
1	Médicos generales	
2	Especialistas	
3	Jefes de enfermería	
4	Auxiliares de enfermería	
5	Auxiliares experiencia del usuario	

5.1. Medicamentos, Dispositivos Médicos o Insumos Requeridos

ID	Recurso	Cantidad
1	Sala de información a familiares	1
2	Libro de registro de información a familiares	4
3	Carnets	207

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN O EVOLUCIÓN DE LOS PACIENTES A FAMILIARES Y CUIDADORES		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PD-1	VERSIÓN

6. CONDICIONES GENERALES

ID	Condiciones generales
1	Cuando ingresa el paciente a cualquier servicio de la institución a través de la ventanilla el analista de CEI se hace el registro en dinámica de la información básica y datos de los acompañantes o familiares autorizados a recibir información del paciente.
2	Si el familiar se encuentra como acompañante se informará de los horarios de entrega de información de forma presencial por parte del personal médico de cada servicio.
3	Solo se dará la información a un familiar por paciente quien debe estar previamente registrado en el formato de entrega de familiares.
4	Los horarios establecidos para entrega de información diaria según el Servicio: UCI: 10:30am a 12:00m Hospitalización: 10:00am a 11:30am Ginecología: 11:00am a 12:00m Observación (extensión hospitalización): 4:00pm a 5:30pm Pediatria: 4:00pm a 5:30pm
5	El único autorizado a dar información al familiar autorizado es el médico tratante.
6	Identificar antes de dar la información que el familiar presente si sea el autorizado para entrega de información.
7	Identificar el nivel educativo del familiar para saber el lenguaje adecuado, claro y preciso que debe darse.
8	Debe dejarse registrado un segundo familiar suplente autorizado en caso que el familiar designado no pueda asistir o recibir la información.
9	El médico tratante debe saludar de manera cordial, preguntando el nombre y parentesco del familiar a quien entregará la información, seguidamente debe presentarse con nombre y especialidad.
10	Solo se realizarán videoconferencias autorizadas por el médico tratante o por voluntad propia del paciente.
11	Todo el personal médico y asistencial de la UCI, de Hospitalización y de urgencias debe tener curso y capacitación en manejo del duelo que les permitirá tener el conocimiento de comunicación asertiva para el momento de dar información de un fallecimiento validando las posibles emociones y reacción de los familiares.
12	En el caso de no tener la posibilidad de asistir de manera presencial por la información del paciente, el médico tratante debe llamar al familiar o responsable del paciente al número telefónico registrado en el mismo horario de entrega de información estipulado por el servicio y dejar registro de la llamada.
13	Los lugares para entrega de información a los familiares deben ser cómodos, privados y confortables.
14	Si los familiares desean prohibir la entrega de información o visitas de un paciente que no pueda tomar la decisión por sus condiciones propias debe radicar un derecho de petición a través de ventanilla única.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN O EVOLUCIÓN DE LOS PACIENTES A FAMILIARES Y CUIDADORES		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PD-1	VERSIÓN

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ID	Actividad	Cargo Responsable	Observaciones
1	Registrar en dinámica, los datos de contacto del familiar o acompañante al ingreso del paciente, entre otros datos los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de familiar • Numero de contacto del familiar • Parentesco • Nombre del familiar suplente • Numero de familiar suplente 	Analista de CEI	El personal de enfermería jefes o auxiliares, explica al familiar que al realizar el registro y firma esa persona que quede registrada en el formato con nombre y número de celular será a la única persona a la que se le entregará información del paciente, Sin embargo, se debe registrar otro contacto adicional o suplente en caso de no localización inmediata.
2	Entregar guía del paciente explicando su contenido al familiar y paciente.	Jefes o auxiliares de enfermería	El personal de enfermería al ingreso del paciente debe dar la bienvenida, entregar habitación o cama asignada junto con la guía del paciente. La guía del paciente contiene derechos y deberes, normas de la institución, recomendaciones para la estancia, horarios de cambio de acompañan de y visitas, horarios de alimentación y porcentajes de copagos.
3	Informar a los familiares el horario en el que se entregará información de los pacientes según su área.	Jefes o auxiliares de enfermería	La información de horarios y condiciones para la entrega de información deben ser dadas por parte de la auxiliar de enfermería a cargo del paciente.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E			
PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN O EVOLUCIÓN DE LOS PACIENTES A FAMILIARES Y CUIDADORES			
PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO			
SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO			
CÓDIGO:	GIU-PD-1	VERSIÓN	V1:2022

4	<p>Verificar en la lista de censo, quien es el acompañante autorizado, para dar acceso e identificar al familiar por medio de un carnet de visitantes.</p>	<p>El guardia de seguridad</p>	<p>El carnet de visitante se identificará de la siguiente manera: pediatría color azul claro, ginecología color rosado, UCI color amarillo, Hospitalización color azul oscuro, con previo proceso de limpieza y desinfección. Para ver el manual de limpieza y desinfección ingresar a la plataforma de somos-remo. A quien ingresa en su rol de familiar recibirá el carnet de visitante, este deberá ser portado en un lugar visible durante la permanencia en la institución, los carnets y documentos se pondrán en un fichero que tendrá el número de habitaciones.</p>
5	<p>Guiar al familiar a la sala de entrega de información a familiares.</p>	<p>Auxiliares de experiencia del usuario</p>	
6	<p>Informar a familiares sobre el estado de salud y necesidades del paciente, evolución, el tratamiento realizado, recomendaciones, los pendientes de valoraciones si los hay, ente otros aspectos importantes que considere el médico tratante.</p>	<p>Médico tratante</p>	<p>El proceso formal de entrega de información debe darse en el lugar destinado para tal fin, no debe darse en los corredores, habitaciones u otros espacios.</p> <p>Antes de dar información a un familiar se debe verificar que ese familiar sea el autorizado para dar información.</p> <p>Se debe dar información del contenido del consentimiento informado: definición, riesgos, complicaciones, beneficios y alternativas de manejo.</p>



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E			
PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN O EVOLUCIÓN DE LOS PACIENTES A FAMILIARES Y CUIDADORES			
PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO			
SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO			
CÓDIGO:	GIU-PD-1	VERSIÓN	V1:2022

7	Abrir espacio para dudas o preguntas de tal manera que el familiar pueda expresar su punto de vista en el proceso de salud.	Médico tratante	Dar información sobre alta voluntaria y disentimiento de no reanimación en caso de ser solicitado o que por criterio médico o condición del paciente sea una opción.
8	Solicitar al familiar proceso administrativos con la EPS que no puedan ser solucionados en la institución como estado de afiliación, entre otros, tramites de medicamentos no POS. Recomendaciones médicas de egreso y cuidados del paciente.	Médico tratante	Este proceso solo se dará en caso de requerir algún proceso extrainstitucional.
9	Solicitar firma del familiar donde certifica que se dio la información de la salud del paciente en el formato de entrega de información.	Médico tratante	El registro de entrega de información al familiar se llevará por medio de un libro de registro establecido para tal fin, se deben registrar datos de Fecha y hora de entrega de información, nombre y documento del paciente, nombre del familiar y firma.
10	Guiar el egreso de la institución del familiar que ha recibido la información pertinente por la salida de consulta externa.	Médico tratante	Al salir, guardia de seguridad pedirá devolución del carnet.

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Descripción del Cambio	Cargo que Aprobó	Fecha