

N° 17-02/2021-HCLLH/SA



Resolución Directoral

Puente Piedra, 19 de febrero de 2021

VISTO:



El registro N° 0005465, que contiene la Nota Informativa N° 015-02-2021-OPE-HCLLH, el Informe N° 016-02/2021-EP-OPE-HCLLH, de fecha 08 de febrero de 2021, emitido por el Coordinador del Equipo de Planeamiento del Área de Planeamiento Estratégico del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (HCLLH), mediante el cual emite opinión favorable al presente Plan de Acción "Mejorar el Acceso a la Información a Familiares de Pacientes Hospitalizados por Covid-19 y Otros Diagnósticos V.02-2021" del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz; y el Informe Legal N° 028-2021-AL-HCLLH/MINSA; y

CONSIDERANDO



Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley 26842, Ley General de Salud, señala que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la Salud es de interés público. Por lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 183-2020-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 287-MINSA/2020/DGIESP. Directiva Administrativa que regula los Procesos, Registros y Accesos a la Información para Garantizar el Seguimiento Integral de los Casos Sospechosos y Confirmados de Covid-19 (Sistema Integrado para Covid 19-SICOVID-19), que tiene como finalidad en contribuir con la correcta gestión de la información para el seguimiento integral de los casos sospechosos y confirmados de COVID-19, a fin de obtener información de calidad y de manera oportuna para facilitar la toma de decisiones;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 312- 2020-MINSA, que aprueba la Directiva Sanitaria N° 101- MINSA/2020/DGIESP. Directiva Sanitaria que establece disposiciones para brindar información y acompañamiento psicosocial a pacientes hospitalizados con infección COVID-19 y a sus familiares, y en cuyos objetivos se establece lo siguiente: 2.1 Establecer los procedimientos y los canales de comunicación dirigidos al paciente y al familiar autorizado, a fin de brindar la información sobre el estado de salud, evolución y atención de salud brindada al paciente hospitalizado diagnosticado con COVID-19; 2.2 Establecer las disposiciones para el acompañamiento psicosocial a los familiares de pacientes hospitalizados con infección por COVID-19;



...//

//...

Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento de la Ley N° 29414 Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, artículo 13° **Derecho a ser Informada sobre las condiciones y requisitos para el uso de los Servicios de Salud** "Toda persona tiene derecho a recibir información en forma veraz completa, oportuna con amabilidad y respeto, sobre las características del servicio (...);

Que, en atención al documento, Informe N° 004-02/2021-JUGC-HCLLH, emitido por la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita Revisión y Actualización del "Plan de Acción "Mejorar el Acceso a la Información a Familiares de Pacientes Covid-19 y Otros Diagnósticos V.02.2021 del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz";

Que, mediante el Informe N° 016-02-2021-EP-OPE-HCLLH, el Coordinador Equipo de Planeamiento del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, emite opinión favorable al Plan de Acción "Mejorar el Acceso a la Información a Familiares de Pacientes Hospitalizados por Covid-19 y Otros Diagnósticos V.02-2021 del HCLLH";

Que, resulta necesario actualizar el Plan de Acción Mejorar el Acceso a la Información a Familiares de Pacientes Hospitalizados por Covid-19 y Otros Diagnósticos ", que tiene como objetivo general Continuar con la Información a familiares de Pacientes con COVID- 19 y otros diagnósticos V.02-2021 del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz;

Con el visto bueno del Jefe de la Oficina de Administración, Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad y Asesoría Legal del "Hospital Carlos Lanfranco la Hoz;

Que, en uso de las facultades conferidas por el artículo 8° literal c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz aprobado mediante Resolución Ministerial N° 463-2010-MINSA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- ACTUALIZAR el Plan de Acción "Mejorar el Acceso a la Información a Familiares de Pacientes Hospitalizados por Covid-19 y Otros Diagnósticos V-02-2021 del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz", que consta de quince (15) folios, que en documento se adjunta y forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- ENCARGAR a la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, efectuar la supervisión y cumplimiento del Plan de Acción aprobado mediante la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°.- ENCARGAR al Responsable de la Administración y actualización del Portal de Transparencia Estándar efectuar la publicación de la presente Resolución en la Pagina Web del Hospital "Carlos Lanfranco la Hoz".

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

JFRT/JMLC/MMRV/EER/EPM

Cc.

- Oficina de Administración
- Oficina de Planeamiento Estratégico
- Unidad de Gestión a la Calidad.
- Asesoría Legal
- Archivo.



DR. ENRIQUE BRICENO ALVAGA
CMP N° 26793 RNE N° 30458
DIRECTOR EJECUTIVO (e) HCLLH

**MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ**



**UNIDAD DE GESTION DE LA
CALIDAD**



PLAN DE ACCION

**MEJORAR EL ACCESO A LA INFORMACION
A FAMILIARES DE PACIENTES
HOSPITALIZADOS POR COVID-19 Y
OTROS DIAGNOSTICOS V.02
2021**





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y hombres

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la Independencia"



INDICE

I. Introducción.....	3
II. Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos	
III. Base Legal.....	4
IV. Ámbito de aplicación.....	5
V. Disposiciones Específicas.	5 – 8
5.1 De la implementación del Acceso a la Información	
5.2 Proceso de mecanismos para la implementación del Acceso a la Información	
5.3 De las Responsabilidades	
5.4 Cualidades del Profesional de la Salud	
VI. Metodología	9
VII. Financiamiento.....	9
VIII. Recursos y especificaciones técnicas.....	9
IX. Organización.....	10
X. Cronograma de actividades	11
XI. Anexos	
Anexo 1: Flujo gramas	
1.1-Medinante Llamadas, Whatsapp, Videollamadas.....	12
1.2 Mediante correo electrónico	13
1.3 Mediante Informe Médico presencial	14
Anexo 2: Recomendaciones para la comunicación	15

CONTINUAR CON EL ACCESO A LA INFORMACIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS POR COVID-19 Y OTROS DIAGNÓSTICOS

I. INTRODUCCION.

De acuerdo al Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Norma que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, decreta que todo usuario o familiares directos, tienen derecho a la información sobre la enfermedad que padece. Este derecho no se limita por la declaración del estado de emergencia sanitaria nacional frente al Covid-19.

Que, en cumplimiento a la Resolución Ministerial N° 312-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Sanitaria N° 101-MINSA/2020/DGIESP, Directiva Sanitaria que establece disposiciones para brindar información y acompañamiento psicosocial a pacientes hospitalizados con infección por COVID-19 y a sus familiares.

Actualmente, nuestra institución continua enfrentando la Emergencia Sanitaria presentada a nivel Mundial por la COVID-19; a inicio de este año 2021 se ha incrementado los casos de contagios de usuarios y por ende las hospitalizaciones y la necesidad de una cama en cuidados Intensivos, generando la desesperación de familiares que saber el estado de Salud de su paciente

Ante ello y en la actual Inmovilización Obligatoria que limita el desplazamiento por el riesgo de generar nuevos contagios por coronavirus, se ha visto por necesario prolongar las funciones de la plataforma de atención al Usuario en cuanto brindar información a los Familiares de pacientes hospitalizados con Covid -19 y otros diagnóstico; pensando siempre en la atención con calidad y calidez, buscando satisfacer la necesidades de los usuarios en cuanto su prestación de salud en nuestra institución, enfocados en el trato digno y HUMANIZADO.

El presente Plan de acción, es un Instrumento que nos permite cumplir con nuestros objetivos, implementando mecanismos que nos ayuda a continuar brindando atenciones con calidad en estos tiempos de crisis sanitaria; para ellos hemos adicionado flujos de atención que facilitaran el acceso a la información a nuestros Usuarios

La continuidad y cumplimiento del presente PLAN DE ACCION, es responsabilidad del equipo multidisciplinario, que en conjunto fortalece las capacidades técnicas y operativas de todos los que se encuentre involucrado en la ejecución del Plan y poner en marcha las actividades que nos permita garantizar las prestaciones de salud con Calidad y Calidez.



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Carlos
Lanfranco La HozDecenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y
hombres"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la
Independencia"

II. OBJETIVO GENERAL

Continuar con la Información a familiares de Pacientes con COVID- 19 y otros diagnósticos del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.



Objetivo Específico:

- Mejorar los mecanismos y canales de comunicación dirigidos al familiar autorizado a fin de brindar información sobre el estado de salud y evolución médica de su paciente hospitalizado a consecuencia del COVID-19 y otros diagnósticos.
- Impulsar la participación de trabajo en equipo a través de mecanismos para la recolección de información.
- Establecer coordinaciones para el acompañamiento psicosocial de pacientes hospitalizados a consecuencia del COVID-19.



III. BASE LEGAL.

- Ley 26842. Ley General de Salud y sus Modificaciones
- Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y el Reglamento de Organización y Funciones DS. N° 008-2017-SA-MINSA modificado por DS N° 011-2017-SA.
- Ley N° 29414 que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y su Reglamento.
- RM 519-2006/MINSA - Sistema de Gestión de la Calidad en Salud
- RM 727-2009/MINSA - Política Nacional de Calidad en Salud.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley N° 27927, que modifica la Ley N° 27806.
- D.S 002-2019-SA que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.





- R.M. N° 312-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Sanitaria N° 101-MINSA/2020/DGIESP, Directiva Sanitaria que establece disposiciones para brindar información y acompañamiento psicosocial a pacientes hospitalizados con infección por COVID-19 ya sus familiares.



IV. AMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Plan de acción elaborado por la Unidad de Gestión de la Calidad es de aplicación en todas las unidades orgánicas y funcionales del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

V. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

5.1 De la implementación al Acceso a la Información

En el contexto de la pandemia por el COVID-19, el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz a través de la Unidad de Gestión de la Calidad, ha actualizado el Plan de Acción que facilita la Información a familiares autorizados de pacientes hospitalizados a consecuencia del COVID -19 y otros diagnósticos; mediante los canales de información como llamadas telefónicas, mensajería whatsapp, correo electrónico, Video llamadas e informe médico presencial.

Se brinda información de manera oportuna, segura y confiable a familiares de pacientes hospitalizados, sobre la evolución médica de su paciente. Así mismo se realiza las coordinaciones para el acompañamiento psicosocial a cargo del servicio de Psicología

5.1.1 Aprobación e implementación del Plan de Acción

Plan de Acción: "Continuar con el acceso a la información a familiares de pacientes COVID – 19 y otros diagnósticos".

5.1.2 Mecanismos Implementados para el acceso a la información

a) Llamadas telefónicas:

Mediante líneas telefónicas asignada a la unidad de Gestión de la Calidad, quien a través de la Plataforma de Atención al Usuario brinden información a los familiares autorizados de pacientes hospitalizados mientras dure la emergencia sanitaria

b) Mensajería por Whatsapp:

Mediante líneas telefónicas asignada a la unidad de Gestión de la Calidad, quien a través de la Plataforma de Atención al Usuario brinden información a los familiares autorizados de pacientes hospitalizados mientras dure la emergencia sanitaria



c) **Correo Electrónicos:**

Mediante el correo institucional gestiondelacalidad@hcllh.gop.pe, se brinda información en cuanto a la evolución médica de los pacientes

d) **Video Llamadas por Whatsapp:**

Mediante este aplicativo se logra conectar de manea más cercana a los familiares con sus pacientes, reforzando los lazos emocionales. Esta acción se realiza previa autorización del Médico tratante.

e) **Informe Médico presencial :**

El Médica de turnos informa al familiar directo sobre el tratamiento y proceso de la enfermedad.

f) **Informe presencial :**

Se brinda informe y orientación al familiar directo que se encuentra dentro de las instalaciones del Hospital con todos los protocolos de bioseguridad



5.1.3 Trabajo en equipo para la recolección de datos

- Reuniones de coordinación por parte de la Unidad de Gestión de la Calidad – Plataforma de atención al usuario, los Jefes de departamentos y servicios del HCLLH involucrados en la atención a Pacientes COVID-19 y otros diagnósticos
- El Ingreso a las Áreas COVID, para la recolección de información INSITU evidenciado el estado del paciente
- Reunión con las Jefes de departamentos y servicios, para concientizar al personal a su cargo con la finalidad de mejorar el trato digno y humanizado.

5.2 Proceso de los mecanismos para el Acceso a la Información a Familiares

En cumplimiento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, Sub Capitulo II **Acceso a la Información**. Ante ello el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, brinda al familiares autorizados, información oportuna y continua sobre el estado de salud de los pacientes con COVID-19 y otros diagnósticos, conforme a lo establecido en la norma Vigente.

5.2.1 Proceso de la Atención

- El paciente ingresa al servicio de triaje COVID acompañado de un familiar, registra sus datos y un número telefónico en el Área de Admisión. Familiar será el autorizado a recibir la información de la evolución Médica





PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Carlos
Lanfranco La HozDecenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y
hombres"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la
Independencia"

b) El médico de turno Evalúa al paciente y lo deriva al área correspondiente de acuerdo a la evaluación médica: Observación Emergencia, Hospitalización, Unidad de Cuidados Intensivos.

c) El familiar autorizado, es informado por él médico de turno sobre el diagnóstico y tratamiento del paciente.

d) El personal de la PAUS, informa al familiar autorizado sobre los procesos de atención, así como los mecanismos de comunicación implementados por el estado de Emergencia sanitaria

e) El paciente puede ser hospitalizado en las áreas de: emergencia, hospitalización o en la Unidad de Cuidados Intensivos, de acuerdo a su condición de salud.

f) El médico tratante de los diferentes servicios (hospitalización, Unidad de Cuidados Intensivos o Emergencia) brinda información al familiar autorizado de manera presencial a través de las coordinaciones que realiza la Plataformas de atención al Usuario

g) Posterior al alta hospitalaria, la Institución a través del sistema REFCOM realiza la contra referencia a los establecimientos de Salud de la DIRIS Lima Norte, para el seguimiento y control de la enfermedad, así mismo para el acompañamiento psicosocial por parte de los profesionales de salud – Psicólogos

h) En caso de fallecimiento, el médico tratante comunica oportunamente a Servicio Social, quien informa al familiar autorizado del deceso del paciente, de acuerdo a la normatividad vigente. Asimismo, el equipo de salud mental realiza el acompañamiento psicosocial al familiar del fallecido, con la finalidad de apoyarlos en la toma de decisión por la cremación o inhumación.

i) La Institución cuenta con el registro de las actividades efectuadas para dar cumplimiento a lo dispuesto por la Directiva Sanitaria N° 101-MINSA/2020/DGIESP "Directiva Sanitaria que establece disposiciones para brindar información y acompañamiento psicosocial a pacientes hospitalizados con infección por COVID-19 y a sus familiares. Aprobada con Resolución Ministerial N° 312- 2020 –MINSA

5.2.2 De lo Mecanismos de Información

a) **De las llamadas telefónicas.** - El Personal de la Plataforma de atención al Usuario, se encarga de informar en lenguaje sencillo al familiares autorizado sobre el estado de salud y evolución médica de los pacientes hospitalizados a consecuencia del COVID -19 y otros diagnósticos



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Carlos
Lanfranco La HozDecenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y
hombres"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la
Independencia"

b) **De las mensajería whatsapp** .- El Personal de la Plataforma de atención al Usuario, se encarga de informar Mediante este aplicativo rápido y sencillo al familiar directo sobre el estado de salud y evolución médica de los pacientes hospitalizados a consecuencia del COVID -19 y otros diagnósticos



c) **De las correos Electrónicos** .- El Personal de la Plataforma de atención al Usuario, se encarga de informar al familiar autorizado Mediante el correo institucional **gestiondelacalidad@hcllh.gob.pe** sobre el estado de salud y evolución médica de su paciente hospitalizado, a consecuencia del COVID -19 y otros diagnósticos, siempre en cuando haya proporcionado datos ciertos en admisión de emergencia.



d) **De las Video Llamadas** .- El Personal de la Plataforma de atención al Usuario en coordinación con el servicio de Psicología, brindan el soporte emocional a los Usuarios hospitalizados, haciéndoles saber por este medio, que sus familiares desean su pronta recuperación.

Esta acción se realiza previa autorización del Médico de Guardia

e) **Del Informe Médico presencial** .- El medico de turno según su evaluación Médica selecciona la historia clínicas de aquellos pacientes con evolución de Salud no favorable y brindar información detallada sobre el tratamiento al familiar autorizado

La programación de los informes médicos presenciales lo realiza la plataforma de atención al usuario en coordinación con el familiar autorizado.



5.3 Responsabilidades

a) El departamento de Emergencia, a través de la Jefatura de enfermería mantiene actualizada de forma diaria el reporte y evolución Médica de los pacientes en las diferentes áreas COVID en los turnos Diurnos y Nocturnos

b) El área de admisión del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, registra el número de teléfono brindado por el familiar autorizado, mecanismo que permite la comunicación continua del estado de salud del usuario hospitalizado

c) El personal de turno de SERVICIO SOCIAL es quien informa al Familiar autorizado sobre el deceso del usuario.

d) La Oficina de Comunicaciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, difunde a los usuarios internos y externos :

- Los Mecanismos para brindar información al familiar autorizado.
- Proceso de atención en pacientes Hospitalizados





PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Carlos
Lanfranco La HozDecenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y
hombres"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la
Independencia"

5.4 Cualidades de los profesionales de la Salud

- Amabilidad.
- Calidez.
- Empatía.
- Trato humanizado.
- Intercultural



VI. Metodología.

Metodología aplicada es virtual y presencial, se desarrolla a través de los mecanismos señalados en literal 5.1.2. Numeral 5.1 artículo 5° del presente Plan de Acción

VII. Financiamiento:

FINANCIAMIENTO Específica de Gasto (Partida)	Monto
Clasificador de Gasto 2.6 3.2 33	S/. 5000.00
Clasificador de Gasto 2.3 199 114	S/. 1000.00
TOTAL	S/. 6000.00

VIII. Requerimiento.

8.1 Recursos:

MATERIALE	CANTIDAD
Equipo Móvil	04
Equipo de Computo -Laptop	04
PERSONAL	CANTIDAD
Orientadores	08

8.2 Especificaciones Técnicas del Requerimiento

La Unidad de Gestión de la Calidad, solicita la adquisición de 04 equipo Móvil y laptop para realizar las llamadas de los usuarios, a fin de brindar información sobre temas relacionados con sus pacientes que se encuentren hospitalizados por COVID-19 u otro diagnóstico.

IX. Organización

- ✓ **Dirección Ejecutiva**
Mc. Jorge Fernando Ruiz Torres
- ✓ **Jefe de la Oficina de Administración:**
Eco. José Manuel Lindo Castro



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Carlos
Lanfranco La Hoz

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y
hombres

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la
Independencia"



✓ **Jefe del departamento de Emergencia :**
Dr. Enrique Briceño Aliaga

✓ **Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad:**
CPC. Elizabeth Erika Elías Rodríguez

✓ **Responsable de la Of. Plataforma de Atención al Usuario:**
Abg. Elisa Virginia Velásquez Jordán

✓ **Equipo Técnico de la Unidad de Gestión de la Calidad:**
Abg. Víctor Santiago Tarazona
Lic. Paula Zamora Ruiz
Mc. Hairo André Dedios Solís
Téc. Adm. Fiorella Yaringaño Tabraj



X.- Cronograma de Actividades

XI.- Anexos

Anexo 1

Flujogramas

Anexo 2

Recomendaciones para la atención



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES -2021

Objetivo : Mejorar el acceso a la Información a familiares de Pacientes con Covid -19 y Otros diagnósticos																
ACTIVIDADES	TAREAS	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	MESES 2021												RESPONSABLES
				Ene.	Feb.	Marz	Abr.	May.	Jun	Jul.	Agos.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	
Actualización e implementación del PLAN DE ACCION	Actualización y aprobación con Resolución Directoral del Plan de Acción "Mejorar el Acceso a la Información a familiares de Pacientes con covid -19 y otros diagnósticos "	Resolución Directoral	1		X											UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD
	Difusión del PLAN DE ACCION a las Unidades , servicios y departamentos Médicos de la la Institución	Difusion via correo electrónico	1			X										UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD
Ejecución de los mecanismos adoptados para brindar información a los familiares de pacientes con covid-19 que se encuentren hospitalizados	Ejecutar la telecomunicación con los Usuarios y familiares de pacientes mediante una línea telefonica , asignanda a la Plataforma de atención al Usuario , segun base de datos registro de pacientes hospitalizados en las areas Covid, en horarios establecidos.Dicha actividad será monitoreada por la Oficina de Gestión de la Calidad	Informe	12	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO
	Difundir mediante las redes sociales la telecomunicación con los usuarios en cuanto a la información de la evolución medica de los paciente hospitalizados en la INSTITUCION	Documentos	6		X		X		X		X		X		X	OFICINA DE RELACIONES PUBLICAS
Impulsar la participación del trabajo en Equipo a través de mecanismos para la recolección de información, mensajes sencillos y precisos	Reunión de coordinación con los jefes de departamentos y servicios para mejorar los flujos de atención	Acta	4			X				X			X			UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD
	Coordinar con la Unidad de epidemiología el consolidado y verificación de los datos reportados de las areas covid	Informe	12	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO
	Concientizar al personal Asistencial en brindar información al familiar del paciente hospitalizado con trato digno y humanizado.	Documentos	4				X			X				X		UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD



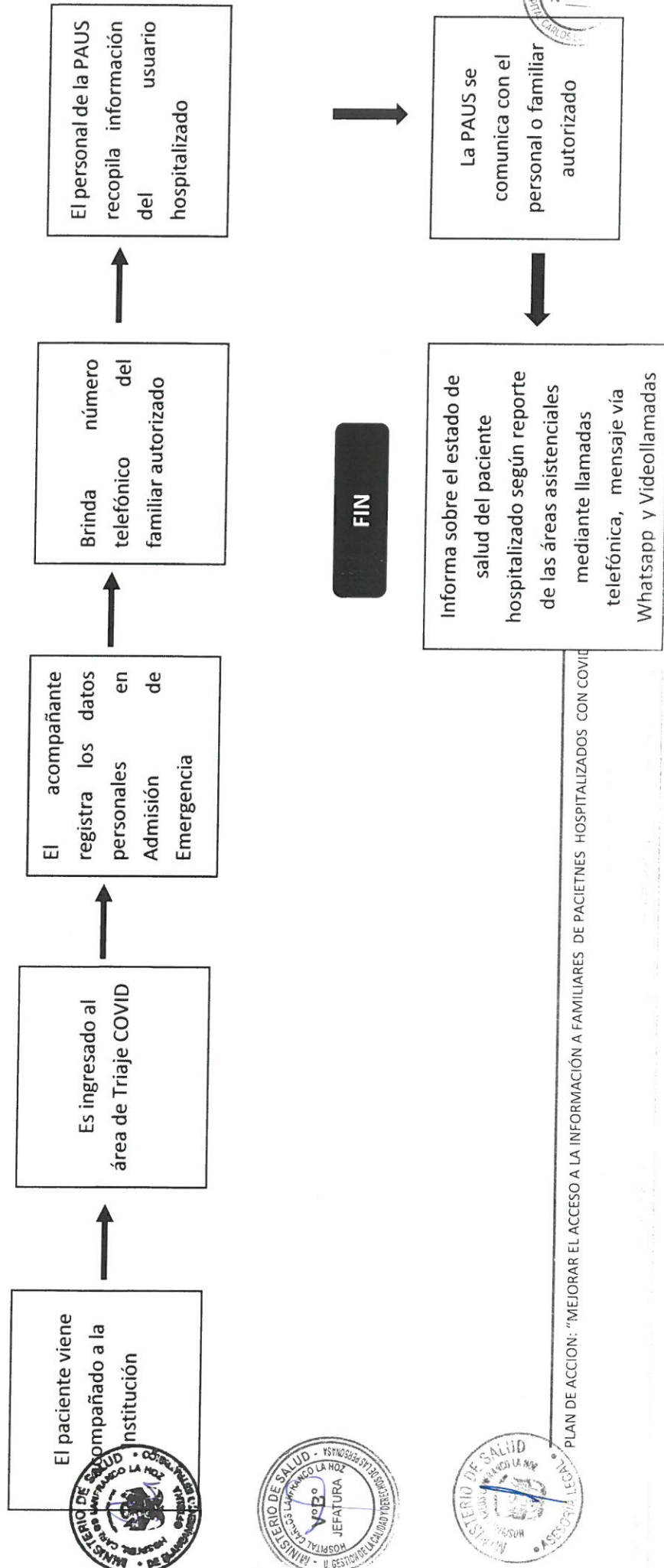


INICIO

- 1) Llamadas telefónicas:
- 2) Mensajería whatsapp:
- 3) Videollamadas:

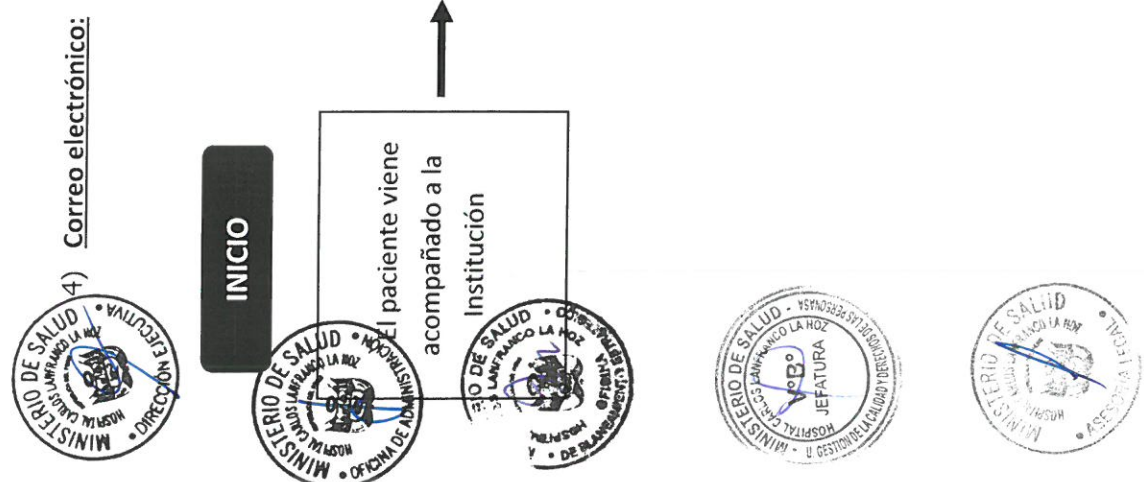
ANEXO 01 – FLUJOGRAMAS

DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DE LOS MECANISMOS DE INFORMACIÓN



PLAN DE ACCIÓN: "MEJORAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS CON COVID-19"







5) Informe médico personal:

INICIO



El paciente viene acompañado a la institución



Es ingresado al área de Triage COVID



El acompañante registra los datos personales en Admisión Emergencia



Brinda número telefónico del familiar autorizado



El médico de turno en coordinación con la PAUS cita al familiar autorizado



FIN



Sobre el estado y evaluación del paciente hospitalizado



El médico de turno informa de manera presencial al familiar autorizado



Anexo 02

RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS A PACIENTES HOSPITALIZADOS Y FAMILIARES EN CONTEXTO COVID-19

1. Entorno: Revisar lo que se le va a decir al paciente/familiar y cómo se va a responder a las reacciones emocionales o preguntas difíciles.

Escoger un lugar que de tranquilidad y privacidad: La persona que entrega la mala noticia demuestra buenas habilidades de escucha y focaliza su atención sobre el paciente/familiar de una manera calmada y comprometida. Es muy importante disponer de tiempo suficiente para poder responder a sus preguntas.

2. Percepción: Antes de describir el acontecimiento al paciente/familiar, es importante entender cuánto saben y qué percepciones tienen de su situación clínica previa. Sus conocimientos y sentimientos pueden ser evaluados usando preguntas abiertas como: "Coménteme ¿Qué es lo que sabe de su ser querido hasta ahora? ¿Qué le han dicho que tiene?"

Si valoramos los conocimientos previos de paciente/familiar, tendremos la oportunidad de corregir cualquier información errónea que pudiera existir y, además, podremos adaptar las malas noticias al nivel de comprensión que tengan; es decir, podremos personalizar la información, con lo que conseguiremos una mayor eficacia.

3. Invitación a la información: El paciente/familiar pregunta directamente información que ellos consideren útil. La mayoría de los pacientes/familiares requieren información completa. Recuerde que cada persona tiene su propio ritmo para percibir y aceptar la información. Algunos utilizan la negación como mecanismos de adaptación y no quieren saber.

4. Conocimiento e información:

La mala noticia es compartida con el paciente/familiar autorizado.

- Se advierte al paciente/familiar de que viene una mala noticia, puede reducir el impacto que produce ésta y puede facilitar el procesamiento de la información.
- Debe ser introducida gentilmente con frases como "*desafortunadamente tengo malas noticias que contarle*" o "*lo siento tengo que decirle que*" le permite al paciente/familiar prepararse psicológicamente.
- Se le pregunta al paciente/familiar sobre su entendimiento y si necesitan aclaración adicional.
- Se comienza desde el nivel de comprensión y vocabulario de la persona. Se usa un lenguaje claro, sin tecnicismos ni jerga médica, acorde al nivel educacional del paciente/familiar.

Luego, se deja un tiempo para permitirle al paciente/familiar asumir todo ello.

5. Empatía: Este es uno de los desafíos más difíciles de la entrega de malas noticias. Es una actitud que se ha de dar en todos los pasos que estamos comentando. Consiste en reconocer emociones y reacciones del paciente/familiar y responder a ellos de una manera apropiada.

Las reacciones emocionales pueden variar desde el inicio a la incredulidad, llanto, negación o rabia.

Cuando los familiares reciben una mala noticia, su reacción emocional es a menudo una expresión de desconcierto, aislamiento, intenso dolor.

El/la profesión ofrece apoyo y solidaridad al familiar.

6. Estrategia y resumir: El paso final es resumir la información que ha sido presentada en un lenguaje que al paciente/familiar pueda entender fácilmente y presentar un plan estratégico para las intervenciones posteriores. Se recomienda realizar preguntas dirigidas a verificar que el familiar entendió el plan propuesto: Los pacientes/familiares que tienen un plan claro para las acciones a tomar en relación al fallecimiento tienen menos probabilidades de sentir ansiedad e incertidumbre. Revisar los malos entendidos o malas interpretaciones puede prevenir conflictos.

