COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO

SERVICIO SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

RESOLUCION EXENTA Nº 001362 /

SAN JOSE DE MAIPO, 22 JUN 2017

VISTOS: Estos antecedentes; la necesidad de Modificar la Resolución Exenta Nº 001309 de fecha 09 de diciembre de 2013; Resolución Nº 0339/15.02.17 que Aprueba el Organigrama del Complejo Hospitalario San José de Maipo; Resolución Exenta Nº 2040/2010 que Crea la Nueva Estructura Organizacional del Complejo Hospitalario San José de Maipo; y teniendo presente lo dispuesto en el D.F.L. 1/2005 que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto Ley Nº 2763 de 1979; el D.F.L. Nº 29/2004 que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 18.834; Decreto Supremo Nº 140/2004 del Ministerio de Salud; Resolución Nº 1600/2006 de la Contraloría General de la República; y las Resoluciones Nº 225/2011, Nº 723/2008, ambas del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente; y lo previsto en la Resolución Nº 1275/30.12.15 del S.S.M.S.O., dicto la siguiente:

RESOLUCION

1.- **MODIFICASE** la Resolución Exenta Nº 001309 de fecha 09 de diciembre de 2013 en el sentido de dejar establecido que corrige procedimiento correspondiente al documento: "**HOSPITAL AMIGO - *MANUAL DE USO EN EL COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO*" – *Versión Nº 2, Pág. 1-57, vigencia 01 de julio 2017.-***

2.- Dicho documento forma parte de la presente resolución y será de uso obligatorio en el Complejo Hospitalario San José de Maipo, durante el tiempo de vigencia del mismo.-

3.- La presente Resolución surtirá sus efectos a contar de esta fecha.-

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

HOSPITAL SANATORIO SAN JOSE DE MAIPO DIRECCION

SRA. LILIANA ECHEVERRIA
DIRECTORA COMPLEJO HOSPITALARIO
SAN JOSE DE MAIPO

HOSPITAL SANATORIO SAN JOSE DE MAIPO MINISTRO DE FE

Transcrito Fielmente
Ministro de Fe

Camila Cáceres Gómez
Ministro de Fe.-

Distribución:
- Dirección CHSJM
- Subdirección Médica
- Subdirección Administrativa
- Oficina de Calidad
- Jefe Unidad Control de Gestión
- Jefes Centros de Responsabilidad CHSJM (3)
- Enfermeras Coordinadoras C.R. – CHSJM (2)
- Oficina de Partes CHSJM

SRA.LEC/mam -

Gobierno de Chile

COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO

HOSPITAL AMIGO

Hospital Amigo

MANUAL DE USO EN EL COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
• **Paulina Araya Orellana, Jefa de comunicaciones** • **Daniela Diaz Henríquez, Encargada de Participación** • **Myriam Molina Torrealba, Asistente Unidad de Comunicaciones** • **Rosa Emilia Sanzo Basualto, Asistente Unidad de Comunicaciones**	**Flora Madrid, Jefa (S de Calidad y Seguridad del Paciente.**	**Liliana Echeverria Cortés, Directora CHSJM**
		HOSPITAL SANATORIO SAN JOSE DE MAIPO DIRECCION

Índice

I- Introducción…….. Pág. 3

II- Hospital Amigo en Complejo Hospitalario de San José de Maipo…….…….. Pág. 5

III- Protocolo de Acompañamiento Pediátrico 24 horas…… Pág. 6

IV- Protocolo de Acompañamiento de la o él Adulto Mayor… Pág. 20

V- Sistema de Acogida e Información a la Familia…… Pág. 33

- **Protocolo de identificación al usuario**
- **Entrega de Información clínica al tutor**
- **Identificación de funcionarios**

VI- Visita diaria de familiares seis horas…….…….. Pág. 38

VII- Protocolo de Alimentación Asistida……. Pág. 44

VIII- Protocolo de Incorporación de la Familia al Egreso Hospitalario de la o el Adulto Mayor…… Pág. 51

I. INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta la actualización de la estrategia Hospital Amigo del Complejo Hospitalario San José de Maipo, generada en junio del año 2017.

La estrategia Hospital Amigo, es implementada desde el año 2006 y se conceptualiza en la apertura de los establecimientos a la familia y la comunidad con el objeto de contar con una salud comprometida, acogedora y participativa.

Esta iniciativa promueve el acompañamiento de familiares o personas significativas los o las pacientes que se encuentran hospitalizados, en especial a niños y niñas y adultos/as mayores. Las personas que quieren acompañar a alguien hospitalizado acceden en la Unidad del Hospitalizado de cada recinto asistencial, registrándose como tutor o tutora.

Esta estrategia está en relación directa con la Ley de Derechos y Deberes de las personas en salud, y relacionada a lineamientos ministeriales de Participación Social, Calidad, OIRS y en este Hospital se refuerza con la implementación del Modelo de Acogida al Usuario con la inclusión de una orientadora de pasillo en Atención Cerrada.

La estrategia se concreta en 10 medidas de las cuales son 8 las aplicables al Complejo Hospitalario debido al nivel de complejidad y la oferta clínica existente:

1.- Seis horas de visita en Servicios Clínicos con camas básicas.
2.- Acompañamiento diurno y nocturno de niños, niñas hospitalizadas.
3.- Horario de entrega de información médica.
4.- Acompañamiento diurno y nocturno de adultos/as mayores.
5.- Autorización y protocolo de alimentación asistida.
6.- Sistema visible de identificación a las personas hospitalizadas.
7.- Incorporación de la familia al egreso hospitalario del o la adulto mayor.
8.- 100% de los funcionarios con identificación.

El proceso de implementación de estas medidas ha debido negociar y desarrollar formas de trabajo que permita trabajar las perspectivas de los equipos de salud, además de la necesidad de efectuar inversiones en infraestructura para la recepción adecuada de las visitas.

La implementación de la estrategia Hospital Amigo se constituyó como el inicio del camino hacia un acercamiento entre el sector público y los o las pacientes a los cuales están dirigidas las políticas públicas en salud.

El Complejo Hospitalario ubicado en la comuna de San José de Maipo ha sido acreditado como Hospital Amigo, mediante la implementación de la estrategia en:

- Pabellón Casa de Salud.
- Pabellón Roosevelt.
- Pabellón Central.
- Pabellón 2° Piso Laennec

Así mismo las áreas de Servicio de Infectología, Programa Residencial de Adicciones Complejas, Área de Cuidados Especiales (ACE) y sociosanitario al ser camas de mayor complejidad clínica o social no se encuentran dentro de la Normativa.

Cabe mencionar que la implementación de Hospital Amigo ha significado un avance al interior del Complejo en lo que respecta a satisfacción Usuaria y la implementación de espacios orientados a los Derechos y Deberes de los Usuarios y Usuarias, se ha generado un trabajo de implementación por casi 5 años.

En este sentido y con la intención de continuar en un avance hacia la humanización de la Salud y de los espacios clínicos se presenta en esta actualización la incorporación del trabajo en torno a la consecución de la equidad de género. Comprendiéndose que en esta perspectiva existen factores psicosociales y culturales que establece una mirada conservadora del hecho, al igual que en los inicios de la implementación de la estrategia Hospital Amigo, por ende la implementación de la perspectiva de género se iniciará con orientación al cambio a partir del lenguaje buscando visibilizar en este protocolo la coexistencia del género femenino y el género masculino.

II. HOSPITAL AMIGO EN COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

En el marco de la política implementada por el Ministerio de Salud para acercar a la comunidad los establecimientos de salud existen importantes lineamientos que los hospitales deben cumplir, los cuales son:

- ✓ Visita de 6 horas diarias en todas las Unidades Clínicas de Cuidados Básicos
- ✓ Incremento de acompañamiento del padre, madre o familiar cercano al parto.
- ✓ Hospitalización pediátrica acompañada en el día, en el 100% de los hospitales.
- ✓ Hospitalización adultos mayores acompañados en el día.
- ✓ Alimentación asistida de acuerdo a dependencia del paciente.
- ✓ Sistema de acogida e información a la familia.
- ✓ Integración del familiar en la atención del o la Adulto Mayor hospitalizado y planificación del egreso en conjunto con familia y servicio social[1]

Dentro de esos lineamientos, y dadas las características técnicas, culturales y programáticas de nuestro establecimiento es posible implementar solamente algunos aspectos de lo solicitado por "Hospital Amigo", debido a que no existe en nuestro establecimiento ese tipo de prestaciones.

En ese aspecto en nuestro hospital se implementará las siguientes políticas de Hospital Amigo.

- ✓ Visita de 6 horas diarias en Servicios Clínicos Básicos.
- ✓ Hospitalización pediátrica acompañada día y noche.
- ✓ Hospitalización del o la adultos mayores acompañados en el día y noche.
- ✓ Alimentación Asistida.
- ✓ Sistema de acogida e información a la familia.
- ✓ Integración del familiar en la atención del o la Adulto Mayor hospitalizado y planificación del egreso en conjunto con familia y servicio social.

[1]Orientaciones Hospital Amigo, Ministerio de Salud 2007

III. PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PEDIATRICO 24 HORAS.

Él o la paciente pediátrico es toda persona hospitalizada que esté en el rango de edad de 0 a 14 años.
De esta manera, en este ítem además de la inclusión de la perspectiva de género se nombra de manera diferenciada a niños, niñas y al o la adolescente, que para este protocolo comprenderá el proceso de pubertad, pre-adolescencia y adolescencia, es decir, desde los 10 años, 11 meses y 29 días hasta los 14 años, 11 meses y 29 días.

1. PROPOSITO

Mantener el vínculo afectivo y la relación de la familia con los niños, niñas y adolescentes hospitalizados contribuyendo tanto a una mejor adaptación como a la disminución en su estadía hospitalaria, incorporando la equidad de género, mejorando así la eficiencia del servicio de salud y por ende la satisfacción usuaria.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

En todas las unidades de cuidados básicas pediátricos implementados en el Complejo Hospitalario San José de Maipo.

3. RESPONSABLES

Todo el equipo de salud. Además se contará con el apoyo logístico para su implementación de:

1. Enfermera/o Jefe de Turno
2. Unidad de Comunicaciones, Relaciones Públicas, Promoción y Participación y Oficina de Informaciones y Sugerencias (OIRS)
3. Técnico Paramédico de Turno

4. TERMINOLOGIA

Acompañamiento las 24 horas de niños, niñas y adolescentes hospitalizados:
Se entenderá por acompañamiento las 24 horas cuando un familiar o tutor/a significativo o tutor/a legal, permanezca junto al niño, niña y adolescente hospitalizado durante el día y la noche. Pudiendo el familiar o el tutor/a designar un reemplazante.

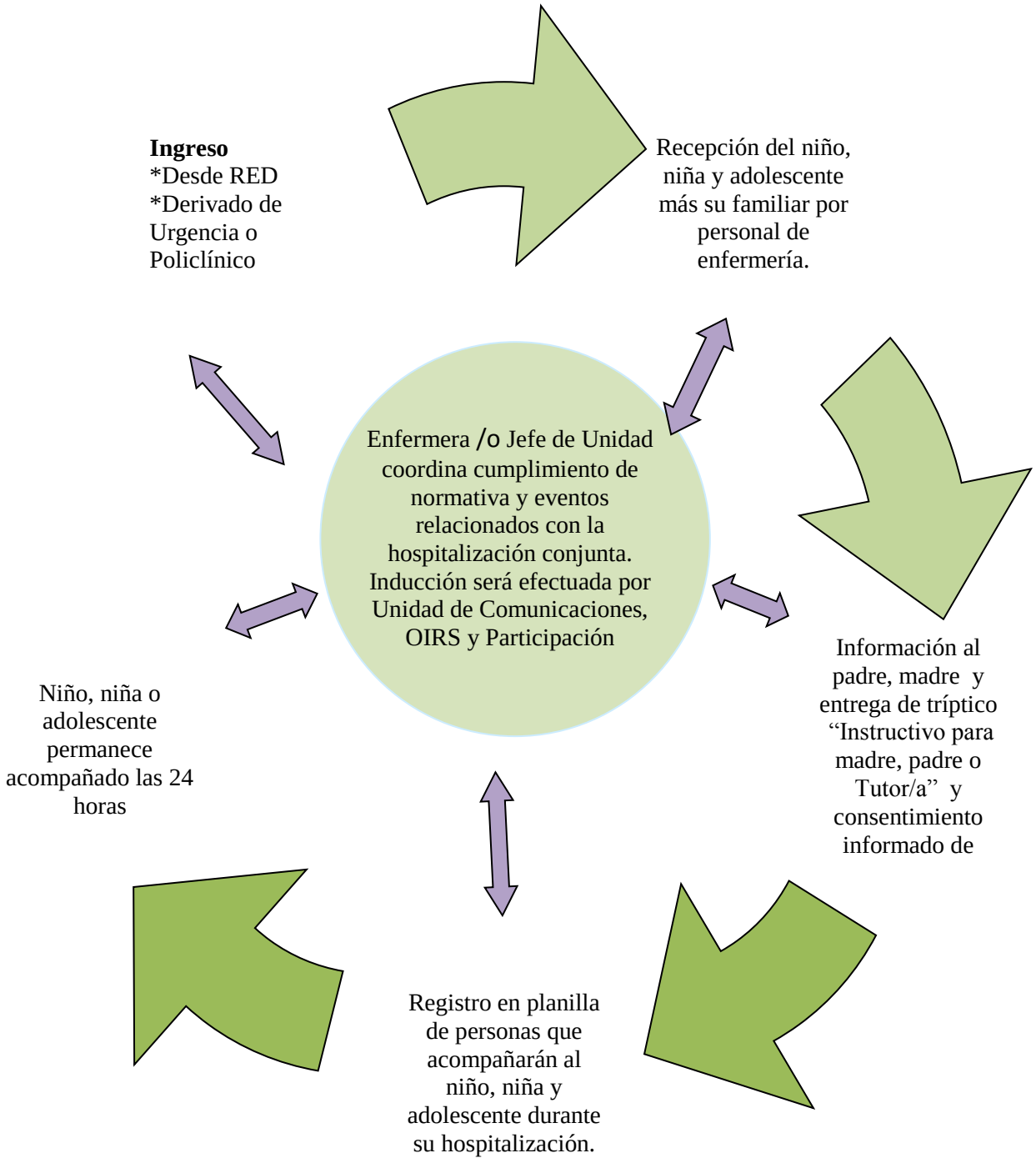
5. HERRAMIENTAS

i. Hoja de registro diario y mensual de acompañamientos.

6. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

- Información verbal mediante inducción de OIRS al padre, madre o familiar acompañante sobre el derecho a acompañamiento.
- Hospitalización
- Recepción e ingreso del o la paciente por parte del personal de enfermería.
- Inducción a la familia sobre la hospitalización, derechos y deberes, consentimiento informado de acompañamiento, tríptico de bienvenida, Díptico Reglamento Interno y consentimiento de asistencia religiosa. La inducción será a cargo de la Unidad de Comunicaciones a través de funcionarios/as OIRS.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. ANEXOS

- Definición de funciones en relación al protocolo de acompañamiento 24 horas.
- Deberes y derechos del Acompañante.
- Consentimiento Informado de Acompañamiento.

- *Este protocolo también será efectuado en el caso que él o las pacientes pediátricos sean trasladados a las instalaciones de Centro de Responsabilidad Atención Cerrada (Pabellón Roosevelt, Casa de Salud y Pabellón Central), durante campaña de invierno, contando con los mismos derechos y obligaciones.*

FUNCIONES DEL PERSONAL DE SALUD EN RELACIÓN AL PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO PEDIATRICO 24 HORAS.

A- ENFERMERAS/OS **CLÍNICAS** /OS**:**

Debido a que es la Enfermera/o, quien debe cumplir y hace cumplir las normas del servicio y la institución, se hace necesario identificar sus funciones dentro de la normativa de manejo.

A.1. Responsabilidades:

- Cumplir y hacer cumplir las normas que se derivan del protocolo en padres, madres, familiares y personal técnico paramédico.
- Ser la encargada/o de que el padre y madre tengan los recursos estipulados en la normativa para hacer viable su permanencia durante la hospitalización.
- Ser la encargada/o de educar la responsabilidad de la familia frente al Hospital Amigo.
- Informar oportunamente a la Enfermera/o Coordinador/a o Médico jefe de unidad de los problemas que interfieran en la implementación del protocolo.
- Velar por su personal y las necesidades que se presenten para el mejor desarrollo de sus funciones.
- Coordinarse con el resto de Unidades para proveer de insumos que se requiera para la implementación de la Normativa.

A.2. Dependencia Jerárquica:

- Depende directamente de la Enfermera/o Coordinadora/or del Centro de Responsabilidad, y debe mantener comunicación con ésta.
- Debe interactuar con Enfermera/o Coordinadora/or del Complejo Hospitalario.
- Dependen de ella los Técnicos Paramédicos y Auxiliares de Servicio.

A.3. Descripciones de Funciones:

- Supervisar al personal Técnico Paramédico en relación al protocolo.
- Educar en forma permanente al Personal de Salud
- Registro en libro eventos o novedades que hayan acontecido durante el período de hospitalización de los niños, niñas y/o adolescentes.
- Informar al equipo de salud y nuevos miembros sobre la existencia del protocolo y sobre el derecho del niño, niña y adolescente como pacientes a quedarse junto a su padre, madre u otro familiar las 24 horas del día.

- Velar por la difusión a familiares sobre sus derechos y deberes durante la estadía en el hospital.
- Informar inicialmente a familiares las medidas que se tomarán ante, el no cumplimiento de las normas del Protocolo por parte del acompañante.
- Educar a los familiares sobre cuidados generales (Procedimientos básicos y estimulación) que ellos puedan otorgarle al niño niña y adolescente durante la estadía hospitalaria.
- Atender consultas y requerimientos de familiares del niño niña y adolescente con respecto a la implementación del protocolo.

B- TÉCNICOS PARAMÉDICOS:

Debido a la implementación del protocolo, que involucra directamente al padre, madre u otro familiar en el proceso de hospitalización, se hace necesario incluirlos en la rutina de los cuidados hospitalarios. Son los Técnicos Paramédicos quienes realizan la mayor cantidad de éstos cuidados, y la asistencia permanente que le brindan a la familia, por lo cual serán ellos uno de los encargados de hacerlos partícipes.

B.1. Responsabilidades:

- Cumplir y hacer cumplir a los y las tutores/as o familiares las indicaciones dadas por la Enfermera/o de la unidad con respecto al Protocolo.
- Conocer los Derechos y Deberes de los padres, madres u otro familiar, con el fin de contribuir en el cumplimiento de las normas en relación al Protocolo.
- Referir oportunamente a la enfermera/o de la unidad de acontecimientos, novedades o acontecimientos ocurridos durante su turno.

B.2. Dependencia Jerárquica:

- Depende de la Enfermera/o de la unidad en que trabaja.

B.3. Descripciones de Funciones:

- Mantener una conducta de respeto hacia él o la paciente y acompañante durante el periodo de hospitalización.
- Orientar a los familiares durante su estadía en el hospital.
- Clarificar o reforzar cuando sea necesario sus Derechos y Deberes al padre, madre o familiar.
- Informar a la Enfermera/o encargada/o el no cumplimiento de las normas del Protocolo, por parte de los familiares.

- Registrar en el libro de novedades, acontecimientos (positivos y negativos) que puedan haber sucedido durante su turno. (Esta información será relevante para la planificación del manejo del usuario/a o y su acompañante)
- Dar a conocer novedades en relación al protocolo en la entrega de Turno.
- Colaborar e instruir al acompañante en el procedimiento que debe realizar a su hijo o hija.
- Acompañamiento directo al padre o madre u otro familiar en actividades tales como:
  - Cambio de ropa de cama.
  - Baño del niño, niña o adolescente en tina.
  - Cambio de ropa del niño, niña o adolescente.
  - Muda en caso de lactantes.
  - Alimentar al niño, niña o adolescente siguiendo el régimen estipulado por el equipo médico, ya sea dándole de comer con cuchara o amamantarlo.
- Educar a los familiares sobre los cuidados generales que ellos puedan otorgarle al usuario durante la estadía hospitalaria.
- Atender consultas del padre, madre o familiares del niño o niña y o/o adolescente que le sean pertinentes a sus funciones y derivar a otras unidades en caso necesario. (OF. OIRS, Equipo Médico, Equipo de Enfermería.).

C.- <u>AUXILIARES DE SERVICIO</u>

C.1 Responsabilidades:

- Mantener aseo de la Unidad Clínica
- Conocer los derechos y deberes de los familiares con el fin de contribuir en el cumplimiento de las normas en relación al Protocolo.
- Notificar a Enfermera/o de turno novedades ocurridas durante su turno.

C.2 Dependencia Jerárquica

- Depende de la Enfermera/o de la unidad en que trabaja.

C.3 Descripción de Funciones

- Solicitar al padre, madre o familiar su colaboración en la mantención del aseo.
- Informar a la enfermera/o el no cumplimiento de las normas por parte de los familiares.
- Derivar consultas de los o las acompañantes relacionados con la atención de sus hijos e hijas a unidades que correspondan.

D.- PROFESIONALES <u>MÉDICOS:</u>

Los y las profesionales médicos como parte del equipo de salud, se hace necesario clarificar sus funciones dentro del protocolo.

D.1. Responsabilidades:

- Cumplir y hacer cumplir las normas que se derivan del protocolo en padres, madres u otro familiar y personal de la salud.
- Informar oportunamente al o la Jefe del Centro de Responsabilidad de los problemas que interfieran en la implementación del protocolo y él o la jefa de comunicaciones, OIRS y Participación.
- Suspender el permiso de acompañamiento en caso de incumplimiento de este protocolo.

D.2. Dependencia Jerárquica:

- Depende del Jefe/a o de Centro de Responsabilidad.

D.3. Descripciones de Funciones:

- Coordinarse con Enfermera/o encargada/o de la Unidad.
- Informar inicialmente a familiares las medidas que se tomarán ante el no cumplimiento de las normas del Protocolo por parte del acompañante.
- Atender consultas y requerimientos de familiares del niño, niña y adolescente con respecto a la implementación del protocolo.

E.- <u>OPERADORA/ OREINTADORA OIRS:</u>

La o él Operador, él o la Orientadora OIRS forman parte del proceso integral de entrega de información al usuario/a y su familiar, e implementación de la estrategia Hospital Amigo.

E.1. Responsabilidades:

- Iniciar el proceso de entrega de información al usuario/a y/o su familia mediante inducción Hospital Amigo a la llegada del o la paciente.
- Detectar e incorporar a Tutor /a al proceso protocolarizado de Hospital Amigo
- Incorporar en ficha clínica datos relativos a Hospital Amigo

- Entregar a familiares, visitas y tutores/as información relativa al acceso y uso de oficina OIRS y Solicitudes Ciudadanas
- Orientar e informar a las familias y visitas respecto a reglamento interno.
- Conformar informes de nudos críticos y novedades que puedan afectar el correcto funcionamiento de Hospital Amigo u oficina OIRS
- Informar oportunamente a la o él jefe de comunicaciones, OIRS y Participación o encargada de Modelo de Acogida al Usuario y Jefe del Centro de Responsabilidad de los problemas que interfieran en la implementación del protocolo

E.2. Dependencia Jerárquica:

- Jefatura Relaciones Públicas, Comunicaciones, OIRS y Participación.

E.3. Descripciones de Funciones:

- Realizar inducción al ingreso del o la paciente entregando información relativa a :
  - Protocolo Hospital Amigo (horarios de visita, acompañamiento, entrega de información clínica)
  - Ley de Derechos y Deberes de usuarios/as
  - Reglamento interno
  - Acompañar y orientar a los y las familiares y/o visitas
- Informar inicialmente a familiares las medidas que se tomarán ante el no cumplimiento de las normas del Protocolo por parte del acompañante.
- Disponer de sala comedor para familiares.
- Realizar registros para Hospital Amigo e incorporar registros a ficha clínica
- Realizar diariamente listado de pacientes hospitalizados/as
- Realizar labores de coordinación con médicos, enfermeras/os y otros funcionarios para la correcta aplicación del Protocolo.
- Atender consultas y requerimientos de familiares del niño, niña y adolescente con respecto a la implementación del protocolo.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PADRES MADRES Y/O FAMILIARES

Los padres y madres son protagonistas importantes del acompañamiento las 24 horas, ya que en esta nueva modalidad de hospitalización, se reconoce el derecho de acompañar a sus hijos e hijas durante todo el día y la noche. Durante este tiempo en el hospital podrán asumir un rol activo en el cuidado del niño, niña y adolescente hospitalizado.

Derechos del Acompañante

NO es obligación el acompañamiento nocturno de niños, niñas y adolescente hospitalizado.

- Tiene derecho a recibir un trato correcto y digno por parte de todo el personal de salud.
- Tiene derecho a ser informado sobre el diagnóstico y pronóstico de la enfermedad del niño o niña y adolescente.
- Tiene derecho a entregar sugerencias, solicitudes, reclamos y felicitaciones de forma presencial a través de buzones y no presencial a través de sistema OIRS: http://oirs.minsal.cl, el sitio del ministerio de salud www.minsal.cl o llamando al fono salud responde: 600 360 7777. En los casos auge se puede realizar una solicitud a través del Fonasa, llamando al teléfono 600 360 3000, o a través de la página web: www.fonasa.cl y que estas sean contestadas en el plazo estipulado por ley a través de la Oficina Ante cualquier duda o problema dirigirse al técnico paramédico o enfermera/o, para solicitar ayuda y/u orientación
- Tiene derecho a ser instruido (a) en los cuidados del niño o niña y adolescente durante la hospitalización y al momento del alta.
- Tiene derecho a preguntar sobre cualquier duda que pueda tener respecto de la salud del niño o niña y adolescente.
- Tiene derecho a asistencia religiosa según sus creencias.

Deberes del Acompañante

Existirá un **Consentimiento de Acompañamiento 24 horas, niños, niñas y adolescente hospitalizados**, que los acompañantes beberán conocer y firmar.

- Respetar el Consentimiento de acompañamiento 24 horas, si no se cumple íntegramente, el hospital se encuentra en pleno derecho de restringir el acompañamiento 24 horas.

- Podrán apoyar en el proceso de acompañamiento 3 personas por paciente, los cuales permanecerán dentro de la sala, realizando sistema de rotación en la cual permanecerá una persona a la vez en la sala.
- El ingreso a las unidades es a las 09:00 de la mañana y el cambio en la noche es a las 21:00 horas, para realización del acompañamiento de 24 horas.
- Se debe respetar el reglamento destinado a pacientes.
- Está prohibido utilizar los servicios higiénicos de los hospitalizados. Para ello existe baños de visitas.
- Está prohibido ingresar comidas externas y/o consumir bebidas alcohólicas dentro del hospital.
- Está prohibido fumar dentro del hospital. Si lo hace en las afueras, deberá al menos lavarse las manos y cambiarse de ropa antes de que esté en contacto con él o la paciente.
- Se debe proporcionar al o la médico los antecedentes requeridos para anticipar un tratamiento correcto.
- Debe colaborar con el cuidado de los bienes del hospital para que no se deterioren.
- Debe traer consigo útiles personales.
- Se debe cumplir con el tratamiento indicado por el o la médico.
- Se debe tratar con respeto al personal, pacientes y acompañantes.
- Se deben respetar las indicaciones entregadas por él o la profesional médicos y enfermeras/os.
- Se deberán retirar de la sala de hospitalización cuando se vaya a realizar algún procedimiento clínico por enfermera /o, médico o técnico paramédico
- Para descansar puede utilizar el sillón cama, silla o Berger que está al lado de la cama. De hacerlo, debe mantener el orden en la unidad.
- Se debe informar a la enfermera/o y técnico paramédico su ausencia dentro de la sala
- Los y las acompañantes deben velar por el cuidado de sus bienes personales, ya que el establecimiento no se hace responsable por pérdida o extravío.

<u>El Familiar Acompañante pediátrico y adolescente durante campaña invierno en Pabellón Laennec</u>:

- Dispone de alimentación diaria otorgada por el hospital (desayuno, almuerzo y cena), comedor habilitado con: microonda que está ubicado Pabellón Laennec.

- Existe la autorización para consumir sólo alimentos en las salas, respecto a las comidas que son entregadas por el hospital, si un acompañante trae desde su domicilio, deberán consumirlo en el comedor habilitado, quedando prohibido consumir en las salas.
- Se dispone de un sillón cama o silla para pernoctar durante la noche, incluidas frazadas para abrigarse, que serán devueltas cada mañana.

Reunión informativa de ingreso:

Consta de entregar toda la información que los padres o madres deben conocer: acerca de la enfermedad, normas de la unidad, consentimiento Informado de Acompañamiento y Espiritual. Artículos que debe traer al niño o niña, pase de visitas al momento del ingreso del o la paciente, se puede ver afectado por los motivos expuestos anteriormente, olvidando gran parte de la información y generarle dudas a posterior.

Como un ente facilitador del proceso hospitalario y normativas de nuestro establecimiento, la Unidad de Comunicaciones efectuará la inducción al padre, madre, familiares o tutores/as el primer día hábil posterior a su ingreso en donde se efectuará la entrega de los documentos relacionados (Consentimiento Informado de Acompañamiento y religioso, tríptico informativo).

Aspectos Generales de Normativa.

- Si él padre, madre u otro familiar desea acompañar al niño o niña y adolescente debe aceptar todas las normas del Protocolo.
- Las personas que participan en el acompañamiento durante las 24 horas son: 3 familiares como máximo que deben rotar en turnos, en lo posible debe ser el padre o la madre más un tercer familiar como un tía/o o abuela/o, etc, que sea autorizado/a por el padre/madre o tutor/a.
- Sólo se permitirá un o una acompañante a la vez por paciente en la sala.
- Al ingreso a la unidad se debe informar al personal de enfermería el nombre completo de los familiares que acompañaran al niño o niña en el sistema de turnos, el cual será registrado en el libro pertinente. Además de proporcionar el consentimiento informado respecto a los familiares que participaran del acompañamiento a la Unidad de Comunicaciones para la elaboración de las credenciales respectivas.
- Ingreso a la unidad desde 9:00.

- Cambio de visita hasta las 21:00 horas.
- Salida de la unidad del o la acompañante que no se quedará durante la noche: a las 21:00 horas.
- En caso de que el personal lo solicite los o las acompañantes deben abandonar la sala.
- Respetar al personal y sus labores.
- Respetar las normas ya establecidas de la unidad:
  - ✓ Realizar lavado de manos al ingreso y salida de la unidad y antes y después de cualquier procedimiento o cuidado otorgado al niño, niña o adolescente.
  - ✓ En caso de un aislamiento se deben respetar las normas de; uso de delantal, guantes y mascarillas.
  - ✓ Respetar áreas limpias y sucias.
- Respetar los horarios de rutina de la unidad, específicamente él control de signos vitales, medicamentos y alimentación.
- Pueden traer ropa de abrigo (frazadas, chaqueta, etc.) y si es posible un cojín para pasar la noche.
- Los y las acompañantes además de los niños, niñas y adolescentes deben dormir en lugares habilitados, según la disponibilidad del establecimiento (sillón cama, silla habilitada) quedando prohibido compartir cama con él o la paciente.
- Los acompañantes deben traer ropa para el niño, niña o adolescente, artículos de aseo (shampoo, pañales desechables, jabón, colonia, pasta de dientes, cepillo de dientes, papel higiénico, toalla de papel absorbente, etc.)

3. Responsabilidades hacia el Niño, Niña o Adolescente:

- Los o las acompañantes sólo deben preocuparse de los cuidados de SU HIJO o HIJA y no de otros niño, niña o adolescentes.
- Queda prohibido que él o la acompañante se haga cargo de otros pacientes sin acompañamiento.
- Frente a cualquier duda sobre el cuidado del niño, niña o adolescente se debe consultar al personal a cargo en la unidad.

El o la acompañante podrá colaborar con el Técnico Paramédico en:

- Baño del o la paciente
- Cambio de vestimenta del niño, niña o adolescente
- Cambio de ropa de cama.
- Aseo bucal o asistir el lavado de dientes.
- Muda de pañal.

- Alimentación del niño, niña o adolescente sólo según indicaciones médicas, ya sea amamantar o dar de comer por boca.
- Colocar bigotera si el niño, niña o adolescente se la retira.
- No compartir objetos personales del niño, niña o adolescente con otros pacientes o visitas que se encuentren en la sala.
- Estimular al niño, niña o adolescente según la etapa del ciclo vital en el que se encuentre.

CONSENTIMIENTO INFORMADO
ACOMPAÑAMIENTO AL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE HOSPITALIZADO

Yo: …….. RUT:……, declaro ser

Tutor/a ☐ Familiar ☐ Representante del niño, niña o adolescente ☐

…… RUT:……

He tomado conocimiento detallado sobre las normas y aspectos relacionados con el acompañamiento al niño, niña o adolescente hospitalizado/a, a través de un informativo que he leído y comprendido claramente, además de una explicación verbal del o la funcionaria(o) del Complejo Hospitalario San José de Maipo, dependiente del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

Por tanto, declaro:

☐ **Aceptar** el acompañamiento y sus normas.

☐ **Rechazar** el acompañamiento y sus normas.

_____
Firma: Tutor/a, Familiar o Representante
RUT:

_____
Firma Funcionario(a) y Timbre Servicio
Nombre:
RUT:

San José de Maipo,……. de……2017.-

IV. PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO DEL O LA ADULTO MAYOR.

1. PROPOSITO

Fomentar y proteger el cuidado integral del o la paciente hospitalizado/a y contribuir a la dignificación de la atención hospitalaria. Mantener el vínculo afectivo y la relación de la familia con sus pacientes hospitalizados/as contribuyendo tanto a una mejor adaptación como a la disminución en su estadía hospitalaria, mejorando así la satisfacción usuaria, tanto del o las pacientes como de familiares.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

En todas las unidades de cuidados básicos del adulto implementados en el Centro de Responsabilidad de Atención Cerrada del Complejo Hospitalario San José de Maipo, exceptuando las unidades criticas como Área de Cuidados Especiales (A.C.E), Infectología, Salas con Aislamiento y Programa Residencial de Adicciones Complejas.

3. RESPONSABLES

1. Enfermera/o Jefe de Turno
2. Operadora/o, Orientadora Oficina OIRS
3. Técnico Paramédico.

4. TERMINOLOGIA

Acompañamiento del o la pacientes hospitalizados: Se entenderá por acompañamiento las 24 horas cuando familiar significativo permanezca junto al o él paciente hospitalizado durante el día y la noche. Siempre que el familiar lo solicite. El acompañamiento será efectuado a través de un sistema de rotación de 12 horas.

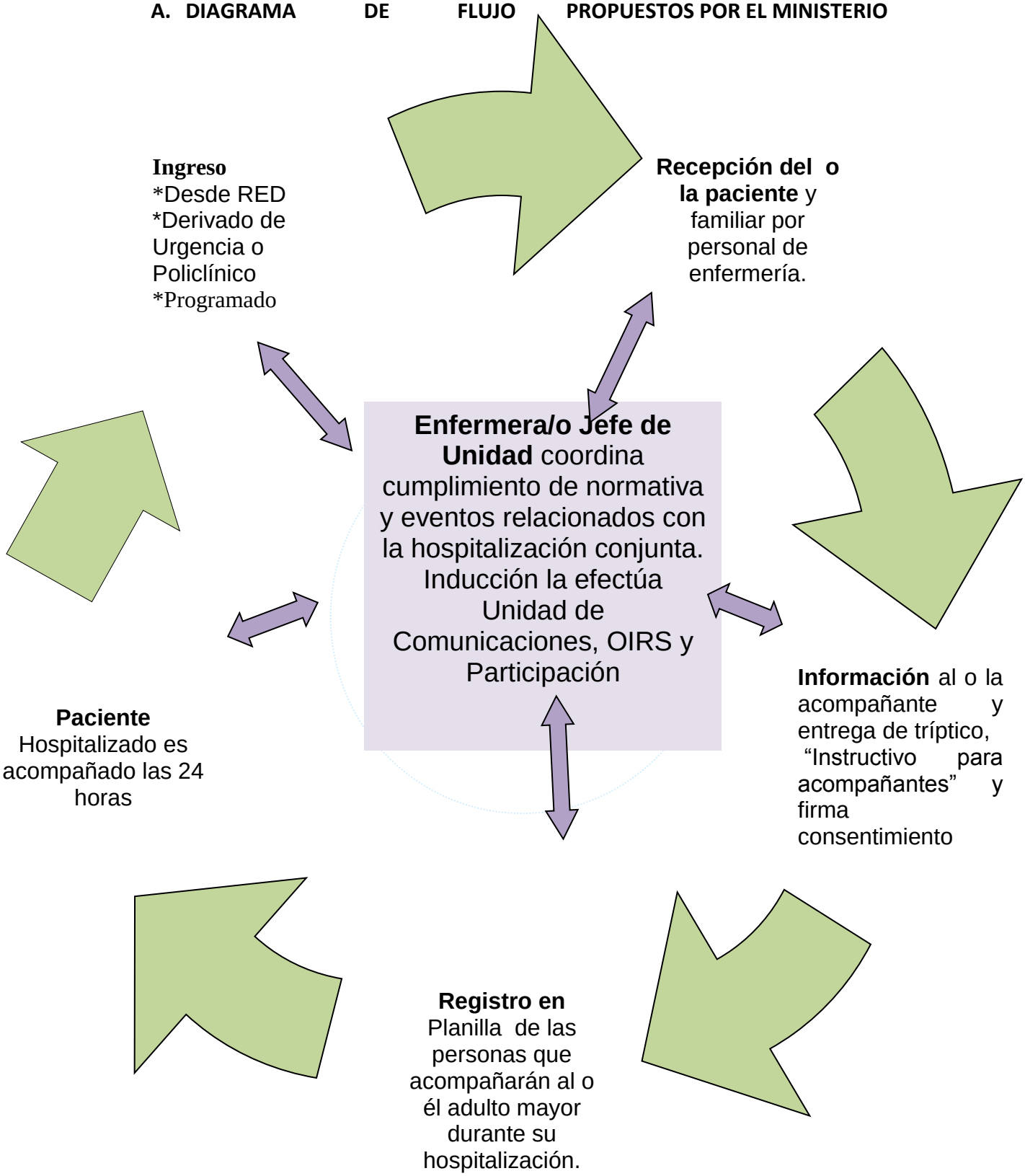
5. HERRAMIENTAS

1. Hoja de registro diario y mensual de acompañamientos.

6. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

- Recepción e ingreso del o la paciente por parte del personal de enfermería.
- Información verbal al familiar acompañante sobre hospitalización y entrega de Consentimiento Informado de acompañamiento con firma incluida, tríptico informativo.
- La inducción del o la usuario/a y su familia queda a cargo de la Unidad de Comunicaciones a través de Operadora/Orientadora OIRS.

A. DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTOS POR EL MINISTERIO



8. ANEXOS

- Definición de funciones en relación al protocolo de acompañamiento 24 horas.
- Deberes y derechos del o la tutor
- Consentimiento Informado de Acompañamiento.

FUNCIONES DEL PERSONAL DE SALUD EN RELACIÓN AL PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO DE LA O ÉL ADULTO MAYOR 24 HORAS.

A. <u>ENFERMERAS/OS CLÍNICAS/OS:</u>

Debido a que es la Enfermera/o quien debe cumplir y hace cumplir las normas del servicio y la institución, se hace necesario clarificar sus funciones dentro del protocolo.

A.1. Responsabilidades:

- Cumplir y hacer cumplir las normas que se derivan del protocolo en acompañantes y personal técnico paramédico.
- Ser la o él encargada/o de que el acompañante tengan los recursos necesarios para hacer viable su permanencia durante la hospitalización.
- Informar oportunamente sobre situaciones que afecten la implementación del protocolo a la Enfermera/o supervisora/or, médico coordinador, encargado/a de Centro de Responsabilidad o Enfermera/o de Turno y Jefa/e de Comunicaciones, OIRS y participación.

A.2. Dependencia Jerárquica:

- Depende de la Enfermera/o y del o la jefe de la unidad en que trabaja.
- Dependen de ella los Técnicos Paramédicos y Auxiliares de Servicio.

A.3. Descripciones de Funciones:

- Supervisar al personal Técnico Paramédico en relación al protocolo.
- Informar a los familiares sobre la existencia de un sistema de reclamos, solicitudes, sugerencia y felicitaciones en la Oficina OIRS de Sanatorio ubicada en Pabellón Roosevelt y Hospital Comunitario.

- Realizar reuniones y evaluaciones periódicas durante la entrega de turno con el personal Técnico Paramédico para conocer inquietudes y estrategias con respecto al protocolo.
- Informar al equipo de salud y nuevos miembros sobre la existencia del protocolo y sobre el derecho del o la paciente a quedarse junto a su acompañante las 24 horas del día. Con sistema de rotación de 12 horas o el tiempo que puedan los o las acompañantes.
- Velar por la difusión a familiares sobre sus derechos y deberes durante la estadía en el hospital, mediante la entrega del tríptico de información sobre Hospital Amigo al tutor/a o acompañante.
- Informar a familiares las medidas que se tomarán ante el no cumplimiento de las normas del Protocolo.
- Instruir a los familiares sobre cuidados generales (Procedimientos básicos y estimulación) en que puedan colaborar con su familiar durante la estadía hospitalaria.

B- TÉCNICOS PARAMÉDICOS:

Debido a la implementación del protocolo, que involucra directamente a los acompañantes con el proceso de hospitalización, se hace necesario incluirlos en la rutina de los cuidados hospitalarios. Son los Técnicos Paramédicos quienes realizan la mayor cantidad de estos cuidados, por lo cual serán ellos uno de los encargados de hacerlos partícipes.

B.1. Responsabilidades:

- Cumplir y hacer cumplir las indicaciones dadas por la Enfermera/o de la unidad con respecto al Protocolo.
- Conocer los Derechos y Deberes de los y las acompañantes, con el fin de contribuir en el cumplimiento de las normas en relación al Protocolo.

B.2. Dependencia Jerárquica:

- Depende de la Enfermera/o de la unidad en que trabaja.

B.3. Descripciones de Funciones:

- Orientar a los y las familiares durante su estadía en el hospital.

- Clarificar o reforzar cuando sea necesario sus Derechos y Deberes a los acompañantes.
- Informar a la Enfermera/o encargada/o el no cumplimiento de las normas del Protocolo, por parte de los familiares.
- Registrar en el libro, acontecimientos (positivos y negativos) que hayan sucedido durante su turno.
- Dar a conocer novedades en relación al protocolo en la entrega de Turno.
- Incorporar a los acompañantes en la **colaboración** en actividades tales como:
  - Cambio de ropa de cama.
  - Cambio de ropa del familiar.
  - Alimentar a su familiar siguiendo el régimen estipulado por el equipo médico.
- Orientar a los acompañantes sobre los cuidados generales que puede otorgarle a su familiar durante la estadía hospitalaria.
- Atender consultas de los familiares, orientando y derivándolo en caso necesario.

C- AUXILIARES DE SERVICIO

C.1 Responsabilidades:

- Mantener condiciones de aseo de la unidad y las diferentes dependencias en horario hábil.
- Conocer los derechos y deberes de los acompañantes con el fin de contribuir en el cumplimiento de las normas en relación al Protocolo.
- Referir oportunamente al Enfermera/o de la unidad, los acontecimientos de cuidados del hospitalizado/a.

C.2 Dependencia Jerárquica

- Depende de la Enfermera de la unidad en que trabaja.

C.3 Descripción de Funciones

- Solicitar a los o las acompañantes su colaboración en la mantención del aseo.
- Informar a la enfermera/o el no cumplimiento de las normas por parte de los acompañantes.
- Derivar a la oficina OIRS consultas de los o las acompañantes relacionados con la atención del o la paciente
- Atender consultas de los familiares que le sean pertinentes.

D.-PROFESIONALES MEDICOS:

Los médicos, como parte del equipo de salud, se hace necesario clarificar sus funciones dentro del protocolo.

D.1. Responsabilidades:

- Cumplir y hacer cumplir las normas que se derivan del protocolo en acompañantes y el personal de salud
- Informar oportunamente al o la Jefe del Centro de Responsabilidad de los problemas que interfieran en la implementación del protocolo.
- Suspender el permiso de acompañamiento en caso de incumplimiento de este protocolo.

D.2. Dependencia Jerárquica:

- Depende del Jefe/a de Centro de Responsabilidad.

D.3. Descripciones de Funciones:

- Supervisar al personal de salud en relación al protocolo.
- Informar a los familiares sobre la existencia de una Oficina de reclamos y sugerencia y felicitaciones según área de hospitalización
- Informar a familiares las medidas que se tomarán ante el no cumplimiento de las normas del Protocolo por parte del o la acompañante.
- Atender consultas y requerimientos de familiares del o la adulto/a mayor con respecto a la implementación del protocolo.

OPERADORA/O – OREINTADORA/OR OIRS:

La o él operador la o él Orientador OIRS forman parte del proceso integral de entrega de información al usuario/a y su familiar, e implementación de la estrategia Hospital Amigo.

E.1. Responsabilidades:

- Iniciar el proceso de entrega de información al usuario/a y/o su familia mediante inducción Hospital Amigo a la llegada del o la paciente.
- Detectar e incorporar a Tutor /a al proceso protocolarizado de Hospital Amigo
- Incorporar en ficha clínica datos relativos a Hospital Amigo

- Entregar a familiares, visitas y tutores/as información relativa al acceso y uso de oficina OIRS y Solicitudes Ciudadanas
- Orientar e informar a las familias y visitas respecto a reglamento interno.
- Conformar informes de nudos críticos y novedades que puedan afectar el correcto funcionamiento del Hospital Amigo u oficina OIRS
- Informar oportunamente al a la jefa de comunicaciones, OIRS y Participación o encargada/o de Modelo de Acogida al Usuario y Jefe del Centro de Responsabilidad de los problemas que interfieran en la implementación del protocolo

E.2. Dependencia Jerárquica:

- Jefatura Relaciones Públicas, Comunicaciones, OIRS y Participación.

E.3. Descripciones de Funciones:

- Realizar inducción al ingreso del o la paciente entregando información relativa a :
  - Protocolo Hospital Amigo (horarios de visita, acompañamiento, entrega de información clínica)
  - Ley de Derechos y Deberes de usuarios/as
  - Reglamento interno
  - Acompañar y orientar a los familiares y/o visitas
- Informar inicialmente a familiares las medidas que se tomarán ante el no cumplimiento de las normas del Protocolo por parte del acompañante.
- Disponer de sala comedor para familiares.
- Realizar registros para Hospital Amigo e incorporar registros a ficha clínica
- Realizar diariamente listado de pacientes hospitalizados/as
- Realizar labores de coordinación con médicos, enfermeras/os y otros funcionarios/as para la correcta aplicación del Protocolo.
- Atender consultas y requerimientos de familiares de la o él Adulto Mayor, con respecto a la implementación del protocolo.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS O LAS FAMILIARES O ACOMPAÑANTES

Los familiares o acompañantes son protagonistas importantes del acompañamiento, ya que en esta nueva modalidad de hospitalización, tienen el derecho de acompañar a su familiar durante todo el día y la noche. Durante este tiempo en el hospital podrán asumir un rol activo, por lo que deben conocer sus derechos y cumplir sus deberes dentro de la unidad.

Derechos de los o las acompañantes

- El ser acompañante es un **Derecho Opcional** y no Obligación.
- Tiene derecho a recibir un trato correcto y digno por parte de todo el personal de salud.
- Tiene derecho a ser informado sobre el diagnóstico y pronóstico de la enfermedad del adulto/a mayor
- Tiene derecho a entregar sugerencias, solicitudes, reclamos y felicitaciones y que estas sean contestadas en el plazo estipulado por ley a través de la Oficina OIRS y Buzones de Sugerencias dispuestos para tales efectos.
- Ante cualquier duda o problema dirigirse al técnico paramédico o enfermera/o, para solicitar ayuda y/u orientación
- Tiene derecho a ser instruido (a) en los cuidados de la o él adulto mayor durante la hospitalización y al momento del alta.
- Tiene derecho a preguntar sobre cualquier duda que pueda tener respecto de la salud de la o él adulto mayor
- Tiene derecho a asistencia religiosa según sus creencias.

Deberes del Acompañante

Existirá un **Consentimiento de Acompañamiento 24 horas, de la o él adulto mayor hospitalizados**, que los acompañantes beberán conocer y firmar.

- Respetar el Consentimiento de acompañamiento 24 horas, si no se cumple íntegramente este, el hospital se encuentra en pleno derecho de restringir el acompañamiento 24 horas
- Se debe respetar el reglamento general de visitas.

- Está prohibido ingresar y/o consumir bebidas alcohólicas dentro del hospital.
- Está prohibido fumar dentro del hospital.
- Se debe proporcionar al o la profesional médico los antecedentes requeridos para anticipar un tratamiento correcto.
- Debe cuidar los bienes del hospital para que no se deterioren
- Se debe cumplir con el tratamiento indicado por del o la profesional médico.
- Se debe tratar con respeto al personal, pacientes y acompañantes.
- Se deben respetar las indicaciones entregadas por los o las profesionales médicos o enfermeras/os.
- Se deberán retirar de la sala de hospitalización cuando se vaya a realizar algún procedimiento clínico por enfermera/o, del o la profesional médico o técnico paramédico
- Para descansar puede utilizar silla que está al lado de la cama
- Se debe informar a la enfermera/o y técnico paramédico el retiro de la sala.
- Los acompañantes deben velar por sus bienes personales, el establecimiento no se hace responsable por pérdida o extravío.

- ***El o la Familiar acompañante Atención Cerrada en Sanatorio***:
  - Sala habilitada con una silla, baño sin derecho a ducha que está ubicado Pabellón Roosevelt, Funcionando las 24 Horas.
  - Los y las Familiares sólo pueden alimentarse en comedor habilitado por el establecimiento.
  - Se ha habilitado un horario de 13:30 a 15:30 destinado para la alimentación de los familiares que participen del proceso de Acompañamiento ubicado a un costado de la Oficina OIRS en sala de espera, Comedor de Casa de Salud.
  - El Centro de Responsabilidad de Atención Cerrada del Complejo Hospitalario San José de Maipo no cuenta con las instalaciones para calentar alimentos durante su permanencia en el establecimiento.
  -
- ***Él o la Familiar acompañante en Pabellón Laennec***:
  - Sala habilitada con una silla, baño con ducha según disponibilidad que está ubicado 2°piso Laennec, funcionando las 24 horas.
  - Los y las Familiares sólo pueden alimentarse en lugares habilitados por el establecimiento.
  - Se ha habilitado un comedor de uso exclusivo para ser ocupado por los familiares participantes del proceso de acompañamiento.

Horario de acompañamiento

- Se extiende desde 9:00 a 21:00 horas, debiendo retirarse para entregar turno nocturno a próximo acompañante de 21:00 a 9:00 de la mañana.

- Durante el acompañamiento diurno o nocturno deberá quedarse una persona, preferentemente el familiar que esté a cargo.

- El acompañante deberá estar levantado a las 7:00 horas.

Suspensión autorización del o la acompañante:

La suspensión del o la acompañante debe estar centralizada en el o la profesional médico tratante o encargado/a de Centro de Responsabilidad en horario hábil y por el o la médico o enfermera/o de turno en horario no hábil basado en el no cumplimiento del protocolo.

Reunión informativa de ingreso:

Como ente facilitador del proceso hospitalario y normativas de nuestro establecimiento, la Unidad de Comunicaciones efectuará la inducción a los padres, madres, familiares o los y las tutores el primer día hábil posterior a su ingreso en donde se efectuará la entrega de los documentos relacionados (Consentimiento Informado de Acompañamiento y religioso, tríptico informativo).

Aspectos Generales de la Normativa

- Personas que participan en el acompañamiento durante las 24 horas: 1 familiar por turno que debe rotar en turnos de 12 horas, en lo posible deben ser esposo o esposa, hijos o hijas, hermanos o hermanas o un tercer familiar.
- El tutor o la tutora a través del documento de consentimiento informado entregará al personal de enfermería los familiares que participaran del acompañamiento del paciente, el personal de enfermería entrega dicho documento a la OIRS de

Sanatorio para la confección de credenciales personalizadas en un plazo de 24 horas por la Unidad de Comunicaciones.

- La Inducción de la o él adulto mayor como de los familiares será realizada por la Unidad de Comunicaciones.
- Al ingreso a la unidad se debe informar a personal de enfermería el nombre completo de los familiares que visitaran al o la paciente en el sistema de turnos, el cual será registrado en el libro pertinente.
- Ingreso a la unidad: 9:00 de la mañana.
- Cambio de acompañamiento hasta las 21:00 horas
- En caso de que el personal lo solicite, como: visita médica, entrega de turnos, realización de procedimientos a cualquier paciente de la sala, aseo de la unidad, los familiares u acompañantes deben abandonar la sala temporalmente.
- Respetar al personal y sus labores.
- Respetar las normas ya establecidas de la unidad:
  - Realizar lavado de manos al ingreso y salida de la unidad y antes y después de cualquier procedimiento o cuidado otorgado al familiar.
  - No se debe comer dentro de las salas de la unidad.
  - Respetar áreas limpias y sucias.
- Respetar los horarios de rutina de la unidad, específicamente de control de signos vitales, medicamentos y alimentación.
- Pueden traer ropa de abrigo (frazadas, chaqueta, etc.) y si es posible un cojín para pasar la noche en las dependencias, artículos que se encuentran bajo su responsabilidad.
- El Acompañante que permanezcan durante la noche no deben entorpecer las labores del personal.

Responsabilidades hacia el Paciente:

- El o la acompañante sólo deben preocuparse de los cuidados de SU FAMILIAR y no de otros usuarios.
- Frente a cualquier duda sobre el cuidado de SU FAMILIAR, deben consultar al personal a cargo de la unidad.

El o la acompañante podrá apoyar al Técnico Paramédico en:

- Cambio de vestimenta del o la paciente.
- Cambio de ropa de cama.
- Aseo bucal o asistir el lavado de dientes.
- Alimentación del o la paciente sólo según indicaciones médicas.
- Colocar bigotera o mascarilla, si él o la paciente se la retira.
- Evitar acciones que provoquen accidentes manteniendo barandas en alta y contenciones implementadas.

CONSENTIMIENTO INFORMADO
ACOMPAÑAMIENTO DE LA O ÉL ADULTO MAYOR

Yo: ……. RUT:……, declaro ser

☐ Tutor/a ☐ Familiar ☐ Representante de la o él adulto mayor:

…… RUT:……

He tomado conocimiento detallado sobre las normas y aspectos relacionados con el acompañamiento de la o él ADULTOMAYOR, a través de un informativo que he leído y comprendido claramente, además de una explicación verbal del o la funcionaria(o) del Complejo Hospitalario San José de Maipo, dependiente del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

Por tanto, declaro:

☐ **Aceptar** el acompañamiento y sus normas.

☐ **Rechazar** el acompañamiento y sus normas.

_____
Firma: Tutor/a, Familiar o Representante
RUT:

_____
Firma Funcionario(a) y Timbre Servicio
Nombre:
RUT:

San José de Maipo,……. de……2017.-

V.SISTEMA DE ACOGIDA E INFORMACIÓN A LA FAMILIA.

El sistema de acogida e información será entendido como la manera en que el hospital por una parte, ha establecido en forma explícita e informada el horario de recepción de familiares siendo esta adecuada y acogedora y por otra en el cumplimiento de entrega de información: en términos de la calidad en tres ámbitos como mínimo.

- ✓ Protocolo de Identificación del usuario.
- ✓ Entrega información clínica por el o la médico.
- ✓ Identificación de los funcionarios.

PROTOCOLO DE IDENTIFICACIÓN AL USUARIO

En relación a la identificación del o la paciente hospitalizada, en nuestro establecimiento se cuenta con un sistema de identificación de los y las usuarios/as a través de pizarras acrílicas ubicadas en la cabecera de cada cama.

1. Objetivo:

Estandarizar el procedimiento de identificación inequívoca de los o las pacientes que se hospitalizan en el Complejo Hospitalario San José de Maipo, a través de pizarras acrílicas ubicadas en la cabecera de cada cama, de modo de conocer en todo momento la identidad correcta del usuario, con el objeto de reducir riesgos potenciales o de incidentes relacionado con una mala identificación.

2. Alcance:

Toda persona hospitalizada en el Complejo Hospitalario San José de Maipo deberá identificarse a través de las pizarras acrílicas ubicadas en la cabecera de cada cama. Identificarse con Centro de Responsabilidad (C.R) que corresponda.

3. Responsable de Ejecución

- Enfermeros o Enfermeras Clínicas en acogida a pacientes.
- Técnico paramédico que ingresa pacientes a estos C. R.
- Será responsabilidad del Jefe/a y Enfermera Supervisora de cada C. R. verificar que el protocolo se aplique.
- Todo paciente que ingrese al Complejo Hospitalario San José de Maipo será identificado según corresponda.

4. Datos de la pizarra

- Nombres y Apellidos
- Rut

5. Lugar de colocación

- En cabecera de la cama

Este Protocolo de Identificación de pacientes hospitalizadas, estará en cada estación de Enfermería de cada Centro de Responsabilidad del Complejo Hospitalario San José de Maipo

6. Responsabilidad del Encargado/a:

Será responsabilidad de cada Enfermera/o Clínica/o en turno, la aplicación del Protocolo de identificación al usuario. Pudiendo delegar el proceso propiamente tal en los Técnicos Paramédicos de su Unidad.

7. Registro:

En Hoja de Enfermería.

ENTREGA DE INFORMACIÓN CLINICA AL O LA TUTORA

Para la entrega de información clínica al o la familiar es fundamental que el establecimiento incorpore en su plan horarios fijos, coherentes con el horario de visita de tal manera que los familiares no tengan que volver al hospital a otra hora. Es preciso que los hospitales dispongan de espacios físicos que otorguen privacidad facilitando de esta forma la relación del médico con la familia. Una adecuada información incluye un lenguaje sencillo y claro respecto al diagnóstico, pronóstico, tratamiento y evolución del enfermo/a como también de los exámenes que se realiza y sus resultados.

En el Complejo Hospitalario San José de Maipo se cuenta con un horario de atención a los familiares a través del o la tutor que podrá solicitar al médico tratante la información relacionada con el paciente hospitalizado

El horario de atención de los profesionales médicos tratantes será:

Atención Cerrada (Pabellón Roosevelt, Pabellón Central y Casa de Salud)

Lunes a viernes desde las 12:00 a 13:00 horas

Dentro del pabellón Roosevelt, a un costado de Oficina OIRS (Área de Cuidados Especiales) se cuenta con una oficina para ser ocupada por los médicos para la entrega de información a los usuarios.

Atención Cerrada segundo piso Laennec

Lunes a viernes desde 12:00 a 13:00 horas

IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONARIOS/AS

Respecto a la identificación de los y las profesionales y funcionarios/as en general, se reitera la medida impulsada desde la dirección contextualizada en la ley de derechos y Deberes 20.584, que señala el derecho que tienen las personas al ser atendidas en salud a la utilización de la credencial por parte del personal, por tanto la obligación del uso de credenciales de identificación. Los o las usuarios/as deben conocer el nombre y cargo de las personas que los atienden permitiendo de esta manera que sea identificado y requerido cuando los familiares necesiten de su información y orientación.

Se implementará un sistema de credenciales para los y las funcionarios/as del establecimiento que será proporcionada por departamento de Recursos Humanos del Complejo Hospitalario San José de Maipo, quien se encargará de la toma de fotografías, elaboración de las credenciales y entrega.

La credencial será para el personal del establecimiento en su totalidad no importando su condición de contrato.

El uso de la credencial es de carácter obligatorio para todos los y las funcionarios/as.

Modelo de credencial

Además la Unidad de Comunicaciones realizará de manera mensual la revisión aleatoria del uso de la credencial mediante la aplicación de un check list el cual será enviado vía Memo

a Departamento de Recursos Humanos y jefatura correspondiente para reposición en caso de que se requiera.

VI.VISITA DIARIA DE FAMILIARES DE A LO MENOS 6 HORAS

Consiste en la ampliación de días y horarios de visita en todos los establecimientos públicos del país, sin excepción.[2]

Se establece un mínimo de 6 horas para que familiares y amigos puedan tener acceso a visitar al enfermo/a hospitalizado en cualquier unidad clínica del establecimiento.

Esta normativa y en casos excepcionales podría ser modificada sólo por indicación médica.

El horario puede ser continuado o parcelado, de acuerdo a los programas implementados por el establecimiento, como acompañamiento diurno y/o nocturno, jornadas laborales de los familiares y amigos.

La experiencia en la implementación de esta medida ha contemplado la necesidad de establecer una normativa que rige el acceso y estadía de las personas, al igual que el número de los visitantes por enfermo/a. Se sugiere que estas orientaciones administrativas sean difundidas a nivel local y respondan a una invitación al visitante a cumplirla como una manera de facilitar la recuperación de las o los enfermos y como un signo de respeto a todos las o los hospitalizados que necesitan de un ambiente de tranquilidad.

Dichas normas debieran estar referidas a[3]:

- ✓ La colaboración con el personal, respetando las indicaciones del equipo de salud. Por ejemplo, salir de la sala momentáneamente durante un procedimiento a una persona hospitalizada.
- ✓ Respeto por las necesidades y privacidad de las otras personas hospitalizadas.
- ✓ La restricción del ingreso de alimentos sin indicación médica.
- ✓ La definición por el hospital o cada unidad clínica, de los horarios de visita y el número de visitantes por persona hospitalizada
- ✓ La restricción del ingreso de animales u otro elemento definido por la dirección del hospital.
- ✓ El respeto por las normas del establecimiento, el personal y las otras personas hospitalizadas y demás familiares.

[2]Compromisos de gestión 2007

[3]Decálogo Recomendaciones para visitas: Bienvenido y bienvenidas a nuestro hospital. Ministerio de Salud.

- ✓ La orientación a consultar al equipo de salud y a las oficinas de información. En estas últimas también se reciben sugerencias, felicitaciones y reclamos.
- ✓ La restricción de familiares y acompañantes en caso de encontrarse enfermo/a.

APLICACIÓN EN COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO

El horario de visita a los pacientes funciona de la siguiente manera:

Atención Cerrada

Pabellón II Piso Laennec

LUNES A DOMINGO: 12:00 a 18:00 horas, en forma continua

Podrán ingresar a través de rotación de familiares dos personas por cama.

Pabellón Casa de Salud

LUNES A DOMINGO: 12:00 a 18:00 horas, en forma continua

Podrán ingresar a través de rotación de familiares dos personas por cama.

Pabellón Roosevelt

LUNES A DOMINGO: 12:00 a 18:00 horas, en forma continua

Podrán ingresar a través de rotación de familiares 2 personas por usuario/a.

Las excepciones del horario de visita son los sectores con Aislamiento de Contacto, Infectología, Programa de Adicciones Compleja y Área de Cuidados Especiales, las cuales cuentan con los siguientes horarios

Infectología

LUNES A DOMINGO: 12:00 a 14:00 horas

Área de Cuidados Especiales (ACE)

LUNES A DOMINGO: 12:00 a 14:00 horas

Aislamiento de Contacto

LUNES A DOMINGO: 12:00 a 14:00 horas

Designación de tutor/a:

Es derecho de cada paciente que ingresa al Complejo Hospitalario San José de Maipo podrá contar con un familiar, amigo/a o tutor/a legal que ejerza su derecho frente al establecimiento como tutor/a.

El tutor/a recibirá e informará a los familiares de los acontecimientos del paciente durante su hospitalización e intervención.

Al ingresar el o la paciente podrá hacer saber al personal del establecimiento, que persona actuará como tutor/a.

En el caso que él o la paciente no se encuentren facultado para ejercer ese derecho, la familia, amigos o tutor/a legal podrán determinar que integrante del grupo de apoyo, actuará como tutor/a frente al establecimiento.

El tutor/a acudirá personalmente a la Oficina OIRS de su dependencia para expresar dicho derecho, unidad que gestionara la entrega de una credencial identificatoria.

Derechos y Deberes del Tutor/a:

- Un familiar o persona cercana al o la paciente asumirá el rol de tutor/a durante el periodo de hospitalización.

- Cuando es hospitalizado el o la paciente, el tutor/a recibirá una credencial para su identificación

- El tutor/a podrá permanecer durante seis horas diarias junto al o la paciente, en nuestro establecimiento.

- El tutor/a deberá respetar todas las Instrucciones para el acompañamiento otorgadas de por la institución y del servicio clínico.

- El tutor/a deberá acogerse al régimen de visita que disponga el servicio. Sin embargo, la Unidad de Infectología, Aislamiento y ACE se mantendrá el horario actual de visitas cuya duración es de dos horas.

- El tutor/a recibirá información del estado de salud del o la paciente y de los procedimientos que se le practiquen, mediante el personal del servicio clínico.

- El tutor/a tiene prohibido la ingesta de alimentos en salas de hospitalización, el consumo de alimentos quedará restringido para las áreas especialmente destinadas en cada pabellón

- El tutor/a deberá respetar los horarios de procedimientos de su paciente y de los demás enfermos (as), debiendo salir de la sala cuando sea requerido por él o la profesional de salud.

- El tutor/a tiene prohibido ingresar a la sala de hospitalización con flores y alimentos.

- Una vez otorgado el alta al o la paciente el tutor/a será el encargado de retirar al usuario del servicio clínico.

IDENTIFICACION DE TUTOR/A DE PACIENTE

Datos del Usuario/a Hospitalizado en Complejo Hospitalario San José de Maipo					
Nombre					
Rut		**Edad**			
Unidad / Pabellón		**Sala**		**Cama**	

Datos del o la Tutor/a Legal y/o Representante de Usuario Hospitalizado					
Nombre					
Rut		**Edad**		**Vinculo/ Relación**	
Domicilio					
Comuna			**Teléfonos**		
Email					
Seleccione la Figura de Representación que corresponda	a) Representación legal (Padres de menores de edad, Cónyuge, hijos (as) en orden descendente, hermanos/as o personas determinadas por ente judicial. B) La o él paciente no capaz de tomar las decisiones propias, y a criterio médico responsable, determina que de Acuerdo en su estado físico o psíquico no está capacitado para hacerse cargo de su situación. c) La o él paciente que carece de representante legal por cuanto la tutoría será representada por personas vinculadas al Hospitalizado por razones familiares o de hecho (familiares 2da o 3ra línea, cuidadores, etc.)				

Por la presente, declaro tener la representatividad y tutoría de o la paciente hospitalizado arriba identificado, por cuanto a partir de este momento seré **la persona responsable de recibir la información clínica del o la paciente y cumplir las normativas del establecimiento de salud y que son indicadas por el Personal del Complejo Hospitalario.**

Para ello:

- Deberé proporcionar toda información relevante de mi representado al equipo médico.
- Seré la persona que recibirá la información del estado, evolución, pronóstico y procedimientos realizados de mi representado y entregaré la información al resto del grupo familiar.
- Coordinaré la rotación, frecuencia y permanencia de las visitas, en los horarios autorizados.
- Seré el responsable de realizar las solicitudes de documento y/o entrega de Autorizaciones (Consentimientos de procedimientos, Acompañamiento especiales y espiritual (cultos), Extensiones horarias, etc.)

- Tendré el Derecho a efectuar seis horas de visitas (salvo sectores especiales como Infectología, Área de Cuidados Especiales (ACE) y Aislamiento)
- Seré el responsable de gestionar los antecedentes que se requieran y en beneficio de mi representado, dentro y fuera del Complejo Hospitalario (Servicio Social, Ayudas técnicas, gestiones municipales, ISP, AFP, etc.)

…… ……..

Funcionario (a) Receptor
Representante
Complejo Hospitalario San José de Maipo

Tutor/a Legal y/o
de Usuario/a Hospitalizado

VII. ALIMENTACIÓN ASISTIDA

Toda persona adulta, niño o niña y adolescente que ingrese a los servicios Clínicos del Complejo Hospitalario San José de Maipo y se encuentre imposibilitada/o de poder alimentarse por sí mismo, se ofrecerá a su familiar o amigos la oportunidad de alimentación asistida.

1- OBJETIVO

Facilitar la alimentación a todos o todas aquellos o aquellas pacientes hospitalizados/as que no pueden consumirla/o por sí mismo, a fin de apoyar el proceso de restauración de la salud mediante la ingesta diaria de alimentos necesarios para mantener las funciones vitales del organismo, a través del acompañamiento y contacto afectivo con su red de apoyo familiar ayudando además, al mejoramiento de los aspectos psicológicos y social necesarios para la recuperación y el alta.

Objetivos Específicos

- Facilitar el ingreso de un familiar o persona significativa para él o la paciente en los horarios de alimentación determinados, a fin de asistirlo en la ingesta de alimentos
- Lograr que los o las usuarios/as (pacientes, familiares) desarrollen competencias adecuadas y reciban los beneficios de la humanización en social
- Educar acerca de los cuidados y asistencia en la alimentación durante el proceso de hospitalización y posterior alta del o la paciente, proporcionada por personal clínico designado.
- Organizar y controlar el acceso para la alimentación asistida
- Fortalecer los vínculos entre la familia y el personal de salud
- Integrar a los familiares al cuidado y asistencia del paciente hospitalizado
- Fomentar una atención acogedora y digna a la familia y a la comunidad en el establecimiento.
- Lograr la satisfacción de los o las usuarios y una mejor vinculación entre sí.
- Lograr la complementación y valorización entre todos los integrantes de la familia y la red de apoyo con el usuario.

2. ALCANCE DEL SISTEMA (CAMPO DE APLICACIÓN)

Pabellón Casa de Salud
Pabellón Central
Pabellón Roosevelt (incluyendo sector de Área de Cuidados Especiales, Infectología y Aislamiento de contacto)
Pabellón Laennec

Exclusiones:
El equipo de Nutrición informará la Unidad que pacientes no pueden recibir la alimentación asistida porque están siendo atendidos con alimentación enteral o tienen problemas de deglución o similar

3. METODOLOGÍA DEL PROCESO

Generalidades:

- Todos los o las pacientes que ingresen a los Servicios Clínicos, serán recibidos por la Enfermera/o o el Técnico Paramédico de la sala asignada a dicho paciente según patología
- Se procederá a registrarlos en el libro de ingresos y egresos de la unidad, contemplando toda la información requerida.
- La Unidad de Comunicaciones, a través del proceso de inducción, informará de las normas y deberes de los y las acompañantes y funcionarios/as , a la vez que se les dará la información sobre el beneficio que existe de participar en alimentación asistida del o la paciente, tanto para aceptarlo como rechazarlo el o la acompañante tendrá que firmar un consentimiento de Alimentación Asistida, el cual permanecerá una copia en la ficha clínica y otra en la Oficina OIRS respectiva.
- La familia definirá a una o dos personas como máximo quien podrá realizar el acompañamiento de la alimentación asistida al o la paciente, con sistema de rotación.
- Se otorgará una credencial especial que indique que es acompañante de alimentación pudiendo ingresar al establecimiento de acuerdo al horario de alimentación de los o las pacientes.
- El acompañante podrá solicitar asistir a su familiar en todas o en algunas comidas quedando estipulado en el consentimiento firmado.
- Dentro de la sala, otorgando la alimentación asistida sólo podrá permanecer una persona.

- La enfermera/o del servicio, la o el nutricionista y el personal paramédico serán los encargados de educar a los familiares o amigos sobre los puntos del consentimiento informado y además de supervisar que las personas registradas sean los que efectúen la alimentación asistida. En el proceso de supervisión también participaran los o las vigilantes para efectuar el control de los acompañantes a cada establecimiento.
- La firma del consentimiento de Acompañamiento del o la adulto Mayor 24 horas, no implica necesariamente la firma del consentimiento informado de alimentación asistida y viceversa.
- En circunstancias de inasistencia del representante responsable del consentimiento de alimentación asistida, será responsabilidad del personal clínico proporcionar la alimentación al o él paciente y velar para que este procedimiento se cumpla.
- Las personas autorizadas a firmar el consentimiento informado de alimentación asistida, debe ser mayores de 18 años.
- Las personas que están autorizadas a realizar la alimentación asistida se les prohíbe ingresar con alimentos externos a la alimentación hospitalaria, ya que los pacientes se encuentran con un régimen estricto que responde a un cálculo de requerimientos según patología, edad y actividad de cada paciente.
- Tanto familiares y/o amigos/as como el personal de salud deberán guardar respeto mutuo mientras dura la hospitalización.
- El personal de salud, deberá educar y supervisar a los familiares y/o amigos/as en temas relacionados a las Infecciones Intrahospitalarias, especialmente lavado de manos y no compartir alimentos.
- Será responsabilidad de la Enfermera/o de turno mantener stock de insumos y hacer cumplir la norma.
- Operadoras/es OIRS solicitaran al o la Medico la autorización que deberá contar el ficha clínica para autorizar el acompañamiento.
- También enfermera/o podrá orientar a OIRS si existe autorización de médico para la aplicación de Alimentación Asistida

CON RESPECTO A LOS HORARIOS DE ALIMENTACIÓN ASISTIDA

- El horario de alimentación del o la paciente será determinado por cada Servicio Clínico del establecimiento de salud, y los horarios son los siguientes:
- Desayuno: 10:00 - 10:30 horas
- Almuerzo 11:50 a 12:30 horas
- Once: 15:45 a 16:00 horas
- Cena de: 19:00 a 19:30 horas.

5. RESPONSABLES

Del cumplimiento:
Jefe/a de Atención Cerrada
De aplicación:
Unidad de Comunicaciones, Unidad de Alimentación, Enfermera/o y Técnico Paramédico encargada/o por sala.

6. SISTEMA DE REGISTRO

- Libro de registro de ingreso al establecimiento, mantenido por Oficina OIRS o equipo de vigilantes para los familiares que hacen acompañamiento. Él o la acompañante se inscribirá cada vez que ingrese al establecimiento, para que quede un registro del acompañamiento.
- Formulario de consentimiento informado sobre alimentación asistida que quedará en ficha clínica y oficina OIRS.

DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA ENCARGADA DE LA ALIMENTACIÓN

DERECHOS:

- Tiene derecho a recibir un trato correcto y digno por parte de todo el personal de salud
- Tiene derecho a orientación social por parte del equipo de Asistencia Social
- Tiene derecho a entregar sugerencias, reclamos y felicitaciones y que éstas sean contestadas en el plazo estipulado por ley.
- Tiene derecho a dirigirse a la enfermera/o, técnico paramédico para solicitar ayuda y/u orientación.
- Tiene derecho a ser instruido en los cuidados del hospitalizado/a y al momento del alta.
- Tiene derecho a preguntar sobre cualquier duda al equipo clínico que pueda tener respecto de la salud y cuidados del paciente. Especialmente en el caso de la Alimentación Asistida podrá realizar las consultas al Nutricionista a cargo del paciente.
- Respetar el consentimiento informado de alimentación asistida, si no se cumple íntegramente con el consentimiento. El hospital se encuentra en pleno derecho de suspender el beneficio.

- Si el equipo clínico detecta que él o la acompañante que va a realizar la Alimentación Asistida no es idóneo para ello (poca paciencia, maltrato, malas palabras, agresión u otro), el hospital se reserva el derecho a retirar la autorización.

DEBERES:

- Existirá un consentimiento informado de alimentación asistida que las a los acompañantes deberán conocer y firmar.
- Podrán participar en el proceso de Alimentación Asistida hasta dos personas, pudiendo solamente permanecer en sala un familiar o acompañante significativo.
- Está prohibido ingresar y/o consumir bebidas alcohólicas y/o drogas ilícitas dentro del hospital y menos proporcionarlas a los o las pacientes.
- Está prohibido fumar dentro del hospital.
- Se debe avisar si se está resfriado/a, si hay algún tipo de lesión en la piel o si se ha tenido recientemente alguna enfermedad infecciosa.
- Se debe tratar con respeto al personal, enfermos /as y acompañantes.
- Se debe respetar las indicaciones entregadas por los y las médicos o enfermeras/os.
- Se debe retirar de la sala de hospitalización cuando el equipo de salud requiera efectuar un procedimiento al usuario/a o alguno de los otros pacientes de la sala necesiten privacidad en un momento determinado. En este caso, el o la acompañante puede permanecer en el pasillo hasta que pueda volver a la sala.
- Se debe informar a la enfermera/o o técnico paramédico el momento en que hace abandono de la sala al terminar la Alimentación Asistida.
- Esta estrictamente prohibido suministrar a los o las pacientes alimentos que no formen parte de su régimen y que no formen parte de la alimentación suministrada por el hospital.

ANEXO:

CONSENTIMIENTO DE ALIMENTACIÓN ASISTIDA

CONSENTIMIENTO
ALIMENTACIÓN ASISTIDA

SERVICIO: _____

Fecha_____/_____/_____ Hora_____

Nombre del o la Paciente:	

N° de Ficha:	

Edad:	

☐ Acepto efectuar Alimentación Asistida

☐ Rechazo efectuar Alimentación Asistida

Antecedentes del Familiar o Amigo/a o tutor/a que le proporciona la Alimentación Asistida	
Nombre:	Rut:
Nombre:	Rut:

Horarios que participará en alimentación asistida

☐ Desayuno 8:15 a 8:30 ☐ Once: 15:45 a 16:00

☐ Almuerzo 11:50 a 12:30 ☐ Cena de: 19:00 a 19:30 horas.

Me comprometo a cumplir íntegramente este consentimiento. En caso contrario asumo que el hospital está en su derecho a suspender el beneficio de Alimentación Asistida

_____

Nombre completo, Rut y firma del o la acompañante que solicita autorización

---

Nombre y firma de la enfermera/o, nutricionista, técnico paramédico, encargado (a) Hospital Amigo:

Fecha hospitalización: _____/_____/_____

Fecha consentimiento de Alimentación Asistida: _____/_____/_____

Generalidades:

El Consentimiento de Alimentación Asistida, está orientado para pacientes que no pueden consumir alimentos por sí mismos y que requieran asistencia al momento de alimentarse.

Este beneficio puede ser solicitado por familiar o persona significativa, previa indicación médica, nutricionista, enfermera/o, una vez realizada la prescripción dietética.

El o la nutricionista estará encargado/a de informar al o él paciente o familiares, de su estado nutricional y su respectivo régimen.

Al momento del egreso hospitalario el o la nutricionista estará encargado de entregar una pauta de alimentación escrita, de acuerdo a las indicaciones nutricionales con la finalidad de continuar y fortalecer el proceso de recuperación respectivo.

Se dispondrá de un formulario, para protocolizar el Consentimiento de Alimentación Asistida. Se otorgará credencial (hasta 2), para identificar y facilitar el ingreso a familiar o persona significativa.

Podrán acceder al beneficio de Alimentación Asistida solamente dos (2) personas a través de sistema de rotación. Se entregará una credencial a cada una de las personas autorizadas para Alimentación Asistida, la que será retirada en oficina OIRS.

El ingreso a los Servicio Clínicos para asistir en la alimentación a la persona hospitalizada será normado por cada establecimiento de salud.

Debo utilizar el baño destinado a las visitas, nunca el baño de los pacientes.

INCORPORACION DE LA FAMILIA AL EGRESO HOSPITALARIO DEL ADULTO/A MAYOR.

INTRODUCCIÓN

La población de los adultos mayores actualmente presenta un aumento considerable y a medida que este se enferma aumenta su nivel de dependencia, lo que conlleva a una creciente necesidad de cuidados y para poder proporcionarlos es necesaria la intervención de todos los integrantes de la familia.

La familia y/o cuidador/ra es el principal punto de apoyo de los o las adultos mayores, debido a que dedican gran parte de su tiempo a ellos, ya que por su nivel de dependencia, son los que proporcionan los cuidados, y para ello es preciso que reciba la información adecuada para que la ponga en práctica y así asegurar una óptima recuperación de la salud, mejorando su calidad de vida.

Gran parte de los pacientes que llegan a nuestro Complejo Hospitalario es adulto mayor y necesita al momento del alta un importante apoyo por las personas que asumen la responsabilidad en su cuidado.

1. **PROPÓSITO**

   Contribuir a la preparación de la familia y/o Acompañante Significativo de la o él Adulto Mayor hospitalizado, con el objetivo de mantener la continuidad de los cuidados una vez que éste egrese del Complejo Hospitalario San José de Maipo

2. **CAMPO DE APLICACIÓN**

   Pabellón Laennec
   Pabellón Casa de Salud
   Pabellón Central
   Pabellón Roosevelt

3. **RESPONSABLES**

   Del cumplimiento del protocolo: Enfermera/o Coordinadora correspondiente
   De aplicación: Equipo Multidisciplinario

4. **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

   - Protocolo de Acompañamiento del o la Adulto mayor
   - Ley de Derechos y Deberes de los o las pacientes

- Protocolo de alimentación asistida
- Protocolo Hospital Amigo

5. TERMINOLOGIA

- **Actividades de la vida diaria:** Tareas funcionales básicas de la vida diaria, tales como caminar, vestirse, bañarse, comer, arreglo personal y uso del baño.
- **Dependencia:** Perdida temporal o definitiva de la capacidad de la persona para ser autónoma.
- **Cuidador/a:** Familiar y/o acompañante significativo que da asistencia a otra que se encuentra enferma, discapacitada, o necesita ayuda con las actividades diarias.
- **Educación al Alta**: Son los contenidos educativos entregados al familiar y/o acompañante significativo del o la paciente Adulto Mayor hospitalizado al momento del alta.

6. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Generalidades

- La instrucción teórica y práctica de los cuidados para el egreso, se inician una vez que haya pasado la etapa aguda de la patología que motivó el ingreso y una vez que el Médico realice la prescripción del tratamiento a seguir.
- Este beneficio será otorgado a un familiar y/o acompañante significativo que se encuentre en condiciones para otorgar los cuidados y cumpla con los deberes o normativas del servicio.
- La Instrucción para la atención del o la Adulto Mayor es opcional y no obligatoria para el familiar y/o acompañante significativo.
- La Instrucción puede ser suspendida frente a la necesidad del servicio, esto debe ser comunicado y fundamentado por Enfermera/o o personal delegado al familiar o acompañante significativo.
- La enfermera/o realiza el registro estadístico de paciente adulto mayor con familiar o acompañante significativo con instrucción de los cuidados del o la Adulto Mayor al egreso hospitalario e informará a OIRS para gestionar proceso.
- El equipo multidisciplinario definirá las pautas e indicaciones específicas para el egreso (según ámbito de competencia de cada profesional) en reuniones programas con la enfermera/o coordinadora/ or de cada sector.

6.2. Especificas

- El día y el horario de instrucción para el egreso en el servicio o unidad del o la paciente será acordado entre ambas partes.
- La instrucción será entregada al familiar y/o acompañante significativo en la unidad del o la paciente, en forma teórica y práctica de los aspectos esenciales de los cuidados a requerir por del o la paciente en su domicilio.
- Enfermera/o u otro integrante del equipo supervisarán a los familiares o acompañantes significativos sobre los cuidados a proporcionar al paciente, ejemplo: técnica de lavado de manos, alimentación asistida u otros, para evitar aspiraciones u otros eventos adversos.
- Frente a la inasistencia del familiar y/o acompañante significativo, es de responsabilidad del personal clínico proporcionar los cuidados al o la paciente y velar para que este procedimiento se cumpla.

7. REGISTROS

- Registro de incorporación de la familia al egreso del o la Adulto Mayor, dicha planilla debe ser incorporada en Ficha del o la Paciente.
- Planilla confeccionada por enfermería la o él adulto mayor incorporados al proceso.

CONSENTIMIENTO

Incorporación de la Familia al Egreso Hospitalario de la o él Adulto Mayor

SERVICIO: _____

Fecha_____/_____/_____ Hora_____

Nombre del o la Paciente:	

N° de Ficha:		Edad:	

☐ Acepto recibir capacitación para apoyar
Al o la paciente adulto mayor al momento del egreso hospitalario

☐ Rechazo recibir capacitación para apoyar
Al o la paciente adulto mayor al momento del egreso hospitalario

Antecedentes del Familiar o Amigo/a o Tutor/a que recibe la capacitación	
Nombre:	Rut:
Nombre:	Rut:

Me comprometo a cumplir íntegramente este consentimiento.

_____

Nombre completo, Rut y firma del o la acompañante que solicita autorización

---

Nombre y firma de la enfermera/o , encargado (a) Hospital Amigo:

Generalidades:

- La instrucción teórica y práctica de los cuidados para el egreso, se inician una vez que haya pasado la etapa aguda de la patología que motivó el ingreso y una vez que el Médico realice la prescripción del tratamiento a seguir.
- Este beneficio será otorgado a un familiar y/o acompañante significativo que se encuentre en condiciones para otorgar los cuidados y cumpla con los deberes o normativas del servicio.
- La Instrucción para la atención de la o él Adulto Mayor es opcional y no obligatoria para el familiar y/o acompañante significativo.
- La Instrucción puede ser suspendida frente a la necesidad del servicio, esto debe ser comunicado y fundamentado por Enfermera o personal delegado al familiar o acompañante significativo.
- La enfermera/o realiza el registro estadístico de o la paciente adulto mayor con familiar o acompañante significativo con instrucción de los cuidados del o la Adulto Mayor al egreso hospitalario e informará a OIRS para gestionar proceso.
- El equipo multidisciplinario definirá las pautas e indicaciones específicas para el egreso (según ámbito de competencia de cada profesional) en reuniones programas con la enfermera/o coordinadora/or o de cada sector.

Especificas

- El día y el horario de instrucción para el egreso en el servicio o unidad del paciente será acordado entre ambas partes.
- La instrucción será entregada al o la familiar y/o la o él acompañante significativo en la unidad del paciente, en forma teórica y práctica de los aspectos esenciales de los cuidados a requerir por el o la paciente en su domicilio.
- Enfermero/a u otro integrante del equipo supervisarán a los familiares o acompañantes significativos sobre los cuidados a proporcionar al o los paciente, ejemplo: técnica de lavado de manos, alimentación asistida u otros, para evitar aspiraciones u otros eventos adversos.
- Frente a la inasistencia del familiar y/o las o los acompañante significativo, es de responsabilidad del personal clínico proporcionar los cuidados al o la paciente y velar para que este procedimiento se cumpla.