

# MANUAL

## MANUAL DE EDUCACION AL PACIENTE Y/O ACOMPañANTE O CUIDADOR

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO

MAICAO, LA GUAJIRA



## TABLA DE CONTENIDO

<u>1.</u> INTRODUCCION .....	3
<u>2.</u> OBJETIVO .....	3
<u>3.</u> RESPONSABILIDAD .....	3
<u>4.</u> PROPOSITO DEL PROGRAMA.....	4
<u>5.</u> POBLACION OBJETO.....	6
<u>6.</u> ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN AL PACIENTE Y LA FAMILIA.....	8
<u>7.</u> TEMAS PRIORIZADOS: PRIMERA ETAPA .....	13
<u>8.</u> ESTRATEGIAS DE ABORDAJE DEL PACIENTE Y SU FAMILIA O ACOMPAÑANTES..	15
<u>9.</u> EDUCACION EN SALUD PARA PREVENIR IAAS .....	17
<u>10.</u> ELABORACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS .....	19

# 1. INTRODUCCION

Con el Programa de Educación para el Paciente y la Familia se pretende iniciar en forma oportuna un proceso educativo estructurado y estandarizado, de participación multidisciplinaria, que esté acorde con las necesidades particulares del paciente, sus valores culturales, creencias religiosas, preferencias de aprendizaje, capacidades cognitivas y de comunicación. La finalidad es preparar a la familia o cuidadores de menores de edad y adultos mayores, para la atención de las necesidades básicas del paciente en el hogar y la prevención de complicaciones durante su estancia en la ESE y posteriormente en su hogar, facilitándole la adherencia al tratamiento prescrito, la adaptación al medio ambiente y a su vida familiar.

El programa de Educación al Paciente y la Familia ha sido desarrollado de acuerdo con la política de Seguridad y en concordancia con los objetivos estratégicos encaminados a:

Garantizar altos estándares de calidad de los procesos médicos asistenciales y administrativos, referenciados a nivel Nacional

Ofrecer servicios para satisfacer las necesidades de salud, asegurando la fidelidad de los usuarios y respetando sus derechos.

Garantizar adherencia al tratamiento y promover la salud

# 2. OBJETIVO

Crear un espacio para preparar a la familia en la prevención de las enfermedades más comunes y en la atención de las necesidades básicas del paciente en el hogar y la prevención de complicaciones durante su estancia en el hospital y posteriormente en su hogar, facilitándole la adherencia al tratamiento prescrito, la adaptación al medio ambiente y a su vida familiar, además de la disminución de la estancia hospitalaria.

### 3. RESPONSABILIDAD

El talento humano en salud tiene la responsabilidad de implementar el manual de educación a pacientes y acompañantes o cuidadores. Médicos, Enfermeras, trabajadores sociales, orientadores étnicos y auxiliares de enfermería deben, informar, orientar y educar al paciente y su acompañante y despejar las dudas sobre su proceso de atención.

### 4. PROPOSITOS DEL PROGRAMA

El Programa de Educación al Paciente y la Familia en la ESE Hospital San Jose de Maicao, con el criterio del compromiso social y diferencial, considera que todo el personal de la salud de la Institución tiene un compromiso educativo con el paciente, de tal forma que le permita la continuidad del tratamiento una vez sea dado de alta. Asi mismo como parte de la política de Seguridad de la Institución, este Programa pretende mantener una estructura que facilite el proceso de aprendizaje y le permita al paciente y/o su cuidador, adquirir los conocimientos y destrezas para la toma de decisiones acertadas y seguras durante el cuidado, usando asi mismo estrategias simples y claras para transmitir el mensaje y reduciendo las barreras del idioma con los indígenas wayuu, para lo cual la entidad cuenta con profesionales y auxiliares de enfermería bilingüe en cada horario, esto a fin de mejorar la comprensión de la información y educación emitida.

El Programa pretende influir en forma positiva, facilitando un conocimiento y entrenamiento que le permita al paciente y su familia:

- Apoyar los procesos de atención al paciente durante su hospitalización y cuando sea dado de alta.
- Atender las necesidades básicas del paciente en el hogar.
- Prevenir complicaciones durante la estancia y posteriormente en el hogar.
- Dar continuidad al tratamiento ambulatorio.
- Medir la adherencia al tratamiento prescrito.



- Apoyar al paciente en el proceso de adaptación al medio ambiente y a su vida familiar.
- Orientar al cuidador en los signos de alarma y cuando consultar con oportunidad para reducir estados graves de la enfermedad, especialmente en menores de 5 años y gestantes.
- El Programa de Educación al paciente y la familia de la ESE Hospital San Jose busca contribuir con la disminución de las complicaciones y reingreso del paciente a la institución, generadas por el desconocimiento de su enfermedad, el inadecuado cuidados en el hogar o descuido en el tratamiento.

## 4. POBLACIÓN OBJETO

Familiares o cuidadores de pacientes que utilizan los servicios ambulatorios, hospitalarios o de urgencias de la ESE Hospital San José de Maicao y que de acuerdo a las necesidades identificadas, se consideren candidatos para entrar en el Programa de educación al paciente y la familia.

Referente de la EPS

Referente de la IPS de servicio domiciliario (home care) que estarán a cargo del paciente una vez sea dado de alta.

Pacientes, acompañantes o cuidadores.

**Evaluación:** mediante encuestas o entrevistas

**Seguimiento:** gestión de calidad

**Inicio de actividad:** 10 de junio/2017

**Ayudas didácticas:** rota folios, carteles, simulaciones

## 5. ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN AL PACIENTE Y LA FAMILIA



1. Identificación del paciente, familiar, acompañante o cuidador
2. Valoración de las necesidades de educación en el paciente o cuidador.
  - Identificar fortalezas y debilidades en cuanto a conocimiento y capacidades.
  - Conocer la disponibilidad del recurso humano (paciente, cuidador, educador) para iniciar el proceso educativo y poner en práctica lo aprendido.
  - Elaborar diagnósticos de enfermería.
  - Elaborar el plan educativo teniendo en cuenta el resultado de la "Valoración inicial"
3. Planificación de la actividad educativa e intervención:
  - Planificar la educación teniendo en cuenta fortalezas, debilidades y los diagnósticos de enfermería resultantes de la valoración del paciente/cuidador.
  - Estructurar el plan educativo teniendo en cuenta el diseño definido para el Programa de educación a la familia, y que se incluyan en él, como mínimo, la educación necesaria sobre: Uso seguro de equipos médicos, uso seguro de medicamentos, dieta y nutrición adecuada, manejo del dolor, técnicas de rehabilitación, signos y síntomas de alarma y control y seguimiento médico.
  - Entrevistar al paciente o familiar para establecer empatía y lograr una comunicación fluida, teniendo en cuenta la escolaridad, lenguaje, etc y definir una canal de entendimiento.
4. Iniciar el dialogo educativo de forma cortés y respetuosa siempre buscando la retroalimentación de la educación impartida
5. Apoyarse con ayudas audiovisuales o simulaciones o taller buscando desarrollo de la competencia en el paciente o cuidador para reducir los reingresos
6. Evaluar al paciente o familiar de forma verbal o mediante taller la información o educación entregada.

- Medir resultados de aprendizaje en el paciente y su grupo.
- Crear estrategias para reforzar el conocimiento, teniendo en cuenta los resultados obtenidos
- Dejar registro escrito de las actividades educativas impartidas mediante listado de asistencia, acta o evidencia fotografica

#### 7. Seguimiento:

- Evaluar el grado de comprensión de cada tema recibido por el paciente o cuidador.
- Acompañamiento del paciente y/o su cuidador para verificar conceptos y hacer ajustes necesarios para afianzar el conocimiento adquirido.
- Aplicación de encuestas de satisfacción, seguimiento e impacto y expectativas

8. Elaborar plan de charla individual o colectiva, especificando fecha, hora, tema, tiempo, metodología, servicio

## 6. TEMAS PRIORIZADOS: PRIMERA ETAPA

- Lavado de manos
- Prevención de Infecciones Intrahospitalarias
- Clasificación de los residuos en la fuente
- Hábitos de alimentación saludable
- Adherencia a controles de citas de P Y P
- Adherencia a tratamientos médicos
- Cuidados de los elementos de la ESE
- Uso racional de los recursos ( agua, energía)
- Enfermedades Prevalentes de la Infancia (IRA/EDA)
- Importancia de la Vacunación
- Uso de mascarilla y prevención del covid\_19, Enfermedades infecciosas
- Automedicación
- Morbilidad Materna Extrema

- Signos De Alarma Por Grupos De Enfermedades
- Prevención Enfermedad diarreica aguda
- Manejo de las Infecciones respiratorias agudas al egreso hospitalario,
- Cuidados del paciente con post quirúrgico ambulatorios
- Cuidados de la Gestante en casa
- Cuidados de pacientes crónicos en casa ( prevención de escaras, aspiración de secreciones, cuidados de la gastrostomía)
- Cuidados de la Colostomía en casa

## 8. ESTRATEGIAS DE ABORDAJE DEL PACIENTE Y SU FAMILIA O ACOMPAÑANTES

### 1. METODOLOGÍA SBAR

SBAR es una técnica utilizada principalmente para facilitar la transferencia de información en situaciones complejas, cuando se requiere de atención inmediata o acción. El término SBAR es un acrónimo, que por sus siglas en inglés significa:

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| ✓ Situation- Situación         | ¿Qué ocurre en este momento?                   |
| ✓ Background- Antecedentes     | ¿Qué circunstancias llevaron a esta situación? |
| ✓ Assessment- Evaluación       | ¿Qué piensa que puede ocurrir?                 |
| ✓ Recomendación- Recomendación | ¿Qué debemos hacer para corregir el problema?  |

### APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA

#### SITUATION- SITUACIÓN

#### ¿QUÉ OCURRE EN ESTE MOMENTO?

Describa la situación inicial de la atención del paciente



- Nombre, puesto y unidad de trabajo
- Tema sobre el que necesita comunicar
- Cambios en el estado del paciente
- Cambios en el plan de tratamiento
- Otros temas (gestión, ambiental, etc.)

## **BACKGROUND- ANTECEDENTES                    ¿QUÉ CIRCUNSTANCIAS LLEVARON A ESTA SITUACIÓN?**

Proporcione información clínica de fondo: edad, sexo, otros datos de filiación, responsable del paciente, diagnóstico principal y otros diagnósticos. Fecha de ingreso y previsión de Alta, tratamiento actual y principales resultados de pruebas complementarias.

## **ASSESSMENT- EVALUACIÓN                    ¿QUÉ PIENSA QUE PUEDE OCURRIR?**

Evalué y describa el problema a través de los signos y síntomas del paciente:

Describir el problema detectado y los cambios desde la última evaluación del paciente: constantes vitales, signos o síntomas, cambios de comportamiento, conciencia, etc.

Otros: traslados, soporte familiar, etc.

## **RECOMENDACIÓN- RECOMENDACIÓN                    ¿QUÉ DEBEMOS HACER PARA CORREGIR EL PROBLEMA?**

Haga una recomendación/ solicite una instrucción

Plantear una sugerencia o recomendación en base a los datos expuestos, solicitar una respuesta y un canal de información si fuese necesario.

Utilización de acrónimos estandarizados ni socializados en los registros clínicos

En la ESE HSJM se establece un documento que contiene los acrónimos

Durante el contacto con el paciente el personal de salud debe:

- ✓ Comunicar al paciente lo que eres, lo que haces y quienes son los miembros del equipo
- ✓ Reconocer al paciente por su nombre y saber cómo prefieren ser llamados
- ✓ Ser cercanos con el paciente, dar confianza
- ✓ Hacer contacto visual con el paciente
- ✓ Ser conscientes de su lenguaje corporal y del significado subconsciente del mismo
- ✓ Siempre que sea posible, tranquilizar al paciente a través del poder del tacto
- ✓ Repetir lo que el paciente me ha dicho y pedido para asegurar mi comprensión de su pregunta o solicitud
- ✓ Involucrar a los miembros de la familia presentes, reconociendo su importante papel en el cuidado del paciente
- ✓ Controlar sus reacciones, expresiones verbales y extraverbales que puedan servir de información al paciente y motiven los mecanismos de defensa de este
- ✓ Mantener actitud de ayuda y comprensión sin efectuar críticas moralistas, permitiendo que el paciente exprese libremente sus sentimientos
- ✓ Elaborar el mensaje libre de toda forma de presión o coerción, diseñado de manera que al paciente le sea posible comprenderlo, o sea, que ambos hablen el mismo lenguaje
- ✓ Involucrar al paciente y la familia en todos los procesos de atención y cuidados básicos de su patología de base, preparación para procedimientos y recomendaciones postratamiento, identificación de signos de alarma y de mas factores que permitan una adecuada atención en salud
- ✓ Informar al paciente y familia en aspectos relacionados con la atención al usuario y deberes y derechos

- ✓ Comunicación efectiva con la familia y el paciente con patologías terminales estableciendo un contacto permanente con los familiares, brindar apoyo psicosocial y un trato humanizado.

## **2. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE Y SU FAMILIA “TEACH BACK”**

El método Teach Back (enseñanza por retroalimentación) es una manera de confirmar lo que se le ha explicado al paciente. En esta estrategia el personal de salud evalúa al paciente la comprensión de lo que se le ha explicado a cerca de su patología y/o recomendaciones. Inicialmente se debe de explicar en un lenguaje sencillo la información que se pretende entregar al paciente, enfatizado en los puntos que se requieren, tenga en cuenta el usuario y su familia.

### **Aplicación del procedimiento:**

Si un paciente comprende, puede “enseñar la información con precisión. Este es un método de comunicación destinado a mejorar la alfabetización en salud.

¿Quién debe usar el método? Médicos, enfermeras, profesionales de la salud.

¿Qué deben de enseñar a los pacientes? Información sobre su diagnóstico, plan de tratamiento. Medicamentos, riesgos y beneficios del tratamiento, cuidados posteriores y signos de alarma

¿Por qué es importante? Muchos pacientes tienen problemas para entender la información médica

¿Cómo? Cuando se les pide a los pacientes que explique en sus propias palabras lo que se les expuso deben poder describir o explicar claramente la información que se les proporciona.

- ✓ El consentimiento informado es una de las principales herramientas para la entrega de la información pertinente al paciente donde se explican los riesgos inherentes a la atención, las recomendaciones previas a los procesos clínicos a realizar, los cuidados posteriores a la realización de procedimientos. De igual manera se establecen que porque medio de

folletos y rotafolio se le entregan las recomendaciones al paciente para sus cuidados y tratamiento durante su permanencia en el hospital.

- ✓ Se debe incentivar que el paciente pueda realizar lista de preguntas durante la atención en salud en los servicios ambulatorios.
- ✓ Siempre se debe de consignar en la historia clínica la información que se le brinda al paciente, dejando constancia si el paciente comprende o no la explicación que se le entregó luego de que el paciente replique la información que el personal de salud aportó.

### **Interlocucion y acompañamiento de los Orientadores Etnicos**

La entidad tiene disponibles 3 orientadores étnicos distribuidos por servicios, lo que permite servir de apoyo a los profesionales misionales en el abordaje de los pacientes indígenas y en las acciones de educación sin barreras de lenguaje.

**La comunicación con el paciente y su familia se dará en los siguientes momentos:**

#### **Ingresos:**

- ✓ Se aplican medidas durante su ingreso a filtros y en cualquier área de atención o sala institucional
- ✓ Cuando el paciente ingresa a la institución se realiza identificación del paciente por medio de manilla
- ✓ El personal de salud explicará al paciente y a su familia los procedimientos a seguir para su adecuada atención, la identificación de los riesgos, y las medidas pertinentes para su cuidado dentro de la institución
- ✓ Se aplica las definiciones de seguridad del paciente y como realizar el reporte de incidentes y/o eventos adversos relacionados con la atención en salud.

#### **Proceso de atención:**



- ✓ Posterior a la valoración se definen conductas al paciente y si el paciente requiere ser internado en cualquiera de los servicios ofertados por la entidad, se traslada al paciente y en cada una de las áreas o salas asistenciales se debe de entregar la información pertinente para mejorar su condición de salud y para garantizar su estancia segura
- ✓ Se debe garantizar la aplicación de medidas de comunicación en cada una de las áreas de atención y hacer énfasis en los pacientes que presenten mayores riesgos para la presentación de eventos adversos asociados a la comunicación (pacientes con discapacidad auditiva y/o verbal, visual, cognitiva o pacientes poco receptivos a la información aportada, pacientes con otros idiomas o dialectos
- ✓ Durante el proceso de atención del paciente o de estancia hospitalaria se debe de garantizar la aplicación de las medidas generales y estrategias para la prevención.

#### **Egresos:**

- ✓ Se debe de garantizar que el paciente se encuentre seguro dentro de las instalaciones del Hospital durante todo su proceso de atención hasta su egreso, para que se cumplan todas las estrategias dispuestas en el documento
- ✓ Antes del egreso del paciente se debe de entregar la información pertinente para su cuidado y tratamientos en el domicilio, recomendaciones para mejorar la recuperación del paciente e identificación de signos de alarma
- ✓ Se debe garantizar que el paciente y su familia comprendan la totalidad de las recomendaciones dadas aplicando las estrategias dispuestas en este documento

Se debe de verificar por medio de una lista de chequeo la información dada al paciente y todos los documentos requeridos para un adecuado proceso de egreso al paciente teniendo en cuenta el protocolo de egreso.

## **9. EDUCACION EN SALUD PARA PREVENIR IAAS**

Objetivo general:

Lograr que todos los pacientes, familiares o acompañantes que ingresan a la institución cuenten con una capacitación y formación sobre la cultura de la seguridad del paciente, en temas donde incide directamente en la atención directa con la atención de sus necesidades básicas y en contacto con las superficies de la infraestructura hospitalaria.

Objetivos específicos:

- Educar al paciente, familiar o acompañante en las barreras de seguridad del paciente
- Usar una comunicación clara y sencilla que establezca que permita una comprensión de los temas a compartir con los pacientes y familiares.
- Transformar al paciente y acompañante en un veedor de la seguridad del paciente y específicamente en la prevención de IAAS
- Desarrollar conocimientos sobre prevención de IAAS en el paciente, familiar o cuidador en las prácticas de prevención (Higiene de manos, uso de elementos de protección, reglas de aislamiento, segregación adecuada de residuos, uso de guantes en riesgo de contacto, entre otros)

## TEMAS

1. Higiene de Manos
2. Precauciones en Aislamiento
3. Uso de Mascarilla
4. Segregación de residuos
5. Limpieza y aseo de la ropa del paciente
6. Baño del paciente

## EVALUACION DE CONOCIMIENTOS

Evaluar las capacitaciones mediante encuestas o test o llamadas de seguimiento al egreso

## RESPONSABILIDADES DE LA EDUCACION DE LOS USUARIOS Y FAMILIARES



Los responsables de la Educación del paciente y familiares es de todo el equipo misionales y liderado por los profesionales de Enfermería, médicos hospitalarios y especialistas tratantes. El Manual de educación del paciente debe ser conocido por todos el Talento Humano de la Entidad, quienes deben garantizar la apropiación de conceptos antes del egreso del paciente.

## BIBLIOGRAFIA

Manual De Medidas Básicas Para El Control De Infecciones En Ips, Ministerio de Salud, 2018

Programa de inducción y capacitación en Seguridad del Paciente para la mejora en los procesos de atención en los hospitales públicos

<https://hospitalsininfecciones.com/4229/conoce-5-pilares-para-garantizar-la-seguridad-en-la-atencion-a-la-salud-en-entornos-hospitalarios>



# ELABORACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

## ELABORACIÓN INICIAL DEL DOCUMENTO

CONTROL	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
REALIZÓ	12/03/2017	MABIS MERCADO RUA	COOR. SERV HOSPITALARIOS
REVISÓ	09/09/2023	MABIS MERCADO RUA	PROFESIONAL DE CALIDAD
APROBÓ	22/09/2023	HENRY MARTINEZ V.	SUBGERENTE

## CONTROL DE CAMBIOS





NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA MODIFICACIÓN	MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
MANUAL DE EDUCACION AL PACIENTE/ACOMPAÑANTE	SIAU-MN:003	2	22/09/2023	CONTENIDO	MABIS MERCADO RUA

### REGISTRO DE COMUNICACIÓN DEL DOCUMENTO

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA	FECHA
IRINA MEDINA CASTILLO	LIDER SIAU		22/09/2023



