



**TRANSFORMACION DE LA GESTION
HOSPITALARIA
PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO
24 HORAS ADULTO/A MAYOR
HOSPITALIZADO/A
2008**

Cuando alguien que amamos está hospitalizado

Una estadía en el hospital puede durar desde un día hasta un mes, e incluso más. Cuando un miembro de la familia debe ser admitido en el hospital, es importante recordar que el tiempo pasado allí, en su mayor parte, no es una experiencia agradable.

El aburrimiento es una de las mayores quejas entre los pacientes que son hospitalizados. Sin la libertad de moverse con normalidad, como si estuvieran en casa, el paciente suele sentirse aburrido, aislado y confinado. Cuando estas emociones están emparejadas con complicaciones emocionales y psicológicas que surgen de una enfermedad física, el individuo que ha sido admitido en el hospital con frecuencia confía en que el círculo cercano de familia y amigos le traigan un sentido de alivio y familiaridad al cuarto hospitalario.

Para un enfermo en el hospital, el apoyo moral es la clave para un período más eficiente de recuperación. Mientras que el apoyo moral para algunos pacientes variará de otros, la meta subyacente del apoyo moral será levantar el ánimo y la autoestima del paciente. Ofrecer servicios tales como lectura, oración y meditación, o simplemente ofrecer una conversación o mostrarse afectuosos es suficiente para mejorar la estadía de cualquier enfermo.

Entonces, ¿qué si la meditación y la oración no son parte de sus prácticas cotidianas? Intente ofrecer conversación al paciente con recuerdos de otros tiempos, contando chistes e historias que levanten el ánimo. Para la mayoría de los pacientes, estas historias, cuando se enfocan en experiencias pasadas positivas, trabajan elevando la estimulación de hormonas y disminuyendo la presión sanguínea. Todo eso es necesario para apresurar el período de recuperación.

Además, para aliviar el aburrimiento y el aislamiento en el hospital, hay algunos pacientes que requieren de distintos tipos de apoyo. Porque las decisiones médicas que se toman en el hospital pueden ser abrumadoras, acompañado de la incertidumbre de algunos tratamientos, los pacientes de hospital confían en el apoyo externo de



familiares y amigos para que los asistan en tomar decisiones respecto a su cuidado mientras permanecen allí, así como por las necesidades de su familia que espera en casa. Como miembro de la familia o amigo de un paciente de hospital, es importante atender a esta situación y ofrecer apoyo de esta manera.

Como la población mayor de edad está aumentando en el mundo, las familias tendrán, en un momento u otro, que pasar cierto tiempo en el hospital, visitando a sus padres o abuelos. Cuando se da esta situación médica, es importante familiarizarse con la condición de salud por la que la persona querida ha sido hospitalizada y luego planificar actividades apropiadas basadas en sus posibilidades físicas y emocionales. Para muchos, estar confinados en un cuarto, en un ambiente poco familiar, puede debilitarlos por sí mismo sin las complicaciones que les llevaron allí en principio. Ayúdeles a sobrellevar estas condiciones, para que su recuperación sea pronta, y la estadía lo más agradable posible.

INTRODUCCION:

La apertura de los establecimientos de salud a la familia y a la comunidad es un elemento trascendental en los lineamientos estratégicos del sector salud. Su implementación será compleja dado que se deben asumir profundos cambios culturales al interior de las instituciones.

DEFINICION:

El concepto de transformación de la gestión hospitalaria ha incorporado buenas prácticas de atención centradas en el usuario, la familia y la comunidad.

Esta transformación amerita la protocolización del acompañamiento 24 horas de un familiar o persona significativa en adultos (as) mayores de 60 años hospitalizados.

CUERPO DE LA NORMA DE ACOMPAÑAMIENTO 24 HORAS:

1. A todo Adulto (a) Mayor que ingrese a los Servicios Clínicos se les ofrecerá a su familia o amigos la oportunidad de acompañamiento las 24 horas por familiar o amigo significativo.
2. La familia o amigo deberá firmar un contrato donde se indicarán las tres personas o familiares significativos con su Rut, que acompañarán al adulto(a) mayor las 24 horas. Una por vez y ellos coordinaran sus horarios.
3. Este beneficio es opcional y no obligatorio para la familia. En caso de que la familia no acepte este beneficio lo dejará consignado en el contrato.
4. Paralelo al acompañamiento de 24 horas, los adultos (as) mayores pueden ser visitados por otros familiares o amigos en horario de visitas de acuerdo a cada hospital, con un mínimo de 08 horas diarias.
5. La enfermera del servicio y el personal paramédico serán los encargados de educar a los familiares o amigos sobre los puntos del

- contrato y además de supervisar que las personas registradas en los contratos sean las que efectuarán el acompañamiento del adulto mayor las 24 horas.
6. Tanto familiares y/o amigos, como el personal de salud deberán guardar respeto mutuo mientras dura la hospitalización del adulto (a) mayor.
 7. El personal de salud, deberá educar y supervisar a los familiares y/o amigos en temas relacionados a las IIH., especialmente lavado de manos y no compartir alimentos.
 8. El acompañante y el paciente serán capacitados acerca de cuidados generales y manejo posterior del alta.
 9. El ingreso al hospital del acompañante significativo (a) y/o amigo (a) para el cuidado nocturno será hasta las 22:00 horas.
 10. Si no se cumple íntegramente el contrato de acompañamiento 24 horas, el hospital se encuentra en pleno derecho de restringir este acompañamiento.

OBJETIVOS:

- Erradicar sensación de abandono en el adulto (a) mayor hospitalizado, permitiendo a su acompañante la permanencia junto a el o ella las 24 horas del día.
- Lograr que los usuarios (Pacientes, familiares, funcionarios de los establecimientos, directivos) desarrollen competencias adecuadas y perciban los beneficios de la humanización de la atención.
- Contribuir a mejorar la respuesta al tratamiento por parte del paciente, lo que conlleva a la disminución de los días de hospitalización.
- 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 los establecimientos hospitalarios de la red.
- Lograr la satisfacción de los usuarios y una mejor vinculación entre sí.
- Que los usuarios valoren el trabajo realizado entre todos y se complementen con la familia y otros integrantes de la red de apoyo.

MODO OPERATIVO:

- Todos los pacientes que ingresen a los Servicios Clínicos, serán recibidos por la Enfermera o el Técnico Paramédico de la sala asignada a dicho paciente según patología.
- El Técnico Paramédico, procederá a ingresarlo en el libro de ingresos y egresos del Servicio, completando toda la información requerida.
- Se procederá a pesar y medir al paciente si las condiciones lo permiten y se registrará en la hoja de ingreso.
- Familiar directo y amigo (a) que acompaña al paciente será entrevistado por la enfermera procederá a realizar el ingreso.
- La enfermera o Técnico Paramédico informará de las normas y deberes de los acompañantes y funcionarios, a la vez que se les solicitará firmar el Contrato de Acompañamiento 24 horas, entregando una copia al familiar y/o acompañante.
- El original del Contrato quedará archivado en una carpeta destinada para ello.
- Será responsabilidad de la Enfermera Encargada o Técnico Paramédico Encargado del Servicio, mantener stock de insumos y hacer cumplir la norma.
- Se abrirá un cuaderno para llevar el registro de visitas a los pacientes y así controlar a los acompañantes registrados en el contrato.

REGISTROS:

- Libro de Ingresos y Egresos de los Servicios Clínicos.
- Formulario de Contrato Acompañamiento 24 horas adulto (a) mayor hospitalizado (a)
- Cuaderno Registro de Visitas.
- Credencial con el nombre del acompañante.

CON RESPECTO A LA APERTURA HORARIA ACOMPAÑAMIENTO A ADULTO MAYOR 24 HORAS:

- Acompañamiento las 24 horas para adultos (as) mayores hospitalizados
- Acompañamiento diurno: de 09:00 a 22:00 horas
- Acompañamiento nocturno, optativo, de 22:00 a 09:00 horas

DERECHOS Y DEBERES DEL ACOMPAÑANTE:

DERECHOS:

- **NO** es obligación el acompañamiento nocturno del adulto (a) mayor
- 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 recibir ayuda y orientación social
- Tiene derecho a entregar sugerencias, reclamos y felicitaciones y que estas sean contestadas en el plazo estipulado por ley.
- Ante cualquier duda o problema dirigirse a la Enfermera o Matrona o técnico paramédico, para solicitar ayuda o/y orientación
- Tiene derecho a ser instruido (a) en los cuidados del adulto (a) mayor durante la hospitalización y al momento del alta.
- Tiene derecho a ser capacitado acerca del reconocimiento de signos y síntomas de agravamiento, de las medidas generales de cuidado, de alimentación y confort del paciente, ejercicios básicos, preparación y administración de medicamentos y mantenimiento de ayudas técnicas.
- Tiene derecho a preguntar sobre cualquier duda que pueda tener respecto de la salud del adulto (a) mayor.
- Tiene derecho a asistencia religiosa según sus creencias.

NOTA:

- Si el comportamiento y conducta de los acompañantes no son el adecuado, se procederá a suspender dicho beneficio.
- El Servicio no se hace responsable de pérdidas de artículos de valor que los acompañantes ingresen bajo su responsabilidad
- NO es obligación la permanencia nocturna de acompañamiento.

DEBERES:

- Existirá un **Contrato de Acompañamiento 24 horas, adulto (a) mayor hospitalizado (a)**, que los acompañantes deberán conocer y firmar.
- Respetar el contrato de acompañamiento 24 horas, si no se cumple íntegramente este contrato, el hospital se encuentra en pleno derecho de restringir el acompañamiento 24 horas.
- Podrán ingresar solamente 3 personas (acompañantes) autorizadas por paciente, 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 hasta las 22:00 horas.
- Se debe respetar el reglamento general de visitas.
- Está prohibido utilizar los servicios higiénicos de los hospitalizados. Para ello existe un baño para las vistas.
- Está prohibido ingresar y/o consumir bebidas alcohólicas dentro del hospital.
- Está prohibido fumar dentro del hospital.
- No se debe hacer uso de celulares en los pasillos ni en la sala de hospitalización.
- Se debe avisar si se está resfriado o resfriada, si hay algún tipo de lesión en la piel o si se ha tenido recientemente alguna enfermedad infecciosa.
- Se debe proporcionar al 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 el médico.
- Se debe tratar con respeto al personal, enfermos y acompañantes.
- Se deben respetar las indicaciones entregadas por los médicos o enfermeras.
- En horario de visita médica los acompañantes deberán permanecer en la sala de espera y no deambular por los pasillos ni salas de hospitalización.
- Se deberán retirar de la sala de hospitalización cuando se vaya a realizar algún procedimiento por enfermera, médico o técnico paramédico, si así se requiere.
- Puede ayudar a cuidar al adulto (a) mayor hospitalizado efectuando las actividades que le sean permitidas y colaborando en los procedimientos que me soliciten, siempre que me sienta capacitado (a), ya que debo saber que **NO** es obligación hacerlo.

- Para descansar puede utilizar la silla que está al lado de la cama y usted puede traer una frazada y almohada.
- Se debe informar a la enfermera o técnico paramédico el retiro de la sala.
- Se debe completar la pauta de evaluación de satisfacción usuaria al momento del alta del adulto (a) mayor.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS EQUIPOS DE SALUD:

DERECHOS:

- Derecho a recibir un trato digno y de respeto de parte de los usuarios.
- Derecho a recibir la información necesaria para los cuidados del adulto (a) mayor.
- Derecho a que se respeten los lugares y horarios de entrega de información con respecto al estado de salud del adulto (a) mayor.

DEBERES:

- Debe entregar un trato digno y amable a los pacientes y acompañantes, sin discriminación.
- Se debe identificar verbalmente y hacer uso de la credencial de identificación.
- Cumplir con la norma de acompañamiento 24 horas.
- Se debe orientar y capacitar al acompañante en los cuidados del adulto (a) mayor durante la hospitalización y al alta.
- Se debe entregar al familiar significativo, amigo/a, toda la información de la situación de salud del adulto (a) mayor.

CON RESPECTO A LA ENTREGA DE INFORMACION:

Cada hospital deberá destinar un lugar y horario para la entrega de información del estado de salud del adulto (a) mayor a sus familiares, el cual deberá ser respetado por los usuarios y personal de salud.

PAUTA DE EVALUACION DE SATISFACCION USUARIA:

FECHA:_____ SALA/CAMA:_____

1. Se le entregó cartilla de información del Servicio? ___Si ___No
2. Se le entregó información sobre normas, funcionamientos y horario? ___Si ___No
3. Al ser atendido, el personal fue amable? ___Si ___No
4. El personal que lo atendió, tenía credencial de identificación?
___Si ___No
5. Recibió capacitación y orientación con respecto a los cuidados del adulto (a) mayor por parte del personal a cargo? ___Si ___No
6. Se le explican los procedimientos que se le realizan al adulto mayor? Si___ No___
7. El médico tratante le entregó información del estado de salud de del adulto mayor en el lugar y en el horario establecido? ___Si ___No
8. Sabe quien fue el médico tratante del paciente? Si___ No___
9. Cómo encontró la limpieza de la sala?
___Mala ___Regular ___Buena ___Muy buena

10. Cuando solicitó la presencia de un auxiliar de enfermería o un técnico paramédico la atención fue:

___Tardía ___Rápida

11. En una escala del 1 al 7, cómo evaluaría el programa **Acompañamiento 24 horas?**

Esta pauta de evaluación de satisfacción usuaria será contestada por el acompañante al momento de que el adulto (a) mayor sea dado de alta, la satisfacción usuaria será considerada positiva si registra un 75% de respuestas afirmativas.

La pauta de medición de satisfacción usuaria será evaluada trimestralmente.

CONTRATO DE ACOMPAÑAMIENTO 24 HORAS COMO INSTRUMENTO DE COMPROMISO ENTRE EL EQUIPO DE SALUD Y LOS ACOMPAÑANTES:

El Hospital nos invita a participar activamente en la recuperación del adulto (a) mayor durante su hospitalización. Frente a este desafío nosotros nos comprometemos como acompañantes a cumplir las normas de la unidad, comprender, respetar y facilitar el trabajo de las personas que cuidan a nuestro adulto (a) mayor. También nos comprometemos a:

- Continuar brindándole amor y cuidados al adulto (a) mayor, visitándolo de lunes a domingo las 24 horas del día
- Podemos acompañar al adulto (a) mayor sólo 3 personas: familiares cercanos, amigos, quienes lo acompañaremos por turnos, entrando a la sala sólo una persona a la vez.
- Los acompañantes informaremos, al ingreso del adulto(a) mayor al servicio, quienes serán las tres personas que acompañaremos al paciente, entregando el nombre completo y el RUT de cada uno de ellos.
- Se les dará una credencial o pulsera a cada uno, que no podrá ser intercambiada con otras personas y que deberá permanecer a la vista.
- El ingreso a las unidades es a las 09:00 de la mañana y el cambio en la noche es a las 22:00 horas.
- Puedo usar la silla que está junto a la cama del paciente para descansar. En ningún caso podré recostarme en colchonetas en el suelo.
- Evitaré transitar innecesariamente por la sala o pasillos, ya que esto dificulta el trabajo del personal y el descanso del adulto (a) mayor.
- También es aconsejable comer una colación antes del acompañamiento nocturno, pues no está permitido ingresar con alimentos a la sala. (no se puede traer almuerzo).
- Debo utilizar el baño destinado a las visitas, nunca el baño de los pacientes.
- Paralelo al acompañamiento de 24 horas, el adulto (a) mayor puede ser visitado por otros familiares o amigos en horario de visitas de acuerdo a cada hospital, o durante las 24 horas si el hospital cuenta con el sistema de visitas 24 horas.

¿Cómo puedo ayudar a cuidar al adulto (a) mayor hospitalizado en colaboración con el equipo de salud?

- Efectuando las actividades que me sean permitidas por la enfermera(o) o encargado(a) de servicio: muda, baño, alimentación, cambio de ropa de cama y colaborando en los procedimientos que me soliciten, siempre que me sienta capacitada(o) para hacerlo.
- Lavándome muy bien las manos antes de atender al paciente, cada vez que ingrese o me retire de la sala o cada vez que sea necesario.
- Avisando a las enfermeras (os) o personal del Servicio Clínico si estoy resfriada(o), tengo alguna lesión en la piel o he tenido recientemente alguna enfermedad infecciosa, para evitar contagios.
- Avisando si saldré de la sala y preocuparme de dejar siempre las barandas de la cama arriba, para evitar caídas.
- Me dedicaré a cuidar solo al paciente a mi cargo. No compartiré objetos personales con otros hospitalizados, ni tampoco emitiré juicios u opiniones en relación a la situación de enfermedad de ellos (as).
- Respetando las normas de aislamiento estricto cuando se requiera, para evitar infecciones.
- No traeré bolsos, paquetes u otros objetos que entorpezcan el aseo y el orden de la unidad.
- Mantendré una permanente actitud de respeto, hablando en tono bajo y evitando ruidos innecesarios que interfieran con la tranquilidad ambiental del hospital. Además respetaré al equipo de salud en sus labores e indicaciones.
- En caso del que el personal lo solicite, por procedimientos especiales del adulto(a) mayor en la sala, cambios de turno, etc., los acompañantes deben abandonar temporalmente la sala.
- Me dirigiré a la enfermera(o) o personal del Servicio Clínico cuando tenga alguna duda o problema, quien tendrá la mejor disponibilidad a considerar situaciones especiales cuando lo solicitemos.
- Respetaré el lugar y horario que se me indique para solicitar información sobre el estado de salud del adulto(a) mayor.



Me comprometo a cumplir íntegramente este contrato. En caso contrario asumo que el hospital está en su derecho a restringir el horario de acompañamiento del adulto/a mayor.

Nombre completo, Rut y firma de las personas autorizadas a acompañar al adulto/a mayor.

1. _____

2. _____

3. _____

Nombre del Adulto/a Mayor:

Nombre y firma de la enfermera (o) de la unidad, encargado (a) del Servicio o Técnico Paramédico:

Fecha: ____/____/____



Por razones de carácter personal, no podré acceder al beneficio del acompañamiento 24 horas:

Nombre: _____

Firma: _____

Rut: _____