



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO


PASTO SALUD

Nit. 900091143-9

PROTOCOLO PROGRAMA DE INFORMACION A USUARIOS Y FAMILIAS

VERSION 1.0

**SAN JUAN DE PASTO
2014**

	PROTOCOLO PROGRAMA DE INFORMACION PARA PACIENTES Y/O FAMILIARES			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PR-IUF	1.0	2

PROTOCOLO PROGRAMA DE INFORMACIÓN A USUARIOS Y FAMILIAS PASTO SALUD E. S. E.

Elaborado por:

Hernán Javier Guerrero Burbano

San Juan de Pasto

2014

	PROTOCOLO PROGRAMA DE INFORMACION PARA PACIENTES Y/O FAMILIARES			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PR-IUF	1.0	3

CONTENIDO

	PAG
RESOLUCION 0499 DE NOVIEMBRE DE 2014	4
CONTROL DE CAMBIOS	9
INTRODUCCIÓN	10
1. OBJETIVOS	11
1.1 OBJETIVO GENERAL	11
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	11
2. ALCANCE	12
3. PROGRAMA DE ATENCION A PACIENTES Y/O FAMILIAS	13
4. GLOSARIO	17
BIBLIOGRAFIA	

RESOLUCIONES			
VERSION	PROCESO / PROCEDIMIENTO	CODIGO	NUM
2.0	GESTION JURIDICA	GJ	062

GERENCIA

RESOLUCIÓN No. 499
(26 de noviembre de 2014)

"Por medio de la cual se adoptan unos procedimientos y protocolos de aplicación en los procesos de Atención al Cliente Asistencial de Pasto Salud ESE.

El Gerente de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, en ejercicio de sus facultades Constitucionales y legales, el Acuerdo No. 004 del 2006 del Concejo Municipal de Pasto, el Acuerdo N° 008 del 2009 de la Junta Directiva de la empresa Social del Estado Pasto Salud, y teniendo en cuenta los enunciados de la Resolución 2003 de 2014 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Manual de Estándares de Acreditación en Salud adoptado por la Resolución 123 de 2012 del Ministerio antes mencionado,

CONSIDERANDO:

Que, la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, está comprometida en un proceso de mejoramiento continuo bajo la perspectiva de garantizar seguridad en la prestación de los servicios de salud.

Que, la Resolución 2003 de 2014 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la cual se adopta el manual de estándares de habilitación para entidades prestadoras de servicios de salud, en sus diferentes grupos especialmente el relacionado con procesos prioritarios, requiere que las instituciones prestadoras de servicios de salud garanticen la seguridad en la atención a sus pacientes, mediante la implementación de procesos seguros y documentados para todas aquellas atenciones en salud que en dicho manual se contemplan.


Que, los Estándares del Sistema Único de Acreditación en Salud, adoptados mediante Resolución 123 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social en el grupo de Atención al Cliente Asistencial, igualmente requieren de una serie de procesos y protocolos documentados, que en su implementación garanticen la prestación de servicios de salud bajo condiciones de calidad y seguridad para el paciente.

Que, Pasto Salud ESE, realizó el proceso de autoevaluación de condiciones de habilitación, encontrando oportunidades de mejora especialmente en el grupo de procesos prioritarios, requiriéndose en este sentido documentar e implementar varios procesos orientados al cumplimiento de los estándares de habilitación.

Que, durante el año 2013 Pasto Salud realizó proceso de autoevaluación de estándares del Sistema Único de Acreditación en Salud, encontrando oportunidades de mejora para su cumplimiento, especialmente en la implementación de procesos orientados a garantizar calidad en la prestación de servicios de salud.

Que para cerrar las brechas detectadas en autoevaluación de estándares de habilitación y acreditación, el equipo de salud de Pasto Salud ESE y los Directores Operativos de Red iniciaron un proceso de revisión, actualización y documentación y despliegue de los procesos y protocolos que a continuación se detallan:

- ✓ *Protocolo de comunicación entre el equipo de salud*
- ✓ *Protocolo programa de información a Usuarios y Familias*
- ✓ *Protocolo programa de atención Binomio Madre Hijo*
- ✓ *Protocolo para el manejo del Consultador Crónico*
- ✓ *Protocolo de Identificación Inequivoca de pacientes en Imagenología*
- ✓ *Protocolo de Prevención de Úlceras por Presión*

	PROTOCOLO PROGRAMA DE INFORMACION PARA PACIENTES Y/O FAMILIARES			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PR-IUF	1.0	5

	RESOLUCIONES			
	VERSION	PROCESO / PROCEDIMIENTO	CODIGO	NUM
	2.0	GESTION JURIDICA	GJ	062

GERENCIA

- ✓ *Protocolo Prevención de Caídas*
- ✓ *Protocolo de adopción de Guías Clínicas de Atención*
- ✓ *Protocolo de Alertas tempranas frente a valores críticos en Laboratorio Clínico*
- ✓ *Protocolo de atención a Pacientes con Síndrome de Abstinencia por consumo de SPA*
- ✓ *Procedimientos que requieren consentimiento informado*
- ✓ *Protocolo para la identificación e intervención de necesidades emocionales*
- ✓ *Protocolo para el manejo del dolor*
- ✓ *Protocolo para la identificación de grupos poblacionales específicos*
- ✓ *Protocolo de identificación inequívoca de pacientes*
- ✓ *Instructivo manejo de clasificación de víctimas*
- ✓ *Instrumento para el seguimiento al protocolo de identificación inequívoca de pacientes*
- ✓ *Instrumento de seguimiento a procesos*
- ✓ *Metodología y estandarización para el reporte de eventos adversos*
- ✓ *Protocolo de identificación de alergias*
- ✓ *Protocolo de manejo y contenido de carro de paro*
- ✓ *Protocolo para el manejo de pertenencias del paciente*
- ✓ *Estrategia de despliegue de lavado de manos*
- ✓ *Ficha indicadores lavado de mano*
- ✓ *Formato verificación adherencia a lavado de manos*
- ✓ *Lista de chequeo insumos lavado de manos*
- ✓ *Protocolo de muerte cerebral*
- ✓ *Protocolo Código Azul*
- ✓ *Protocolo de Reanimación Cardio Cerebro Vascular*
- ✓ *Protocolo de intubación y Extubación Orotraqueal*
- ✓ *Estrategia de despliegue de la política de seguridad del paciente*
- ✓ *Protocolo de suturas*
- ✓ *Protocolo de lavado de oídos*
- ✓ *Protocolo de extracción de cuerpo extraño de ojos, vías respiratorias superiores y piel*

Guías y protocolos aplicables a laboratorio clínico

- ✓ *Protocolo de control de calidad interna y externa en laboratorio Clínico versión 2*
- ✓ *Protocolo de identificación inequívoca de pacientes y muestras de laboratorio clínico.*
- ✓ *Guía de bioseguridad, limpieza y desinfección en el laboratorio clínico versión 2*
- ✓ *Guía de frotis vaginal y uretral versión 2*
- ✓ *Guía de obtención y envío de muestras para análisis de eventos en salud pública versión 2*
- ✓ *Guía de TSH Neonatal versión 2*
- ✓ *Protocolo de KOH versión 2*
- ✓ *Protocolo de frotis uretral versión 2*
- ✓ *Protocolo de frotis vaginal versión 2*
- ✓ *Guía de Hematología versión 2*
- ✓ *Protocolo Hematología versión 1*
- ✓ *Guía de Inmunología versión 2*
- ✓ *Protocolo de Inmunología versión 2*
- ✓ *Guía de Tuberculosis versión 2*
- ✓ *Guía de Urocultivo versión 2*
- ✓ *Protocolo de Antibiograma versión 2*
- ✓ *Protocolo Tuberculosis versión 2*
- ✓ *Protocolo Urocultivo versión 2*
- ✓ *Guía de Coprológicos versión 2*
- ✓ *Guía de Orinas versión 2*

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pasto.salud@pastosaludese.gov.co . www.pastosaludese.gov.co

FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
Subgerencia de Salud e Investigación	PR-IUF	1.0	6

RESOLUCIONES

VERSION	PROCESO / PROCEDIMIENTO	CODIGO	NUM
2.0	GESTION JURIDICA	GJ	062

GERENCIA

- ✓ Protocolo de Orina y Coprológicos versión 2
- ✓ Protocolo de Ácido Úrico versión 2
- ✓ Protocolo de Amilasa versión 2
- ✓ Protocolo de Bilirrubina versión 2
- ✓ Protocolo de Colesterol HDL versión 2
- ✓ Protocolo de Colesterol DLD versión 2
- ✓ Protocolo de Colesterol Total versión 2
- ✓ Protocolo de Creatinina versión 2
- ✓ Protocolo de Fosfatasa Alcalina versión 2
- ✓ Protocolo de Glucosa versión 2
- ✓ Protocolo de Hemoglobina Glicosada versión 2
- ✓ Protocolo de Microalbuminuria versión 2
- ✓ Protocolo de Nitrógeno Ureico versión 2
- ✓ Protocolo de Potasio Serico versión 2
- ✓ Protocolo de Triglicéridos versión 2
- ✓ Fichas técnicas de Indicadores de Laboratorio
- ✓ Lista de chequeo de identificación de paciente y muestras de laboratorio.

Que los anteriores documentos han sido desplegados al talento humano de la empresa, concertados y ajustados según el consenso de los equipos de trabajo, incluyendo el pilotaje.

Que en Reunión del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente realizada el día 25 de noviembre de 2014, los Directores Operativos de Red hicieron el despliegue de los documentos relacionados a los integrantes del Comité, poniendo a consideración para su adopción mediante acto administrativo.

Que el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente en dicha reunión aprobó los documentos relacionados que corresponden a los protocolos, guías y procedimientos, y, recomendó al Gerente emitir el correspondiente acto administrativo de adopción.

Que es necesario, los Protocolos, Guías y Procedimientos antes mencionados para que sean implementados en los procesos de atención al cliente asistencial.

En mérito de lo expuesto

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar los siguientes Protocolos, Guías y Procedimientos para que sean aplicados en los procesos de atención al cliente asistencial en Pasto Salud ESE:

- ✓ Protocolo de comunicación entre el equipo de salud
- ✓ Protocolo programa de información a Usuarios y Familias
- ✓ Protocolo programa de atención Binomio Madre Hijo
- ✓ Protocolo para el manejo del Consultador Crónico
- ✓ Protocolo de Identificación Inequivoca de pacientes en Imagenología
- ✓ Protocolo de Prevención de Úlceras por Presión
- ✓ Protocolo Prevención de Caídas
- ✓ Protocolo de adopción de Guías Clínicas de Atención
- ✓ Protocolo de Alertas tempranas frente a valores críticos en Laboratorio Clínico
- ✓ Protocolo de atención a Pacientes con Síndrome de Abstinencia por consumo de SPA
- ✓ Procedimientos que requieren consentimiento informado
- ✓ Protocolo para la identificación e intervención de necesidades emocionales
- ✓ Protocolo para el manejo del dolor

FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
Subgerencia de Salud e Investigación	PR-IUF	1.0	7

RESOLUCIONES

VERSION	PROCESO / PROCEDIMIENTO	CODIGO	NUM
2.0	GESTION JURIDICA	GJ	062

GERENCIA

- ✓ *Protocolo para la identificación de grupos poblacionales específicos*
- ✓ *Protocolo de identificación inequívoca de pacientes*
- ✓ *Instructivo manejo de clasificación de víctimas*
- ✓ *Instrumento para el seguimiento al protocolo de identificación inequívoca de pacientes*
- ✓ *Instrumento de seguimiento a procesos*
- ✓ *Metodología y estandarización para el reporte de eventos adversos*
- ✓ *Protocolo de identificación de alergias*
- ✓ *Protocolo de manejo y contenido de carro de paro*
- ✓ *Protocolo para el manejo de pertenencias del paciente*
- ✓ *Estrategia de despliegue de lavado de manos*
- ✓ *Ficha indicadores lavado de mano*
- ✓ *Formato verificación adherencia a lavado de manos*
- ✓ *Lista de chequeo insumos lavado de manos*
- ✓ *Protocolo de muerte cerebral*
- ✓ *Protocolo Código Azul*
- ✓ *Protocolo de Reanimación Cardio Cerebro Vascular*
- ✓ *Protocolo de intubación y Extubación Orotraqueal*
- ✓ *Estrategia de despliegue de la política de seguridad del paciente*
- ✓ *Protocolo de suturas*
- ✓ *Protocolo de lavado de oídos*
- ✓ *Protocolo de extracción de cuerpo extraño de ojos, vías respiratorias superiores y piel*

Guías y protocolos aplicables a laboratorio clínico

- ✓ *Protocolo de control de calidad interna y externa en laboratorio Clínico versión 2*
- ✓ *Protocolo de identificación inequívoca de pacientes y muestras de laboratorio clínico.*
- ✓ *Guía de bioseguridad, limpieza y desinfección en el laboratorio clínico versión 2*
- ✓ *Guía de frotis vaginal y uretral versión 2*
- ✓ *Guía de obtención y envío de muestras para análisis de eventos en salud pública versión 2*
- ✓ *Guía de TSH Neonatal versión 2*
- ✓ *Protocolo de KOH versión 2*
- ✓ *Protocolo de frotis uretral versión 2*
- ✓ *Protocolo de frotis vaginal versión 2*
- ✓ *Guía de Hematología versión 2*
- ✓ *Protocolo Hematología versión 1*
- ✓ *Guía de Inmunología versión 2*
- ✓ *Protocolo de Inmunología versión 2*
- ✓ *Guía de Tuberculosis versión 2*
- ✓ *Guía de Urocultivo versión 2*
- ✓ *Protocolo de Antibiograma versión 2*
- ✓ *Protocolo Tuberculosis versión 2*
- ✓ *Protocolo Urocultivo versión 2*
- ✓ *Guía de Coprológicos versión 2*
- ✓ *Guía de Orinas versión 2*
- ✓ *Protocolo de Orina y Coprológicos versión 2*
- ✓ *Protocolo de Ácido Úrico versión 2*
- ✓ *Protocolo de Amilasa versión 2*
- ✓ *Protocolo de Bilirrubina versión 2*
- ✓ *Protocolo de Colesterol HDL versión 2*
- ✓ *Protocolo de Colesterol DLD versión 2*
- ✓ *Protocolo de Colesterol Total versión 2*
- ✓ *Protocolo de Creatinina versión 2*

FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
Subgerencia de Salud e Investigación	PR-IUF	1.0	8

RESOLUCIONES

VERSION	PROCESO / PROCEDIMIENTO	CODIGO	NUM
2.0	GESTION JURIDICA	GJ	062

GERENCIA

- ✓ *Protocolo de Fosfatasa Alcalina versión 2*
- ✓ *Protocolo de Glucosa versión 2*
- ✓ *Protocolo de Hemoglobina Glicosilada versión 2*
- ✓ *Protocolo de Microalbuminuria versión 2*
- ✓ *Protocolo de Nitrógeno Ureico versión 2*
- ✓ *Protocolo de Potasio Serico versión 2*
- ✓ *Protocolo de Triglicéridos versión 2*
- ✓ *Fichas técnicas de Indicadores de Laboratorio*
- ✓ *Lista de chequeo de identificación de paciente y muestras de laboratorio*

ARTICULO SEGUNDO: *La aplicación de los protocolos, guías y procedimientos adoptados es de carácter obligatorio por parte del equipo de salud en los procesos de atención al cliente asistencial de Pasto Salud ESE.*

ARTÍCULO TERCERO: *El seguimiento a su implementación y cumplimiento se hará por parte de los Directores Operativos en cada Red y por el Equipo de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad a través del programa de auditoría a la calidad del registro y adherencia.*

ARTÍCULO CUARTO: *Una vez los protocolos, guías y procedimientos adoptados sean codificados en Planeación, se publicarán en el servidor documental para ser consultados por el Talento Humano de la Empresa.*

ARTÍCULO QUINTO: VIGENCIA: *La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.*

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San Juan de Pasto, a los veintiséis (26) días del mes de noviembre de dos mil catorce (2014.)


BERNARDO OCAMPO MARTÍNEZ
Gerente

Proyectó: Subgerencia de Salud e Investigaciones.
Revisó: Oficina Asesora Jurídica.

	PROTOCOLO PROGRAMA DE INFORMACION PARA PACIENTES Y/O FAMILIARES			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PR-IUF	1.0	9

CONTROL DE CAMBIOS

E: Elaboración del Documento

M: Modificación del Documento

X: Eliminación del Documento

VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO	INFORMACIÓN DE CAMBIOS					ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN
		E	M	X	ACTIVIDADES O JUSTIFICACIÓN	ELABORÓ /ACTUALIZÓ	
1.0	Aprobación y Adopción del Protocolo Programa de información para paciente y/o familiares para la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.	X			Las resolución 123 de 2012 y 2082 de 2014, del Ministerio de Salud y Protección Social y el manual de estándares de Acreditación en Salud, enfatizan la atención en salud centrada en el usuario, y para ello se requiere fortalecer los procesos de información y comunicación. Ratifica lo anterior el decreto 903 de 2014, del Ministerio de Salud y Protección Social.	Hernán Javier Guerrero Burbano Director Operativo Red Norte	Resolución 499 del 26 de noviembre de 2014

	PROTOCOLO PROGRAMA DE INFORMACION PARA PACIENTES Y/O FAMILIARES			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PR-IUF	1.0	10

INTRODUCCIÓN

En atención a que Pasto Salud ESE ha iniciado un proceso de mejoramiento continuo con un enfoque en acreditación en la prestación de servicios de salud, conlleva al fortalecimiento de la información y comunicación a los usuarios y sus familias. En ese contexto presentamos el presenta programa donde se detallan los diferentes momentos y formas de información del equipo de salud a usuarios y familias.

La comunicación eficaz es esencial para realizar una atención en salud de alta calidad, pues mejora la satisfacción del paciente, su comprensión, su adherencia terapéutica y los resultados en términos de salud. La comunicación, junto con los conocimientos médicos, la exploración física y la toma de decisiones constituyen los componentes esenciales de la competencia clínica.

Sin duda, los pacientes y sus familias tienen un papel central en la promoción de su propia seguridad y la mejor forma de cumplir con este rol es a través de una información abierta y fluida desde el equipo de salud y todo el talento humano de la empresa.

Una buena información y comunicación entre los prestadores médicos y aquellos familiares que acompañan al paciente redundan en una mejor atención, disminuyendo el stress de la familia.

	PROTOCOLO PROGRAMA DE INFORMACION PARA PACIENTES Y/O FAMILIARES			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PR-IUF	1.0	11

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar e implementar un programa de información para pacientes y sus familias en los diferentes momentos de la atención, esto es, desde el Acceso hasta la Salida y Seguimiento.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS


- ✓ Identificar las necesidades de información de los pacientes y/o familias.
- ✓ Diseñar los instrumentos y mecanismos de información dirigida a pacientes y/o familias.
- ✓ Definir instrumentos que permitan realizar seguimiento a la comprensión y cumplimiento de expectativas de los usuarios y familias

	PROTOCOLO PROGRAMA DE INFORMACION PARA PACIENTES Y/O FAMILIARES			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PR-IUF	1.0	12

2. ALCANCE

El programa de información dirigida a usuarios y/o familias, está diseñado con el objeto de ser una herramienta útil en el propósito de mejorar la comunicación e información durante el proceso de atención en salud desde el equipo de salud y todo el talento humano de la Empresa en aspectos que el usuario y su familia requieren conocer de manera efectiva.

Lo anterior conlleva a que su aplicación se extienda a todos los procesos de atención al cliente asistencial y de soporte administrativo de Pasto Salud ESE.

	PROTOCOLO PROGRAMA DE INFORMACION PARA PACIENTES Y/O FAMILIARES			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PR-IUF	1.0	13

3. PROGRAMA DE ATENCION A PACIENTES Y/O FAMILIAS

3.1 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN A PACIENTES Y/O FAMILIAS.

La identificación de necesidades de información se realiza durante todo el macroproceso de atención al cliente asistencial y en cada una de las etapas del continuo de atención.

3.1.1 Información para el acceso a los servicios:

3.1.1.1 Requisitos para el acceso a los servicios

- Documento de identificación: Cédula de ciudadanía, Tarjeta de Identidad, Registro Civil de Nacimiento según corresponda.

- Vinculación al Sistema General de Seguridad Social en Salud en las modalidades de Régimen Subsidiado, Contributivo, Especial. Cuando el usuario no se encuentre vinculado al sistema, Pasto Salud ESE a través de sus oficinas de Atención al Usuario gestionará la vinculación temporal ante el ente Territorial para garantizar el proceso de atención requerido.


- Hacer la solicitud de servicios de salud personalmente en las oficinas de atención al usuario de cada IPS de Pasto Salud ESE, o telefónicamente en las diferentes líneas habilitadas para tal efecto.

3.1.1.2 Despliegue del Portafolio de servicios. Nuestros usuarios tienen derecho a conocer el Portafolio de Servicios, por tanto es importante que para el despliegue se utilicen los mecanismos idóneos, de tal manera que permita el acceso a usuarios y comunidad en general

- Página Web
- Oficinas de Atención al Usuario
- Pantallas de televisión en salas de espera de las IPS

3.1.1.3 Despliegue de deberes y derechos de los usuarios. Los derechos de los usuarios son tan importantes para Pasto Salud, que se constituyen en un proceso transversal. De allí que es necesario su despliegue para una aplicación en todos los momentos de la atención. Se utilizan los siguientes mecanismos de divulgación:

- Página Web

	PROTOCOLO PROGRAMA DE INFORMACION PARA PACIENTES Y/O FAMILIARES			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PR-IUF	1.0	14

- Oficinas de Atención al Usuario
- Entrega de impresión de deberes y derechos en las oficinas de atención al usuario de las diferentes IPS

3.1.2 Información en Registro e Ingreso: Una vez el usuario haya accedido a los servicios de salud en cualquier IPS de Pasto Salud ESE, es importante para garantizar seguridad en el proceso de atención, concretar la siguiente información:

3.1.2.1 Datos y documentos que soporten la identificación del usuario.

3.1.2.2 Información de los riesgos y necesidades identificadas en el paciente que puedan influir en su proceso de atención. (Debe registrarse en la Historia Clínica en los campos definidos)

- Riesgo de alergias
- Riesgo de Caídas (Escala de Downtown)
- Riesgo de Úlceras por Presión (Escala de Braden)
- Riesgo de Pérdida o Fuga
- Riesgo de Agresión Externa
- Necesidad de Aislamiento
- Necesidad de intervención Nutricional
- Necesidad de Vinculación a Programas de Promoción y Prevención
- Necesidad de Apoyo Emocional
- Necesidad de Apoyo Espiritual
- Necesidad de Cuidados Paliativos
- Necesidad de Interconsultas a otras disciplinas
- Necesidades Culturales

3.1.2.3 Información del proceso administrativo que requiere el paciente para su atención.

- Alcance del proceso de atención
- Facturación de servicios
- Información relacionada con la entrega y dispensación de medicamentos
- Información relacionada con las citas de control y servicios complementarios

3.1.2.4 Informar al paciente si requiere alguna preparación especial antes de la atención.

3.1.3 Información en Evaluación de Necesidades al Ingreso: Se debe informar los resultados de la priorización y evaluación de los riesgos y necesidades. Además se debe dejar evidencia de la información en los campos de la Historia Clínica destinados a tal fin:

	PROTOCOLO PROGRAMA DE INFORMACION PARA PACIENTES Y/O FAMILIARES			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PR-IUF	1.0	15

- Riesgo de alergias
- Riesgo de Caídas (Escala de Downtown)
- Riesgo de Úlceras por Presión (Escala de Braden)
- Riesgo de Pérdida o Fuga
- Riesgo de Agresión Externa
- Necesidad de Aislamiento
- Necesidad de intervención Nutricional
- Necesidad de Vinculación a Programas de Promoción y Prevención
- Necesidad de Apoyo Emocional
- Necesidad de Apoyo Espiritual
- Necesidad de Cuidados Paliativos
- Necesidad de Interconsultas a otras disciplinas
- Necesidades Culturales

3.1.4 Información en Planeación de la Atención: El usuario debe ser informado de manera clara de los siguientes aspectos, que van a repercutir en el tratamiento del paciente: (Se debe dejar evidencia en los campos de la Historia Clínica destinados para tal fin).

3.1.4.1 Información al usuario de los procedimientos clínicos y ayudas diagnósticas que se requieren para realizar el examen físico y obtener un diagnóstico oportuno y pertinente.

3.1.4.2 Información clara del diagnóstico y pronóstico de acuerdo a la patología.


3.1.4.3 Información del Plan de Atención que se le realizará de manera individual conforme a sus condiciones y patología.

3.1.4.4 Informar la decisión de respetar la voluntad para realizar o no procedimientos y tratamiento refrendada en el documento de consentimiento informado.

3.1.5 Información en Ejecución del Tratamiento: El usuario debe ser informado de manera clara de los siguientes aspectos, que van a repercutir en el tratamiento del paciente: (Se debe dejar evidencia en los campos de la Historia Clínica destinados para tal fin).

3.1.5.1 Información clara y oportuna del desarrollo del plan de tratamiento definido.

3.1.5.2 Educar al usuario y su familia de la corresponsabilidad en el desarrollo y cumplimiento del plan de tratamiento.

	PROTOCOLO PROGRAMA DE INFORMACION PARA PACIENTES Y/O FAMILIARES			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PR-IUF	1.0	16

3.1.5.3 Informar al usuario y su familia de los riesgos que se pueden presentar en la ejecución del tratamiento.

3.1.5.4 Información de la necesidad de articulación de servicios interdisciplinarios y referencia a otro nivel de atención de acuerdo a su plan de tratamiento.

3.1.6 Información en Referencia y Contrarreferencia; Informar al paciente la pertinencia o necesidad del traslado a otro centro de atención o mayor nivel de complejidad. Dejar evidencia de la información en la Historia Clínica, lo mismo que en los formatos implementados para la referencia y contrarreferencia.

3.1.7 Información en Salida y Seguimiento

3.1.7.1 Información clara de acuerdo a riesgos y necesidades identificadas en el Plan de Egreso

3.1.7.2 Información clara y oportuna al usuario y su familia de la corresponsabilidad y compromiso frente al egreso y mantenimiento de la salud.

3.1.7.3 Información de la necesidad de realizar seguimiento y controles del usuario.

3.1.7.4 Informar aspectos importantes de su patología y cuidados en casa mediante la entrega de cartillas educativas

3.2 DISEÑAR LOS INSTRUMENTOS Y MECANISMOS DE INFORMACIÓN DIRIGIDA A PACIENTES Y/O FAMILIAS.

3.2.1 Diseñar y elaborar cartillas de información de las patologías con mayor frecuencia de consulta en Pasto Salud ESE: HTA, AIEPI, GASTRITIS, NEUMONIA, RINOFARINGITIS, INFECCION DE VIAS URINARIAS, DIARREA-GASTROENTERITIS, AMIGDALITIS ESTREPTOCOCCICA, AMENAZA DE ABORTO, FALSO TRABAJO DE PARTO, CARIES, ENFERMEDAD PERIODONTAL. Dichas cartillas deben contener por lo menos causas de la patología, procedimientos a seguir para la recuperación de la salud, mecanismos de prevención y controles.

3.3 APLICAR LA METODOLOGÍA DE PACIENTE TRAZADOR

Para evaluar el cumplimiento de la información brindada a usuario y su familia de todo lo concerniente a su proceso de atención.

	PROTOCOLO PROGRAMA DE INFORMACION PARA PACIENTES Y/O FAMILIARES			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PR-IUF	1.0	17

4. GLOSARIO

INFORMACIÓN: es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

USUARIO DE SERVICIOS DE SALUD: Un Usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico porque lo necesita, hace referencia a una personal que requiere o ha requerido atención en salud.

RÉGIMEN SUBSIDIADO: es el mecanismo mediante el cual la población Vulnerable de un país, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado.

RÉGIMEN CONTRIBUTIVO: es el mecanismo mediante el cual la población Vinculada al sistema laboral de un país, aporta económicamente con el empleador un porcentaje de su remuneración para acceder a los servicios de seguridad social en salud.

VINCULADO: Personas que no tienen capacidad de pago y que mientras logran ser beneficiarios del Régimen Subsidiado, tienen derecho a los servicios de atención en salud en IPS públicas y privadas contratadas por la Secretaría Locales de Salud.

REGÍMENES ESPECIALES: Grupos especiales de atención con garantías y requisitos particulares definidos en el Sistema general de seguridad social en salud.

SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud.

	PROTOCOLO PROGRAMA DE INFORMACION PARA PACIENTES Y/O FAMILIARES			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	PR-IUF	1.0	18

BIBLIOGRAFIA

- Ministerio de Salud y Protección Social, Paquetes Instruccionales, buenas prácticas para la atención en salud, Bogotá.