

INSTRUCTIVO ENTREGA DE INFORMACIÓN A USUARIOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

SGC HJNC SDAC I N° 004
Fecha Última Revisión: Dic. 2011
Próxima Revisión: Dic. 2012
Versión 1

1. OBJETIVO:

Establecer un procedimiento de la entrega de información a los familiares y/o acompañantes de pacientes en la atención otorgada en los servicios clínicos, mejorando la calidad de atención a los usuarios.

2. RESPONSABILIDADES:

Responsable ejecución.

Enfermera Universitaria o Matrona, es responsable de entregar al familiar y/o acompañante, la información sobre el funcionamiento del servicio clínico, mediante la hoja de ingreso de enfermería de pacientes hospitalizados.

Médico Jefe de CR o Médico Tratante, es responsable de entregar al familiar y/o acompañante, la información sobre el estado de salud del paciente, durante su estadía en el servicio clínico.

Responsabilidad del encargado.

Médico Jefe de CR o Enfermera Supervisora, es responsable de hacer cumplir éste instructivo y de sugerir las modificaciones cuando estime necesario.

Responsable del monitoreo y evaluación:

Encargado del Hospital Amigo del Establecimiento Hospitalario es responsable de monitorear el cumplimiento de este instructivo.

3. DESARROLLO.

3.1. Descripción.

- 1.- *Paciente llega al servicio clínico para hospitalizarse.*
- 2.- *Enfermera Universitaria o Matrona, realiza la recepción del paciente, verificando los documentos de ingreso.*
- 3.- *Enfermera Universitaria o Matrona, entrega al familiar y/o acompañante, información del funcionamiento del servicio clínico, el horario de visita a pacientes, señalando la autorización para que el paciente permanezca acompañado por dos familiares y/o acompañantes durante las horas de visitas. Esta autorización podrá ser modificada considerando el riesgo de infección intrahospitalaria en las distintas salas de hospitalización. En los servicios clínicos que tienen Salas de Aislamiento, así como la UCI-SAI, UTI Pediátrica y Neonatología, se autoriza la visita de un familiar o acompañante a la vez, pudiendo alternarse con otro familiar, en caso deseado.*
- 4.- *Enfermera Universitaria o Matrona, hace firmar al familiar y/o acompañante la hoja de*

INSTRUCTIVO ENTREGA DE INFORMACIÓN A USUARIOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

SGC HJNC SDAC I N° 004
Fecha Última Revisión: Dic. 2011
Próxima Revisión: Dic. 2012
Versión 1

ingreso de enfermería de pacientes hospitalizados, dejando constancia de la entrega de información.

5.- Enfermera Universitaria o Matrona, hace mención al familiar y/o acompañante que la información recibida, se encuentra en los afiches de entrada del mismo servicio clínico.

6.- Durante la estadía del paciente en el servicio clínico, el Jefe de CR o Médico Tratante debe entregar al familiar y/o acompañante de forma verbal, información respecto a: diagnóstico, estado de salud del paciente, procedimientos realizados, evolución de su tratamiento. En el caso de CR Gestión Clínica Infantil (Servicio de Pediatría) el Médico Tratante utilizará un timbre en una hoja de información a los padres del estado diario del paciente (Nombre Familiar, Firma y Fecha), para dejar constancia de la entrega de la información, señalando la firma del médico tratante. Finalmente la hoja queda archivada en la ficha clínica.

7.- Al momento de la alta médica, la Enfermera Universitaria o Matrona planifica el egreso, realizando la epicrisis de enfermería.

8.- Secretaria del servicio clínico entrega al familiar y/o acompañante los documentos para realizar trámite de egreso (receta, epicrisis médica y de enfermería, etc.).

9.- Familiar y/o acompañante regresa al servicio clínico, donde la enfermera educa al paciente, familiar y/o acompañante sobre el seguimiento de sus cuidados. Además, se encarga de chequear y revisar la receta y medicamentos entregados al paciente.

10.- Enfermera Universitaria o Matrona, hace firmar al familiar y/o acompañante, la epicrisis de enfermería, para dejar constancia de la recepción de la información.

3.2. Contenidos de la Información

1.- Información entregada al ingreso del servicio clínico.

Contenido: Afiches en la entrada de cada servicio clínico. (Ver Anexo I)

Responsables: Enfermera Universitaria o Matrona.

Horarios: 24 horas del día.

Instrumentos: Hoja de Ingreso de Enfermería de pacientes hospitalizados, Afiches.

Lugar: Recepción del Servicio Clínico.

2.- Información entregada durante la estadía en el servicio clínico.

Contenido: Diagnóstico, Estado de salud del paciente, exámenes y procedimientos realizados, evolución del tratamiento e intervenciones realizadas.

Responsables: Médico Jefe de CR Médico Tratante.

Horarios: Dependiente del Servicio Clínico.

Instrumentos: Ficha Clínica. Hoja de información a los padres del estado diario del paciente.

Lugar: Servicio clínico

INSTRUCTIVO ENTREGA DE INFORMACIÓN A USUARIOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

SGC HJNC SDAC I N° 004
Fecha Última Revisión: Dic. 2011
Próxima Revisión: Dic. 2012
Versión 1

3.- Información entregada en alta médica.

Contenido: Indicaciones del Alta.

Responsables: Enfermera Universitaria o Matrona

Horarios: 24 horas del día.

Instrumentos: Epicrisis Médica y de Enfermería (copia).

Lugar: Servicio clínico

3.3. Materiales y equipamiento.

1. Hoja de Ingreso de Enfermería de pacientes hospitalizados.
2. Afiches
3. Epicrisis Médica y de Enfermería

4. REGISTROS

Nombre del Registro	Hoja de Ingreso de Enfermería de pacientes hospitalizados
Identificación	SGC HJNC CE R N° 001
Llenado	Enfermera Universitaria o Matrona
Acceso	Clínico
Mantención	10 años
Almacenamiento	Ficha Clínica

Nombre del Registro	Epicrisis de Enfermería
Identificación	SGC HJNC CE R N° 009
Llenado	Medico y Enfermera Universitaria o Matrona
Acceso	Clínico
Mantención	10 años
Almacenamiento	Ficha Clínica

Nombre del Registro	Epicrisis para atención primaria
Identificación	SGC HJNC GC SM R N° 003
Llenado	Medico y Enfermera Universitaria o Matrona
Acceso	Clínico
Mantención	10 años
Almacenamiento	Ficha Clínica

**INSTRUCTIVO
ENTREGA DE INFORMACIÓN A
USUARIOS DE PACIENTES
HOSPITALIZADOS**

SGC HJNC SDAC I N° 004
Fecha Última Revisión: Dic. 2011
Próxima Revisión: Dic. 2012
Versión 1

<i>Nombre del Registro</i>	<i>Epicrisis para atención secundaria</i>
<i>Identificación</i>	<i>SGC HJNC GC SM R N° 004</i>
<i>Llenado</i>	<i>Medico y Enfermera Universitaria o Matrona</i>
<i>Acceso</i>	<i>Clínico</i>
<i>Mantención</i>	<i>10 años</i>
<i>Almacenamiento</i>	<i>Ficha Clínica</i>

<i>Nombre del Registro</i>	<i>Epicrisis enfermería UPC</i>
<i>Identificación</i>	<i>SGC HJNC CE R N° 015</i>
<i>Llenado</i>	<i>Medico y Enfermera Universitaria o Matrona</i>
<i>Acceso</i>	<i>Clínico</i>
<i>Mantención</i>	<i>10 años</i>
<i>Almacenamiento</i>	<i>Ficha Clínica</i>

<i>Nombre del Registro</i>	<i>Epicrisis</i>
<i>Identificación</i>	<i>SGC HJNC GC INF R N° 006</i>
<i>Llenado</i>	<i>Medico y Enfermera Universitaria o Matrona</i>
<i>Acceso</i>	<i>Clínico</i>
<i>Mantención</i>	<i>10 años</i>
<i>Almacenamiento</i>	<i>Ficha Clínica</i>

<i>Nombre del Registro</i>	<i>Epicrisis Enfermería Digital RN Prt</i>
<i>Identificación</i>	<i>SGC HJNC CE R N° 012</i>
<i>Llenado</i>	<i>Medico y Enfermera Universitaria o Matrona</i>
<i>Acceso</i>	<i>Clínico</i>
<i>Mantención</i>	<i>10 años</i>
<i>Almacenamiento</i>	<i>Ficha Clínica</i>

<i>Nombre del Registro</i>	<i>Epicrisis Enfermería RNT</i>
<i>Identificación</i>	<i>SGC HJNC GC INF R N° 013</i>
<i>Llenado</i>	<i>Medico y Enfermera Universitaria o Matrona</i>
<i>Acceso</i>	<i>Clínico</i>
<i>Mantención</i>	<i>10 años</i>
<i>Almacenamiento</i>	<i>Ficha Clínica</i>

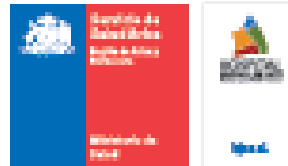
**INSTRUCTIVO
ENTREGA DE INFORMACIÓN A
USUARIOS DE PACIENTES
HOSPITALIZADOS**

SGC HJNC SDAC I N° 004
Fecha Última Revisión: Dic. 2011
Próxima Revisión: Dic. 2012
Versión 1

<i>Nombre del Registro</i>	<i>Epicrisis del Servicio de Ginecología</i>
<i>Identificación</i>	<i>SGC HJNC GC MUJ R N° 030</i>
<i>Llenado</i>	<i>Medico y Enfermera Universitaria o Matrona</i>
<i>Acceso</i>	<i>Clínico</i>
<i>Mantención</i>	<i>10 años</i>
<i>Almacenamiento</i>	<i>Ficha Clínica</i>

1. ANEXOS

Anexo N°1: Afiches Informativos de los Servicios Clínicos



Centro de Responsabilidad Gestión Clínica Pacientes Críticos (UCI-SAI)

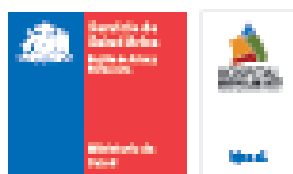
Nuestro objetivo es brindar a nuestros pacientes una atención de calidad, con dependencias acogedoras y personal capacitado.

**Horario de entrega información de pacientes por
médico**

**Lunes a Viernes 09:00 - 10:00 horas
Sábado, Domingo y Festivos 10:00 - 11:00 horas**

Horario de Visitas

**09:00 - 10:00 horas
14:30 - 15:30 horas**



Centro de Responsabilidad Gestión Clínica Quirúrgica Traumatológica

Nuestro objetivo es brindar a nuestros pacientes una atención de calidad, con dependencias acogedoras y personal capacitado.

Horario de entrega información de pacientes

Por Médico

Lunes, Miércoles y Viernes 09:00 - 10:00 horas

Por Enfermera

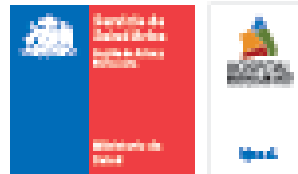
Martes y Jueves 09:00 - 10:00 horas

Horario de Visitas

12:00 - 20:00 horas

Toda persona mayor puede ser acompañada por un familiar las 24 horas del día.

Los familiares pueden asistir en la alimentación a aquellas personas que lo requieran.



Centro de Responsabilidad Gestión Clínica Médica

Nuestro objetivo es brindar a nuestros pacientes una atención de calidad, con dependencias acogedoras y personal capacitado.

Horario de entrega información de pacientes
por médico
Lunes a Viernes 09:00 - 10:00 horas

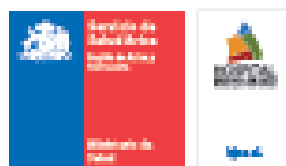
Horario de Visitas
12:00 - 20:00 horas

Toda persona mayor puede ser acompañada por un familiar las 24 horas del día.

Los familiares pueden asistir en la alimentación a aquellas personas que lo requieran.

INSTRUCTIVO ENTREGA DE INFORMACIÓN A USUARIOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

SGC HJNC SDAC I N° 004
Fecha Última Revisión: Dic. 2011
Próxima Revisión: Dic. 2012
Versión 1



Centro de Responsabilidad Gestión Clínica Quirúrgica General

Nuestro objetivo es brindar a nuestros pacientes una atención de calidad, con dependencias acogedoras y personal capacitado.

Horario de entrega información de pacientes por
médico

Lunes a Viernes 09:00 - 10:00 horas

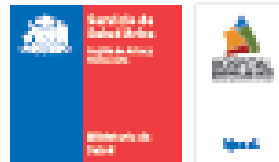
Horario de Visitas

Cirugía Sala y Aislamiento
12:00 - 20:00 horas

Post Operados
15:00 - 18:00 horas

Toda persona mayor puede ser acompañada por un
familiar las 24 horas del día.

Los familiares pueden asistir en la alimentación a
aquellas personas que lo requieran.



Centro de Responsabilidad Gestión Clínica Infantil

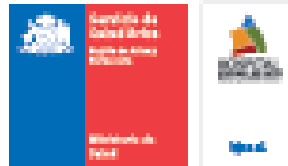
Nuestro objetivo es brindar a las niñas y niños una atención de calidad, con dependencias acogedoras y personal capacitado.

Horario de entrega información de pacientes por médico

Médico Pediatra 09:30 - 10:00 horas
Cirujano Infantil 08:30 - 09:00 horas

Horario de Acompañamiento (Padre, Madre o familiar autorizado por ellos)

UTI Pediátrica 09:30 - 19:30 horas
Pediatría 09:30 - 19:45 horas
21:00 - 07:00 horas



Subcentro de Responsabilidad Neonatología

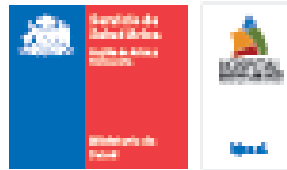
Nuestro objetivo es brindar a los bebés y sus padres una atención de calidad, con dependencias acogedoras y personal capacitado.

Horario de entrega información de pacientes
por médico
10:00 - 11:00 horas

Horario de Visitas
Mamá y Papá 08:30 - 19:00 horas
Abuelas y Abuelos 19:00 - 19:30 horas (Jueves)

INSTRUCTIVO ENTREGA DE INFORMACIÓN A USUARIOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

SGC HJNC SDAC I N° 004
Fecha Última Revisión: Dic. 2011
Próxima Revisión: Dic. 2012
Versión 1



Centro de Responsabilidad Gestión Clínica de la Mujer

Nuestro objetivo es brindar a nuestros pacientes una atención de calidad, con dependencias acogedoras y personal capacitado.

Horario de entrega información de pacientes
por médico

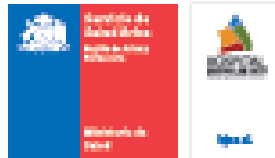
09:00 - 10:00 horas

Horario de Visitas

13:00 - 21:00 horas

INSTRUCTIVO ENTREGA DE INFORMACIÓN A USUARIOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

SGC HJNC SDAC I N° 004
Fecha Última Revisión: Dic. 2011
Próxima Revisión: Dic. 2012
Versión 1



Centro de Responsabilidad Gestión Clínica de Salud Mental (Psiquiatría)

Nuestro objetivo es brindar a nuestros pacientes una atención de calidad, con dependencias acogedoras y personal capacitado.

**Horario de entrega información de pacientes
por médico**

Lunes a Viernes 09:00 - 10:00 horas

Horario de Visitas

13:00 - 19:00 horas

INSTRUCTIVO ENTREGA DE INFORMACIÓN A USUARIOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

SGC HJNC SDAC I N° 004
Fecha Última Revisión: Dic. 2011
Próxima Revisión: Dic. 2012
Versión 1



Información a Familiares y/o Acompañantes

Centro de Responsabilidad	Horarios	
	Entrega de Información	Visitas a Pacientes
Gestión Clínica Pacientes Críticos (UCI-SAI)	Lunes a Viernes 09:00 - 10:00 horas Sábado, Domingo, Festivos 10:00 - 11:00 horas	09:00 - 10:00 horas 14:30 - 15:30 horas
Gestión Clínica Quirúrgica General		
Cirugía	Lunes a Viernes 09:00 - 10:00 horas	12:00 - 20:00 horas
Post - Operado	09:00 - 10:00 horas	15:00 - 18:00 horas
Gestión Clínica Médica	Lunes a Viernes 09:00 - 10:00 horas	12:00 - 20:00 horas
Gestión Clínica Quirúrgica Traumatológica	Por Médico Lunes, Miércoles y Viernes 09:00 - 10:00 horas Por Enfermera Martes y Jueves 09:00 - 10:00 horas	12:00 - 20:00 horas
Gestión Clínica Infantil		
Pediatría	09:30 - 10:00 horas	09:30 - 19:45 horas 21:00 - 07:00 horas
Cirugía Infantil	08:30 - 09:00 horas	-----
UTI Pediátrica	09:30 - 10:00 horas	09:30 - 19:30 horas
Subcentro de Responsabilidad Neonatología	10:00 - 11:00 horas	Mamá y Papá 08:30 - 19:00 horas Abuelas y Abuelos Jueves 19:00 - 19:30 horas
Gestión Clínica Salud Mental (Psiquiatría)	Lunes a Viernes 09:00 - 10:00 horas	13:00 - 19:00 horas
Gestión Clínica de la Mujer	09:00 - 10:00 horas	13:00 - 21:00 horas

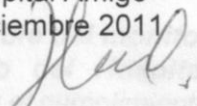
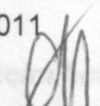
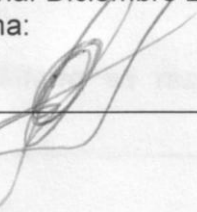
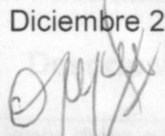
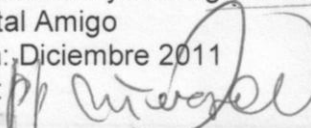
**INSTRUCTIVO
ENTREGA DE INFORMACIÓN A
USUARIOS DE PACIENTES
HOSPITALIZADOS**

6. DISTRIBUCIÓN.

SDAC – SDA – Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente de HJNC – Oficina de Calidad del SSA - CR Gestión Clínica Médica, CR Gestión Clínica Quirúrgica y General, CR Gestión Clínica Quirúrgica Traumatología, CR Gestión Clínica Pacientes críticos, CR Gestión Clínica de la Mujer, CR Gestión Clínica Infantil, CR Gestión Clínica Salud Mental – Unidad de Gestión de Centros de Responsabilidad

7. MODIFICACIONES

Párrafo que se modifica	Página	Fecha

<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: Natalia Herrera Cargo: Encargada Calidad SSA y Hospital Amigo Fecha: Diciembre 2011 Firma: </p>	<p>Revisado por:</p> <p>Nombre: Dra. Cecilia Hales Cargo: Subdirector Atención Cerrada Fecha: Diciembre 2011 Firma: </p>	<p>Aprobado por:</p> <p>Nombre: Dr. Oscar Torrealba Cargo: Director HJNC Fecha: Diciembre 2011 Firma: </p>
<p>Nombre: Paulina Astorga Cargo: Profesional de Apoyo Fecha: Diciembre 2011 Firma: </p>	<p>Nombre: EU Benilda Pérez A. Cargo: Enfermera Coordinadora y Encargada de Hospital Amigo Fecha: Diciembre 2011 Firma: </p>	