

Ministerio de Salud
Servicio de Salud Valparaíso San Antonio
Hospital Claudio Vicuña de San Antonio
DOA/XPB/DIB/dib



RESOLUCIÓN EXENTA N° 3377 24.11.2022

SAN ANTONIO,

VISTOS: Las disposiciones contenidas en Ley 19.937 del 24 de Febrero 2004 del Ministerio de Salud; Decreto con Fuerza de Ley N°1, 2005, del Ministerio de Salud que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2763 de 1979 ; D.S. N° 38 / 2005, que Aprueba el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos Autogestionados en Red y en lo previsto en la Resolución Exenta N° 06 / 2019 de la Contraloría General de la República, la Resolución Exenta N° 3416 25-05-2006 y Resolución Exenta N° 4214 06-09-2021 del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio.

CONSIDERANDO:

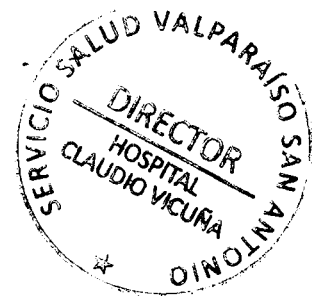
Estandarizar entrega y registro de entrega de información a familiares de pacientes hospitalizados y en servicios de urgencia.

RESUELVO:

APRUEBESE; "Entrega de información médica a familiares de pacientes hospitalizados y en Servicios de Urgencia" en su primera edición.

Notifíquese y difúndase


DANIEL OLIVARES ACUÑA
DIRECTOR(S)
HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA




DISTRIBUCIÓN:

Dirección
SDM
Oficina de Partes
CC Emergencia Adulto Infantil
CC Bloque Médico Quirúrgico
Subdirección Gestión del Cuidado

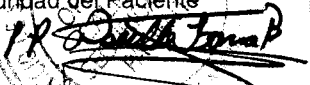
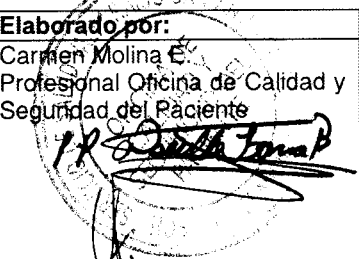
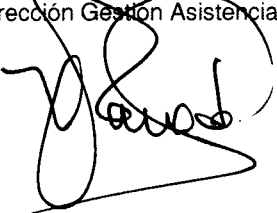
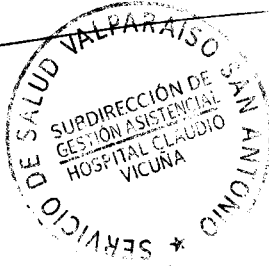


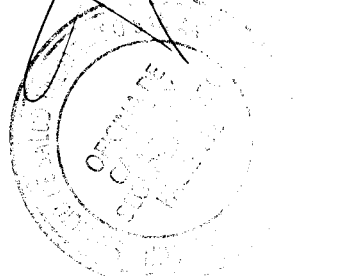
Unidad Control de Gestión
Auditoría Interna
Of. De Calidad y Seg del Paciente
CC Urgencia Gineco-Obstetra
Urgencia Respiratoria
Gestión del Cuidado Matronería


CC Neonatología
CC Obstetricia
Aislamiento
CC Pediatría
Medicina
CC Pabellón

CC UTI
Cirugía
CC UCM

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA <small>SAN ANTONIO</small>	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 85
	Protocolo de Entrega de Información médica a familiares de pacientes hospitalizados y en servicios de urgencias	Edición: Primera
		Página: 1 de 10
		Fecha: octubre 2022


Entrega de información médica a familiares de pacientes hospitalizados y en servicios de urgencias

Elaborado por:	Revisado y Autorizado por:	Aprobado por:
Carmen Molina E. Profesional Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente  	Ximena Parada D. Subdirección Gestión Asistencial  	Daniel Olivares A. Director (S) Hospital Claudio Vicuña  
Manuel Silva G. Médico Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente 	Fecha: octubre 2022	Fecha: noviembre 2022

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA <small>SAC. ANTONIO</small>	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 85
	Protocolo de Entrega de Información médica a familiares de pacientes hospitalizados y en servicios de urgencias	Edición: Primera
		Página: 2 de 10
		Fecha: octubre 2022

Índice:

Ítem	Contenido	Página
1.	Objetivos	3
2.	Alcance	3
3.	Documentos relacionados	3
4.	Responsables	3
5.	Definiciones	3
6.	Desarrollo	3
6.1	Servicio de Urgencia Adulto Infantil y Respiratoria	4
6.2	Servicio de Cirugía y Médico-Quirúrgico	5
6.3	Servicios de Medicina, Unidad de Cuidados Medios y Aislamiento	5
6.4	Servicio de Pediatría	5
6.5	Servicio de UTI	6
6.6	Servicios de Urgencia Gineco-Obstétrica, Neonatología y Ginecología	6
7.	Criterios de calidad	6
8.	Flujograma	6
9.	Indicadores y Umbral de Cumplimiento	7
10.	Distribución	7
11.	Anexo	8
12.	Formulario de control de cambio	10

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA <small>(S.A. VICUÑA)</small>	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 85
		Edición: Primera
	Protocolo de Entrega de Información médica a familiares de pacientes hospitalizados y en servicios de urgencias	Página: 3 de 10
		Fecha: octubre 2022

1. Objetivo:

Estandarizar entrega y registro de entrega de información a familiares de pacientes hospitalizados y en servicios de urgencias.

2. Alcance:

Personal médico y no médico que se comuniquen con los familiares de los pacientes hospitalizados y en los servicios de urgencias.

3. Documentos relacionados:

- Ley 20584. Deberes y derechos de los pacientes.
- Nogales-Gaete, Jorge, Vargas-Silva, Paola, & Vidal-Cañas, Iván. (2013). Información médica a pacientes y familiares: aspectos clínicos, éticos y legales. *Revista médica de Chile*, 141(9), 1190-1196. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872013000900012>

4. Responsables:

- **Médico tratante:** responsable de entregar la información clínica a familiares de pacientes hospitalizados.
- **Admisión:** responsables de ingresar y/o actualizar el número telefónico de familiar o tutor del paciente.
- **Trabajadora social:** encargada de realizar la búsqueda de familiares o contactos del paciente, en caso no hayan podido ser contactados por médico tratante en 48 horas desde el ingreso.


5. Definiciones:

- **Médico tratante:** Se considera al médico que en un momento dado, se encuentra más íntimamente relacionado, con las condiciones de salud de un paciente, y por ende, se halla más capacitado para emitir un juicio más objetivo, respecto a su status de ingreso actual y progresivo.
- **Información Médica al paciente y familiares:** es una actividad propia y cotidiana del quehacer clínico como lo es el proceso diagnóstico o de tratamiento, pudiendo en algunos casos ser la pieza central de la recuperación del paciente o un elemento trazador para evaluar la calidad de la atención

6. Desarrollo

Al momento del ingreso, deben registrarse el parentesco, nombre y los números telefónicos fijos y/o móviles del tutor a cargo de paciente y quien recibirá la información (si fuesen personas diferentes).

Al ingreso del paciente cualquier unidad, la enfermera supervisora (en horario hábil) o enfermera de turno (en horario inhábil) confirmará que se encuentre registrado en anexo 1 el nombre, parentesco y teléfono de contacto del tutor del paciente. Si no lo

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA SAN ANTONIO	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 85
		Edición: Primera
	Protocolo de Entrega de Información médica a familiares de pacientes hospitalizados y en servicios de urgencias	Página: 4 de 10
		Fecha: octubre 2022

estuviera, deberá consultar al paciente para la obtención de los datos y su archivo en ficha clínica.

Cuando el paciente declara no aceptar la entrega de información a familiares, esta decisión debe ser respetada y consignado en la ficha clínica.

En el caso, no sea posible obtener la información, o no se logre la comunicación con el tutor o familiar responsable en un plazo de 48 horas, el médico tratante deberá informar a enfermera supervisora del servicio en que se encuentre internado el paciente. La enfermera supervisora, se pondrá en contacto con trabajadora social y/o UAP, quien deberá buscar un mecanismo de comunicación. Todo esto debe quedar registrado en registro de enfermería (indicando fecha, hora y nombre de los responsables), lo que deberá quedar en ficha clínica.

Los tutores deben ser informados de los horarios, frecuencia y mecanismos para recibir información, según lo definido en cada servicio.

La información de los requerimientos de elementos de aseo y otros de tipo personal de los pacientes, puede ser entregada en el mismo momento de la comunicación médica, enfermería o entregada por otros funcionarios del servicio, dentro de los horarios establecidos por el servicio.

La información que entrega el funcionario OIRS a familiares, sólo se relaciona al estado general del paciente, según la descripción que aparece en sistema (bien, estable, de cuidado o grave) y que ha sido ingresada en el servicio donde se encuentra el paciente.


6.1 Servicio de Urgencia adulto- infantil y Respiratoria

La entrega de información durante la atención de urgencia se entrega de manera directa a los pacientes autovalentes.

Los pacientes menores de edad, adultos mayores o con necesidades especiales, ingresan a urgencia con un acompañante, que actúa como tutor, por lo que la atención es entregada de manera directa a estos.

En el caso, se estipule la hospitalización del paciente debe considerarse:

- El médico de urgencia que define la hospitalización del paciente deberá consignar en hoja DAU el nombre del tutor del paciente y su número telefónico de contacto. Deberá preguntarse al paciente (si es autovalente) quién refiere como familiar responsable.
- **Desde el momento que el paciente es asignado a un servicio, será el servicio al que ingresa y su médico tratante el responsable de entregar la información al paciente y familiares** (aunque el paciente físicamente se encuentre hospitalizado de manera transitoria en el servicio de urgencia).

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA <small>(SAN ANTONIO)</small>	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 85
		Edición: Primera
	Protocolo de Entrega de Información médica a familiares de pacientes hospitalizados y en servicios de urgencias	Página: 5 de 10
		Fecha: octubre 2022

6.2 Servicio de Cirugía, Médico Quirúrgico

La entrega de información al tutor del paciente, **deberá entregarse como mínimo cada 3 días corridos** (dependiendo de la gravedad del paciente).

La vía de información será por **vía telefónica desde las 9:00 horas en adelante** (mientras se mantenga la alerta sanitaria).

Se realizará un mínimo de **2 intentos de comunicación** (no continuos). De no conseguirse la comunicación, esto debe ser consignado en la ficha clínica.

La vía de información podrá ser vía telefónica o presencial (en periodos sin alerta sanitaria), en caso de ser presencial, se realizará previa coordinación con secretaria del servicio, manteniendo la periodicidad y horarios referidos en vía telefónica.

El responsable de la comunicación con el tutor es el médico jefe del servicio, quien deberá recibir información periódica del médico tratante del paciente, mediante WhatsApp de Cirujanos, quien deberá consignar la entrega de la información en ficha clínica del paciente, con timbre de entrega información (anexo 2).

Con todo, el médico jefe del servicio, a su solo criterio, podrá solicitar que la información sea entregada al tutor del paciente directamente por el médico tratante. Lo que deberá quedar consignado en ficha clínica.

6.3 Servicio de Medicina, Unidad de Cuidados Medios, Aislamiento.

La entrega de información al tutor del paciente, **deberá entregarse como mínimo cada dos días corridos** (dependiendo de la gravedad del paciente).

La vía de información será por **vía telefónica entre las 12:30 y 16:00 horas** (mientras se mantenga la alerta sanitaria).

Se realizará un mínimo de **4 intentos de comunicación** (no continuos). De no conseguirse la comunicación, esto debe ser consignado en la ficha clínica.


La vía de información podrá ser vía telefónica o presencial, en caso de ser presencial, se realizará previa coordinación con secretaria del servicio, manteniendo la periodicidad y horarios referidos en vía telefónica.

El responsable de la comunicación con el tutor es el médico tratante del paciente o el médico tratante de turno, quien deberá consignar la entrega de la información en ficha clínica del paciente, con timbre de entrega información (anexo 1).

6.4 Servicio de Pediatría

Los pacientes menores de edad, pueden estar permanentemente con un acompañante, por lo que la información es entregada de manera directa a estos. Con todo, en horario de 8.30 a 10.30 h, el tutor podrá comunicarse con el médico tratante, luego de ese horario puede contactarse con enfermera del servicio.

En el caso de pacientes adultos hospitalizados en la unidad de pediatría, se seguirá el procedimiento propio del servicio de origen del médico tratante del paciente.

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA <small>(S.A. ASESORES)</small>	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 85
		Edición: Primera
	Protocolo de Entrega de Información médica a familiares de pacientes hospitalizados y en servicios de urgencias	Página: 6 de 10
		Fecha: octubre 2022

6.5 Servicio UTI

La entrega de información al tutor del paciente, deberá entregarse diariamente de Lunes a Viernes. Días sábados, domingos y festivos, quedará a criterio de médico residente.

La vía de información será por vía telefónica entre las 14:00 y 17:00 horas (mientras se mantenga la alerta sanitaria).

Se realizará un mínimo de 4 intentos de comunicación (no continuos). De no conseguirse la comunicación, esto debe ser consignado en la ficha clínica.

La vía de información podrá ser vía telefónica o presencial (en periodos sin alerta sanitaria), en caso de ser presencial, se realizará previa coordinación con secretaria del servicio, manteniendo la periodicidad y horarios referidos en vía telefónica.

El responsable de la comunicación con el tutor es el médico jefe del servicio, quien deberá consignar la entrega de la información en ficha clínica del paciente, con timbre de entrega información (anexo 1).

6.6 Servicio de Urgencia Gineco-Obstetricia, Neonatología y Ginecología


Por las características de las pacientes y el corto periodo de estadía hospitalaria, la información es entregada de manera directa a éstas. Las pacientes pueden ser acompañadas durante el parto o estadía del RN en neonatología. Con todo, el familiar podrá llamar directamente al servicio, donde la matrona, TENS o médico disponible entregará la información solicitada.

Post cirugía ginecológicas o durante la atención de urgencias, el familiar tutor de la paciente, puede solicitar información directa del estado de ésta siendo la matrona, TENS o médico disponible quien entregará la información solicitada.

En el caso una paciente prolongara su estadía hospitalaria o tuviera que ser trasladado a otro centro asistencial, será el médico tratante, quien tendrá la obligación de contactarse con familiar o tutor del paciente para informar la evolución del mismo.

7. Criterio de calidad: N/A

8. Flujograma: N/A


 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA <small>SAN VICENTE</small>	Hospital Claudio Vicuña		Código: GD 85
	Protocolo de Entrega de Información médica a familiares de pacientes hospitalizados y en servicios de urgencias		Edición: Primera
			Página: 7 de 10
			Fecha: octubre 2022

9. Indicadores y umbral de cumplimiento:

Característica	N/A
Título	Entrega de información médica a familiares de pacientes hospitalizados
Descripción y racionalidad	Realizar seguimiento a la entrega efectiva de información médica de pacientes hospitalizados a familiares y/o tutores de pacientes.
Tipo indicador	proceso
Numerador	(número de fichas que cumple con la entrega de información a familiares de pacientes hospitalizados, según protocolo)*100
Denominador	Número total de fichas revisadas
Fuente de datos	Fuentes primarias: Ficha clínica (registro de entrega de información según protocolo) Fuentes secundarias: Pauta de cotejo
Área de aplicación	Servicios de Hospitalizados (excepto pediatría)
Metodología	Día aleatorizado por calidad (no informado a los servicios), se revisará el universo de las fichas clínicas de los pacientes hospitalizados en cada servicio en ese día.
Tamaño de la muestra	Universo de pacientes hospitalizados en día aleatorizado
Periodicidad de la medición	Trimestral
Periodicidad de la Evaluación	Trimestral
Umbral de cumplimiento	90 %
Responsables	Médico Unidad de Calidad

10. Distribución

- CC Unidad de Tratamiento Intermedio
- CC Unidad de Cuidados Medios
- CC Bloque Médico Quirúrgico
- Medicina
- Cirugía
- CC Pediatría
- CC Neonatología
- CC Obstetricia
- CC Emergencia Adulto-Infantil
- CC Urgencia Gineco-Obstetra
- CC Urgencia Respiratoria
- CC Pabellón

 HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA <small>SAN ANTONIO</small>	Hospital Claudio Vicuña	Código: GD 85
	Protocolo de Entrega de Información médica a familiares de pacientes hospitalizados y en servicios de urgencias	Edición: Primera
		Página: 1 de 10
		Fecha: octubre 2022

12. Formulario de control de cambios

Número de edición	Cambios	Fecha	Firma