

Procedimientos de información a familiares de pacientes trasladados a otros establecimientos públicos o privados



Ximena Camus
Subdepartamento de participación ciudadana y satisfacción usuaria

Ordinario 871 Refuerza entrega información a familiares. 19.05.20



00871

ORD. 1A/Nº
ANT.: ORD. Nº 491/03/03/20
MAT.: Refuerza entrega de información a familiares.

La Serena,

19 MAYO 2020

DE: CLAUDIO ARRIAGADA MOMBERG
DIRECTOR
SERVICIO DE SALUD COQUIMBO

A: DIRECTORES DE HOSPITALES
REGIÓN DE COQUIMBO

Junto con saludar, en el contexto de la estrategia Hospital Amigo en la cual se contempla la entrega de información a la familia de la persona hospitalizada por parte del médico, además de contar con seis horas de visitas en los servicios clínicos de cama básica y acompañamientos en situaciones específicas, se informa lo siguiente:

1. Que, en relación a la pandemia en la cual nos encontramos a nivel mundial, se establecieron acciones tendientes a proteger la integridad y cuidado de las personas a partir del día 16 de marzo del presente año en los hospitales de la región.
2. Que, se restringieron las visitas de la familia en los hospitales a una hora y una persona por usuario.
3. Que, se evalúa la condición del paciente para mantener alimentación asistida.
4. Que, se mantienen los acompañamientos 24 horas a niños, niñas, Adolescentes y Adultos mayores en la mayoría de los casos.
5. Que, se mantiene la oferta de acompañamiento en el parto, siendo a la fecha sólo un hospital que ha restringido en su totalidad este beneficio en situaciones específicas.

Canales de comunicación telefónica → se solicita **cumplir** con los **horarios de llamadas**. Recordando que corresponde al estamento médico entregar la información.

➔ Necesario reforzar que las **estrategias implementadas** en los Servicios Clínicos sean informadas y **coordinadas** con **todas las áreas** que correspondan para el **correcto y oportuno flujo de la información**:

- Servicios clínicos
- OIRS
- Unidad de atención al usuario
- Guardias
- Relaciones públicas
- Orientadores

Ord 942 Flujo pacientes derivados por UGCC por Covid 19

14.06.2020



00942

ORD: 1 A/ N°
ANT: No hay
MAT: FLUJO PACIENTE DERIVADO
POR UNIDAD GESTION DE
CAMAS (UGCC) COVID-19.

La Serena, 04 JUN 2020

DE: CLAUDIO ARRIAGADA MOMBERG
DIRECTOR SERVICIO DE SALUD COQUIMBO

A: DIRECTORA HOSPITAL LA SERENA
DIRECTOR HOSPITAL COQUIMBO
DIRECTOR HOSPITAL DE OVALLE

Junto con saludar cordialmente, en relación a contexto de la emergencia sanitaria por la declaración de pandemia de COVID-19, y ORD N°1585 enviado desde MINISAL el día 28 mayo 2020 que indica: "Instrucciones para la atención de pacientes en el marco de la pandemia, en materia de traslado y ejercicio de la medicina intensiva, se indica a través del presente, flujo de paciente fallecido derivado por unidad de Gestión de Camas Clínicas (UGCC)".

El Servicio de Salud Coquimbo, tiene un rol fundamental al momento de coordinar acciones que benefician tanto a los usuarios de la red de nuestra región como externos. En el marco de la pandemia por COVID-19, se debe tener en consideración las siguientes acciones en el escenario de recibir pacientes tanto de regiones externas como traslados interregionales de pacientes COVID (+) o sospechas.

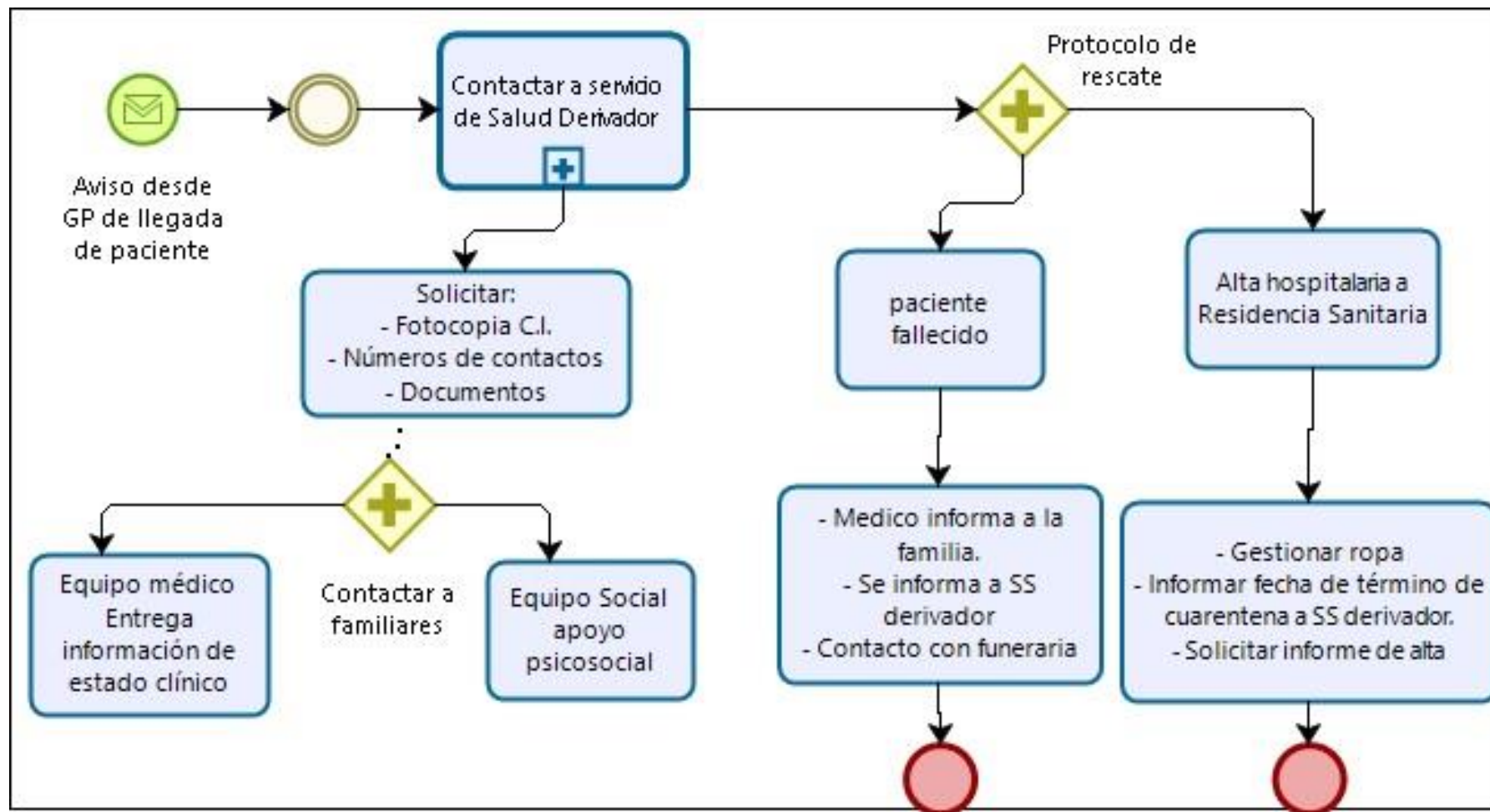
Recepción de pacientes interregionales:

La Unidad de Gestión de Pacientes debe dar aviso de llegada de paciente a Asistente Social de turno del hospital receptor, quien deberá:

- Contactar a par de hospital de origen del paciente y recabar información sobre:
 - Datos de contacto de los colegas que están de turno en horarios hábiles y no hábiles, para así mejorar los canales de comunicación y evitar demoras en los procesos.
 - Obtener claridad de protocolo de rescate del recinto derivador.
 - Conocer las redes de Apoyo del paciente (nombres y contactos), documentación asociada (previsión, funerarias asociadas). Solicitar un permiso escrito por la familia, escaneado para que Asistente Social pueda realizar los trámites en el Hospital con la funeraria local para el retiro del paciente, en caso que fallezca.
 - Crear carpeta con estado actualizado de pacientes para hacer respectiva entrega de información a familia (o colega si aplica).

- Se refuerza **Coordinación** Unidad Gestión de Pacientes y Unidad de Gestión del Usuario y/o área Social del Establecimiento.
- **Objetivo:** recabar antecedentes de paciente derivado y establecer con prontitud contacto con familiar, asegurando entrega permanente de información.
- Establecer coordinación con establecimiento y Servicio de Salud que deriva para trámites posteriores de alta o fallecimiento.

Pacientes derivados mediante Unidad Gestión Camas Críticas (UGCC)



**Retorno ciudad de origen
(pago cubierto por SS derivador)**

Hospital de Coquimbo - La Serena - Ovalle

Sistema de Comunicación – **casos derivados** desde **otras regiones**.

Asistente Social →

- ✓ Establecer contacto con Asistente Social de Hospital de origen.
- ✓ Informar a médico tratante, aspectos sociales que sean importantes desde la dimensión social.
- ✓ Contacto diario con familiares.
- ✓ Lograr orientar y contener a familiares. En caso de complicaciones en ámbito emocional y mental establecer contacto con psicólogos.

Estrategia para fin de vida:

>> Se trabaja con Unidad de Cuidados Paliativos para generar un mecanismo de intervención multidimensional para intervenir y dignificar la etapa de fin de vida en pacientes Covid y Sospecha Covid 19. Protocolo en desarrollo.

La Unidad de Servicio Social del Hospital de Ovalle, efectúa contacto con familiares de los usuarios/as del Hospital de Contingencia en los siguientes casos:

- 1. Usuarios que ingresan Sin Previsión o con FONASA C, D e ISAPRE**
- 2. Usuarios fallecidos:**

Asistente Social →

- Encargada OIRS o Funcionarios OIRS Hospital de Contingencia contacta a familiares de usuario/a fallecido/a y se solicita a equipo tratante Certificado de Defunción original, para posterior inscripción en Registro civil.
- Se orienta a familiares en temas funerarios: inscripción en Registro Civil, Cuota Mortuoria, Funeraria, Cementerio y traslados, en este último ítem, se indica que el traslado es por cuenta del SS que derivó al usuario. Contacto con Funeraria elegida por familiares y realización de trámites asociados.
- Se informa a la Unidad de Anatomía Patológica Hospital de Contingencia, nombre de la Funeraria, fecha y hora aproximada de retiro de cuerpo. A su vez, se informa a familiares sobre fecha y hora de traslado.

Gracias

