

# Guía para la elaboración del Tríptico "Información a pacientes y familiares"

Coordinación de Calidad del Área de Badajoz

<b>1. OBJETO Y ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. SISTEMÁTICA:.....</b>	<b>3</b>
ELABORACIÓN.....	3
REVISIÓN / APROBACIÓN.....	4
VALIDACIÓN.....	4
DIFUSIÓN / DISTRIBUCIÓN.....	4
ARCHIVO.....	4
MODIFICACIONES / ACTUALIZACIONES.....	5
<b>3. CONTENIDOS DEL TRÍPTICO: "Información a pacientes y familiares. Servicio XXX" .....</b>	<b>5</b>

## 1.OBJETO Y ALCANCE

El objeto de este documento es establecer los criterios para la elaboración del tríptico " Información a pacientes y familiares" asociado a la **sistemática** a seguir:

- La **Elaboración** de los Trípticos.
- La **Revisión / Aprobación / Impresión** de los mismos.
- La **Difusión / Distribución**
- El **Archivo** de los documentos.
- La Gestión de las **Modificaciones / Actualizaciones** que los documentos puedan sufrir.

## 2.SISTEMÁTICA:

### **ELABORACIÓN**

Con objeto de unificar la información dada en de los distintos trípticos de cada Servicio, la elaboración de los mismos se realizará tomando como referencia / guía el documento tipo que se describe en el punto 3, de manera que cada tríptico cuente con los siguientes apartados:

- o Portada.
- o Introducción.
- o Normas especiales de acompañamiento.
- o Normas especiales de visita.
- o Espera de los familiares.
- o Normas especiales de comidas.
- o Normas y horario de la visita médica.
- o Información médica.
- o Alta.
- o Recomendaciones al alta.
- o Plano de localización o descripción de la Ubicación

El documento será entregado en formato informático Word, con letra Verdana, títulos tamaño 14, texto tamaño 12.

### ***REVISIÓN / APROBACIÓN***

Una vez que los responsables de la elaboración de los Trípticos (el personal designado por la Dirección del Hospital y la supervisora de Área de Calidad), consideren terminado cada documento, se remitirá a través de la Coordinación de Calidad del Área, al Gerente de Área, para su revisión, aprobación y autorización del diseño e impresión de los mismos.

### ***DIFUSIÓN / DISTRIBUCIÓN***

Una vez impreso un Tríptico, la Gerencia de Área será la responsable de la adecuada difusión del mismo.

Esta difusión se realizará mediante los siguientes medios:

- . Inclusión en la web institucional
- . Por parte de los responsables de la elaboración del Tríptico y en un plazo establecido:
  - difusión entre todos los profesionales de los propios Servicios, Unidades, etc, si no se hubiese hecho con anterioridad durante su elaboración.

La distribución se llevará a cabo con la entrega del Tríptico en el momento de la acogida del paciente y familiares en los diferentes Servicio.

Sólo se considerará Válida la versión que se encuentre en la web del Hospital con las últimas modificaciones del documento.

### ***ARCHIVO***

La responsabilidad del archivo de los documentos originales será de la Gerencia de Área.

### **MODIFICACIONES / ACTUALIZACIONES**

Los Trípticos que se elaboren se conciben como documentos vivos que debieran ser periódicamente revisados y, en consecuencia, actualizados.

Las propuestas de modificaciones o actualizaciones de los Trípticos serán remitidas por las diferentes Direcciones al Gerente de Área, quien, en función de los criterios descritos en el apartado "Elaboración" de la presente Guía y en función de la relevancia de los cambios propuestos autorizará una nueva edición del documento.

La nueva edición del documento, deberá seguir todas las actuaciones descritas en la presente Guía, como si se tratase de un documento de nueva creación.

En aquellos casos que desde la Gerencia de Área no se considere necesaria la edición de la nueva versión de un Tríptico, se le comunicará directamente a los implicados y los cambios propuestos quedarán pendientes de incluir en una nueva edición del documento.

### **3. CONTENIDOS DEL TRÍPTICO "Información a pacientes y familiares. Servicio, Unidad... XXX"**

- Portada.
- Introducción.
- Normas especiales de acompañamiento.
- Normas especiales de visita.
- Espera de los familiares.
- Normas especiales de comidas.
- Normas y horario de la visita médica.
- Información médica.
- Alta.
- Recomendaciones al alta.
- Plano de localización o descripción de la Ubicación.

#### **PORTADA**

Aquí se colocaría la imagen relativa a la identidad corporativa prediseñada por la Gerencia de Área, con el nombre del Servicio, Unidad....

La gestión del diseño de la misma queda a cargo de la Gerencia.

## INTRODUCCIÓN

En este apartado se debe recoger toda aquella información que se considere oportuno especificar previamente, como por ejemplo:

- Objetivo (ej: El objetivo es ofrecerle información sobre normas generales del servicio...)
- Presentación del Servicio o Unidad.

Deben aparecer entre 200 y 250 palabras.

## NORMAS ESPECIALES DE ACOMPAÑAMIENTO Y VISITA.

Como norma general y como ejemplo sería:

- **Planta de hospitalización:**
  - *1 acompañante por paciente desde las 13:00 hasta las 8:00 horas.*
  - *2 visitantes mayores de 12 años entre las 16:00 y las 20:00 horas.*

Si en algún Servicio estos horarios cambiasen, por favor adecue el recuadro a su norma.

## ESPERA DE LOS FAMILIARES.

Como norma general y como ejemplo sería:

Los familiares de pacientes que deseen permanecer en el Hospital, deberán hacerlo en la zona habilitada para ello en la entrada principal, excepto de 23:00 h. a 7:00 h. del día siguiente.

En aquellos Servicios o Unidades en los que se oferta la Residencia de Familiares de manera mas habitual, se dejará constancia de dicha oferta y deberá introducirse una nota informativa semejante a

Para cualquier información sobre la misma, contactar con el **Servicio de Atención al Usuario** o **personal de Información** en la entrada del Hospital.

## **NORMAS ESPECIALES DE COMIDA.**

Como norma general y como ejemplo sería:

Como norma general el horario de comidas es el siguiente:

- Desayuno: 09,30 – 10,30 horas.
- Comida: 13,45 – 14,15 horas.
- Merienda: 17,45 – 18,15 horas.
- Cena: 20,45 – 21,15 horas.
- Medianoche: Aproximadamente sobre las 23,00 horas, se le ofrecerá leche, zumos o yogures.

Si en algún Servicio estos horarios cambian, por favor adecue el recuadro a su norma.

Es importante reflejar si existen otro tipo de normas en las plantas como la prohibición de comer alimentos fuera del horario establecido, almacenar alimentos en la habitación, tener alimentos distintos a los administrados en el hospital, dónde debe comer el acompañante, etc.

## **NORMAS Y HORARIOS DE LA VISITA MÉDICA.**

En cuanto a la visita del especialista al paciente en su habitación, hay que mencionar si la hace el médico encargado de su asistencia, el encargado de planta u otro. La hora estipulada para la misma y si se restringe o no, la permanencia del acompañante en la misma.

## **INFORMACIÓN MÉDICA.**

La información médica es aquella que se le facilita al paciente y a la familia, si esta tiene derecho a la misma.

Recordar que:

- El titular del derecho a la información es el paciente.
- Las personas vinculadas al mismo, deberán ser informadas en la medida en que éste lo permita.

- En caso de incapacidad del paciente, se deberá informar a la persona que ostente su representación.

Hay que especificar días, hora y lugar de información a pacientes que quieran ser informados junto a sus familiares y / o familiares.

Los Servicios quirúrgicos debes especificar lugar y momento en el que se informa a familiares de la evolución del acto quirúrgico.

### **ALTA.**

Debemos especificar que médico es el que le dará el alta, por ej: el encargado de su enfermedad, el responsable de planta, etc. y dónde, cuándo y cómo se le entregará la documentación.

### **RECOMENDACIONES AL ALTA.**

Desde el momento del alta el paciente puede tener dudas sobre cómo manejarse en casa, es importante recordarles algunas recomendaciones como por ej. Viajar en coche como pasajero, en autobús o en tren, siempre y cuando movilice adecuadamente las piernas para activar la circulación, puede iniciar vida normal, siendo recomendable que de paseos en casa y por la calle.

- Controle su temperatura.
- No espere a tener dolor para la toma de analgésicos.
- Si sangra abundantemente.
- Si no puede orinar.
- Si su ritmo intestinal no se ha normalizado.
- Si nota algún cambio indeseable

Por favor, consulte con su Médico de Familia.

### **PLANO DE LOCALIZACIÓN O DESCRIPCIÓN DE LA UBICACIÓN.**

Sería recomendable disponer de un plano de ubicación de la planta o servicio, si no se dispone de él, o la ubicación actual del Servicio es provisional, debemos describir dónde se encuentra ubicada la planta, consulta, sala de información y servicio...

**El Área de Salud de Badajoz espera que su estancia en el Hospital sea lo más satisfactoria posible y le desea una pronta recuperación.**