

 <p>HOSPITAL LA INMACULADA GUATAPE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	<b>MODELO DE ATENCION INTEGRAL CENTRADO EN EL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Código</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 1 de 12</b>

**MODELO DE ATENCION INTEGRAL  
CENTRADO EN EL USUARIO Y SU FAMILIA**

	<b>MODELO DE ATENCION INTEGRAL CENTRADO EN EL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 2 de 12</b>

## INTRODUCCION

### MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL

Conjunto de estrategias encaminadas a priorizar y consolidar acciones integrales con énfasis en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, cuidado de la salud, con el fin de disminuir los riesgos inherentes a la atención, buscando satisfacer las necesidades y expectativas en salud del usuario y su familia al igual que lograr su adherencia al tratamiento

Un entendimiento de las necesidades, expectativas del usuario relacionadas con su estado de salud, basadas en el pensamiento centrado en él y su familia se denomina **atención integral**.

Cuando un usuario se presenta con claves de malestar a consultar llega al servicio de salud con una determinada agenda mental definida en términos de expectativas, sentimientos y temores. El médico también tiene una agenda la cual en general, puede ser establecida como el diagnóstico correcto de las quejas del usuario y la implementación de procedimientos preventivos, curativos y paliativos que son apropiados para la edad, el sexo y los factores de riesgo.

El modelo de atención integral centrado en el usuario y su familia permite a través de la interdisciplinariedad que el usuario sea el motivo para que se generen espacios de encuentro, debate y intercambio de ideas entre el equipo básico de salud tratante, logrando acuerdo con el usuario y su familia sobre el manejo de su atención y resuelvan de manera conjunta las múltiples y complejas situaciones que nuestros usuarios nos plantean.

En el modelo de atención integral centrado en el usuario y su familia, un Equipo Básico de Salud investiga las expectativas del usuario y busca información que le hará capaz de interpretar la enfermedad en los propios términos y en el propio marco de referencia del usuario. Esto involucra el diagnóstico de la enfermedad y la planeación del cuidado y tratamiento apropiado el cual es concertado con el usuario y su familia.

Así mismo, se logra el abordaje del usuario desde la atención interdisciplinaria permitiendo que la atención integral se enriquezca con los diferentes conocimientos e intervenciones que contribuyen al mejoramiento del estado de salud del usuario.

 <p>HOSPITAL LA INMACULADA GUATAPE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	<b>MODELO DE ATENCION INTEGRAL CENTRADO EN EL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 3 de 12</b>

## **OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar en la ESE Hospital un modelo de atención integral al usuario y su familia desde la perspectiva interdisciplinaria, partiendo de la exploración de sus necesidades y expectativas con relación a su condición de salud hasta definir en forma concertada con él y su familia el manejo y tratamiento a seguir.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

1. Definir el Equipo Básico de Salud para las intervenciones en salud.
2. Definir el modelo de atención integral ambulatoria centrado en el usuario y su familia
3. Definir el modelo de atención integral hospitalaria centrado en el usuario y su familia.
4. Reglamentar las actividades e intervenciones del equipo básico de salud para el manejo del usuario hospitalario.
5. Identificar las necesidades educativas, las expectativas frente al proceso de atención, de apoyo y consejería desde cada una de las disciplinas que intervienen en el equipo básico de salud para impactar positivamente en la conservación y recuperación de su estado de salud.

	<b>MODELO DE ATENCION INTEGRAL CENTRADO EN EL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 4 de 12</b>

### **DEFINICIÓN DEL EQUIPO BÁSICO DE SALUD**

El Equipo Básico de Salud está conformado por médico general, enfermera, auxiliar de enfermería, bacterióloga, odontólogo, tecnólogo en imágenes diagnósticas y regente de farmacia. Este equipo es coordinado por el médico tratante quien será responsable de activar la ronda interdisciplinaria de acuerdo a la patología y las necesidades y expectativas del usuario en el modelo de atención integral hospitalario.

	<b>MODELO DE ATENCION INTEGRAL CENTRADO EN EL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 5 de 12</b>

## MODELO DE ATENCION INTEGRAL EN PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD

La detección de necesidades y expectativas del usuario y su familia para cada uno de los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad para los cuales aplica el presente modelo están descritas en cada uno de los protocolos de los programas.

Los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad para los cuales aplica este modelo de atención cuenta con un plan de acción que incluye charlas educativas preparadas por el Equipo Básico de Salud del hospital, las cuales han sido seleccionadas de acuerdo a las necesidades educativas de los usuarios y sus familias, frecuencia y promoción de hábitos de auto cuidado y se apoyan en materiales educativos de fácil entendimiento para los usuarios y sus familias objeto de los programas.

Este modelo de atención está dirigido al usuario y su familia en los programas de **PyP**, identificados en los diferentes servicios de la institución y se les ha inducido para pertenecer a los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, se ha realizado el respectivo registro en la **Planilla De Demanda Inducida** la cual es la constancia de las actividades de organización, incentivos y orientación a la población hacia la utilización de los servicios de protección específica y de detección temprana .

Una vez ingresa el usuario y su familia a la institución para una atención ambulatoria en los programas de **PyP**, el médico realiza la valoración teniendo en cuenta que cada usuario tiene sus propias expectativas y necesidades acerca de su condición de salud. La comprensión de las expectativas del usuario y su familia, de sus emociones y de sus temores debe ser específico para cada usuario, el cual le da un significado a sus síntomas de acuerdo a su historia personal y al ámbito social y cultural al que pertenece. El médico realiza la evaluación de necesidades educativas del usuario y su familia, indagando acerca del conocimiento que tiene de la patología, factores de riesgo, condiciones socioeconómicas, hábitos de vida saludable y no saludables, medidas de protección específica, importancia de pertenecer a los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, conocimiento de las charlas educativas preparadas por el Equipo Básico de Salud, sobre enfermedades de interés público, la atención integral e interdisciplinaria, entre otras.

De acuerdo a las necesidades educativas detectadas y teniendo en cuenta las guías clínicas de las diferentes patologías adoptadas en la ESE, se orienta al usuario y su familia hacia el cuidado y tratamiento adecuado para su estado de salud, y los invita conjuntamente a participar de las charlas educativas y demás actividades descritas en el plan de acción de los diferentes programas de **PyP** del hospital.

Para el logro de la atención interdisciplinaria e integral, el médico tratante de acuerdo a las guías clínicas y las necesidades y expectativas del usuario y su familia requiere involucrar otras especialidades, explica al usuario y su familia la pertinencia del por qué es necesario contar con una opinión especializada en el proceso de atención y tratamiento.

	<b>MODELO DE ATENCION INTEGRAL CENTRADO EN EL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 6 de 12</b>

## MODELO DE ATENCION INTEGRAL HOSPITALARIO

### INGRESO

Cuando el usuario y su familia ingresan para una atención por el servicio de urgencias o consulta externa, el médico realiza la evaluación médica indagando con el usuario y su familia sobre las expectativas que tiene frente al proceso de atención, las preocupaciones o temores respecto al problema o problemas que le aquejan. El entendimiento de las expectativas del usuario, sus sentimientos y los temores debe ser específico para cada usuario de acuerdo a su historia personal, al ámbito social y cultural al que pertenece. El médico en el servicio de urgencias debe estar atento a todas estas manifestaciones que presente el usuario, para una adecuada atención en salud.

Teniendo en cuenta los protocolos y guías de atención el profesional tratante identifica las otras disciplinas o servicios que deben intervenir en la atención incluida la necesidad de internación o remisión a otro nivel de complejidad. El médico tratante explicará al usuario y su familia la necesidad de remitirlo y su desplazamiento en la ambulancia hospitalaria o en el vehículo asignado por su aseguradora.

El personal de enfermería solicita telefónicamente la asignación de la cama para el usuario que va a ser trasladado.

### LA RONDA INTERDISCIPLINARIA:

La primera mañana posterior al ingreso de un usuario al servicio de hospitalización el Equipo Básico de Salud realiza dos actividades simultáneamente: la identificación de necesidades educativas del usuario y su familia y la planeación del cuidado y tratamiento.

El Equipo Básico de Salud aborda al usuario y su familia en el servicio de hospitalización, inicia la detección de las necesidades y expectativas, manteniendo la habilidad de ser receptivo, escucha atentamente, y ayuda al usuario a expresar sus expectativas, emociones y temores, igualmente, se le permite a su familia expresar todas sus inquietudes respecto al problema de salud del usuario.

El Equipo Básico de Salud de acuerdo a lo observado y partiendo de la evaluación de las necesidades y las expectativas del usuario y su familia, determina que disciplinas deben intervenir en la atención.

Los profesionales atienden al usuario y su familia en el servicio hospitalario teniendo en cuenta que cada disciplina desarrolla actividades tendientes a la detección de necesidades y expectativas del usuario en cuanto a: educación e información acerca de su patología, factores de riesgo, hábitos de vida saludables y no saludables, medidas de protección específica, edad, condiciones socioeconómicas, y enfermedades de interés público, (**aplicar la lista de chequeo # 1**), Posteriormente de acuerdo a las necesidades encontradas y teniendo en cuenta las guías clínicas, cada profesional elaborara y registrara en el plan educativo para el usuario el cual es registrado en el formato actividades educativas realizadas por disciplina, (**formato # 1**).

En el (**formato # 2**), se describen las funciones de los integrantes de la ronda interdisciplinaria para la detección de necesidades de los usuarios.

 <p>HOSPITAL LA INMACULADA GUATAPÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	<b>MODELO DE ATENCION INTEGRAL CENTRADO EN EL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 7 de 12</b>

Posteriormente, cada uno de los profesionales que intervienen en el manejo del usuario se reúnen a realizar la planeación del cuidado y tratamiento tomando como insumo las necesidades de educación identificadas y las guías de atención, allí se tiene en cuenta la pertinencia, adherencia y eficacia del plan propuesto. Teniendo en cuenta las funciones descritas en el **(formato # 2)**.

La secuencia de eventos e indicaciones del cuidado y tratamiento aprobado en la reunión del Equipo Básico de Salud es concertada con el usuario de manera que se garantice el respeto y la privacidad del mismo, con lo que se genera confianza en él y su familia, lográndose su participación activa durante y después del proceso de hospitalización.

La planeación del cuidado y tratamiento aprobada conjuntamente con el usuario es plasmada en la historia clínica.

El Equipo Básico de Salud ejecuta el tratamiento de acuerdo a la planeación realizada y hace evaluación de manera continua y oportuna, teniendo en cuenta la evolución del usuario y los datos consignados en la historia clínica, una vez al día o cada vez que la condición clínica del paciente lo requiera.

El Equipo Básico de Salud será el encargado de brindar información permanente al usuario y su familia durante la permanencia en el servicio de hospitalización.

	<b>MODELO DE ATENCION INTEGRAL CENTRADO EN EL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 8 de 12</b>

**FORMATO N° 2  
FUNCIONES DEL EQUIPO BÁSICO DE SALUD EN LA PLANEACION DEL CUIDADO Y  
TRATAMIENTO HOSPITALARIO**

<b>I8NTEGRANTE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Médico tratante	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activa la conformación del Equipo Básico de Salud una vez sea ingresado el usuario a hospitalización.</li> <li>- Inicia la ronda con el resumen de las condiciones actuales del usuario detectadas inicialmente y su patología.</li> <li>- Lidera y elige conjuntamente con el Equipo Básico de Salud el plan de manejo y tratamiento adecuado y concertado con el usuario según las guías de manejo y las necesidades del usuario.</li> <li>- Evalúa la efectividad del tratamiento de acuerdo a las metas de tratamiento de la guía de manejo.</li> <li>- Elabora el plan de tratamiento farmacológico del usuario.</li> <li>- Registra en la historia Clínica el plan de tratamiento individualizado de cada usuario.</li> <li>- Verifica el cumplimiento del plan de tratamiento por cada uno de los integrantes del equipo de salud.</li> </ul>
Auxiliar de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informa las condiciones anímicas y de evolución del usuario.</li> <li>- Hace seguimiento del cumplimiento de las actividades recomendadas por los integrantes del Grupo.</li> <li>- Notifica oportunamente los cambios repentinos en la evolución del usuario al Médico tratante.</li> <li>- Aplica el plan de manejo y tratamiento y pone los conocimientos de enfermería a disposición del usuario.</li> </ul>
Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impartir las recomendaciones de enfermería para el cuidado del usuario.</li> <li>- Promover y aplicar las actividades de promoción y prevención, a las cuales el usuario tiene derecho..</li> <li>- Verificar las labores del personal auxiliar de enfermería.</li> <li>- Velar por el adecuado cumplimiento de órdenes y la oportuna anotación en la historia clínica.</li> </ul>
Bacteriólogo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recomendar al médico, sobre los exámenes pertinentes para el usuario, según su patología.</li> <li>- Detectar infecciones intrahospitalarias.</li> </ul>
Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar el estado de salud oral al usuario, indaga por dolor o incomodidades para la alimentación. En caso de que el usuario tenga alguna patología oral aguda, realiza la atención de la urgencia en el consultorio odontológico, si las condiciones del usuario lo permiten.</li> </ul>
Regente de farmacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar el tratamiento farmacológico del usuario y notifica las posibles interacciones o reacciones adversas que pueda tener el usuario.</li> <li>- Recomendar los horarios y condiciones de administración a la auxiliar de enfermería.</li> </ul>

 <p>HOSPITAL LA INMACULADA GUATAPÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	<b>MODELO DE ATENCION INTEGRAL CENTRADO EN EL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 9 de 12</b>

## SALIDA Y SEGUIMIENTO

Cuando el usuario ha sido dado de alta en el servicio de hospitalización, se hace necesaria la presencia de su familia para poner en marcha el plan de egreso en el cual se da a conocer los cuidados que debe seguir el usuario una vez egrese: medicamentos y su administración, cuidados, uso de equipos médicos, alimentación, lactancia materna, rehabilitación, prevención temprana de complicaciones y signos de alarma, estilos de vida saludables. Al usuario y su familia se entregan todos los instructivos, la información anteriormente suministrada. Además de explicar y dar a conocer el plan de egreso el médico tratante se asegurará de la comprensión y entendimiento del mismo por parte del usuario y su familia.

El plan de egreso hospitalario se registrara en el **(Formato 3)**.

El plan de egreso también incluye la programación de la cita de revisión, el reporte final de la estadía del usuario, las necesidades expresadas del usuario y su familia, las recomendaciones y los requerimientos futuros del usuario los cuales quedan plasmados en la hoja de evolución de la historia clínica y el registro de contrarreferencia si aplica.

El usuario y su familia son informados acerca de los tiempos de espera para la liquidación de cuentas, diligencia la encuesta de satisfacción del usuario.

Los trámites posteriores al proceso de hospitalización en caso de que el usuario requiera otro servicio no cubierto inicialmente por la aseguradora, son explicados al usuario y su familia en el momento de la liquidación de la factura.

	<b>MODELO DE ATENCION INTEGRAL CENTRADO EN EL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 10 de 12</b>

**ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL PLAN DE EGRESO HOSPITALARIO  
(FORMATO 3)**

FUNCIONARIO	ACTIVIDAD
Médico tratante	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Teniendo en cuenta las necesidades del usuario y su familia planea el continuo de cuidados al usuario.</li> <li>– Da instrucciones al usuario y su familia sobre los medicamentos y su administración, prevención temprana de complicaciones y signos de alarma de la enfermedad.</li> <li>– Da instrucciones sobre el uso de equipos médicos e importancia del proceso de rehabilitación.</li> <li>– Diligencia en la hoja de evolución el reporte final de la estadía del usuario y planea la cita de revisión.</li> <li>– Diligencia el registro de contrarreferencia.</li> </ul>
Enfermera y/o Auxiliar de enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Da a conocer al usuario y su familia los cuidados que se deben tener con el usuario posterior al egreso y entrega el instructivo de los cuidados en casa.</li> <li>– Explica al usuario y su familia los cuidados que se deben tener con la herida quirúrgica y entrega la información por escrito.</li> <li>– Explica y se asegura que haya un total entendimiento respecto a la lactancia materna.</li> <li>– Promueve en el usuario y su familia un estilo de vida con hábitos saludables. Realiza las anotaciones en la HC de todas las recomendaciones brindadas al usuario y su familia.</li> <li>– Da a conocer los teléfonos y las personas claves para resolver cualquier inquietud respecto a su salud e informa sobre el seguimiento telefónico post egreso.</li> <li>– Informa al usuario y su familia sobre los tiempos de espera y la sala de altas.</li> <li>– Solicita la presencia del camillero para llevar el usuario hacia el carro que lo llevará a su casa.</li> </ul>
Auxiliar Administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Asigna previa concertación con el usuario y su familia la cita de revisión según indicación del médico tratante</li> <li>– Liquidación de cuentas y brinda una clara explicación al usuario y su familia sobre la liquidación.</li> <li>– Brinda información al usuario y su familia sobre trámites posteriores a la atención no cubiertos por la aseguradora, o la necesidad de pedir otras autorizaciones para atenciones futuras.</li> <li>– Solicita con amabilidad cualquier documentación requerida en el momento al usuario y su familia.</li> <li>– Suministra información sobre la entrega de medicamentos.</li> </ul>

	<b>MODELO DE ATENCION INTEGRAL CENTRADO EN EL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	Código:
		Versión: 01
		Páginas: 11 de 12

**FORMATO DE IDENTIFICACION DE NECESIDADES EDUCATIVAS DE LOS USUARIOS DE  
HOSPITALIZACIÓN POR DISCIPLINAS**

**(lista chequeo # 1)**

Todos los profesionales realizan la identificación de las necesidades educativas del usuario de acuerdo a su profesión y al siguiente derrotero de preguntas:

<b>INTEGRANTE</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Médico tratante	1. ¿Entiende usted en qué consiste su enfermedad?		
	2. ¿Conoce usted los medicamentos que se le ordenaron y entiende cómo deben ser aplicados y por qué?		
	3. ¿Conoce usted las recomendaciones que debe seguir para lograr su recuperación?		
	4. ¿Sabe cuánto tiempo debe permanecer hospitalizado?		
	5. ¿Conoce las posibles complicaciones de su enfermedad y sabe qué se debe hacer en caso que se presenten?		
	6. ¿Sabe usted qué es el consentimiento informado?		
Enfermera	1. ¿Conoce usted las actividades de promoción y prevención del Hospital?		
	2. ¿Cree que usted debería estar incluido en alguno de los programas y conoce los mecanismos para poder ingresar?		
	3. Si ya está incluido en alguno de los programas de promoción y prevención, entiende en qué consiste el programa, tiene su carné de citas y acude a ellas cumplidamente, conoce los beneficios que recibe por pertenecer al programa?		
	4. ¿Conoce usted los cuidados básicos que debe llevar no sólo en el Hospital, sino también en su casa para su recuperación?		
	5. ¿Conoce usted los signos de alarma de su enfermedad?		
Auxiliar de Enfermería	1. ¿Conoce usted el funcionamiento y los requisitos para el ingreso al servicio de hospitalización?		
	2. ¿Conoce usted los mecanismos de alarma para que pueda avisar cuando algo no este funcionando bien?		
	3. ¿Sabe usted cómo avisar cuando un medicamento le este produciendo una reacción extraña?		
	4. ¿Sabe usted cómo informar algún cambio extraño en su evolución?		
Bacterióloga	1. ¿Conoce usted qué exámenes se le van a realizar y por qué?		
	2. ¿Conoce y entiende la forma de tomar las muestras para estos exámenes?		
	3. ¿Sabe usted en cuanto tiempo se reporta el resultado de sus exámenes?		
	4. ¿Conoce y entiende los hallazgos que se puedan encontrar en el resultado de sus exámenes?		
Odontólogo	1. ¿Sabe usted qué es la salud oral?		
	2. ¿Conoce y entiende las actividades de la higiene oral?		
	3. ¿Sabe cuáles son las enfermedades más comunes de la boca y cuándo consultar al odontólogo?		
	4. ¿Cree usted que tiene alguna enfermedad en la boca que requiera tratamiento odontológico?		
	5. ¿Conoce usted las complicaciones que se pueden presentar en su boca asociadas a su enfermedad de base y sabe cómo manejarlas?		
Regente de farmacia	1. ¿Conoce usted y entiende el término reacción adversa a medicamentos?		
	2. ¿Sabe qué hacer cuando presente una reacción adversa a medicamentos?		
	3. ¿Conoce y entiende los posibles efectos secundarios de los medicamentos que le están administrando?		
	4. ¿Conoce la forma y en qué horarios se le deben administrar los medicamentos ordenados?		
	5. ¿Sabe usted que debe advertir al equipo de salud sobre alguna reacción extraña que haya tenido con algún medicamento anteriormente?		

