

SISTEMA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A PACIENTES, FAMILIARES y/o ACOMPAÑANTES SIGNIFICATIVOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL CASR.	Requerimiento	: NA
	Código	: D/HA/01
	Versión N°	: 01
	Vigencia	: JUNIO 2012
	Página	: 1 de 12

1. OBJETIVO

Implementar un sistema de entrega de información al paciente hospitalizado, familiares y/o acompañante significativo en el Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río, que facilite la estadía en relación a entender y/o interpretar los datos clínicos-administrativos, disminuir la ansiedad; colaborar en su proceso de recuperación, rehabilitación, cuidado, asistencia y posterior integración social del paciente.

2. ALCANCE DEL SISTEMA (CAMPO DE APLICACIÓN)

Unidades de Emergencias, Anestesia, Pabellón y Servicios o Unidades de hospitalización del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

3. METODOLOGÍA DEL PROCESO

Generalidades:

- La información que se entregue al paciente debe ser clara, sencilla, concisa, sin crear falsas expectativas y permitir aclarar dudas
- La información permitirá tranquilizar y disminuir la ansiedad que la situación ocasiona al usuario y/o sus familiares
- El sistema de entrega de información se documentará con resolución por el Director del Complejo; Se socializara a nivel de toda la Institución con apoyo de Relaciones Públicas e integrantes del Comité Hospital Amigo. Se entregara copias al Consejo consultivo asistencial y Unidad de Calidad, como una forma de velar el cumplimiento de ellos

4. RESPONSABLES

Del cumplimiento: Director, Subdirectores y Jefes de Servicios

5. TERMINOLOGÍA:

- **Hospital amigo:** La estrategia Hospital Amigo considera la apertura del establecimiento a la familia y la Comunidad, que pretende contribuir a una pronta recuperación de los pacientes y que necesitan de su entorno cercano para tener mayor sensación de bienestar, ello implica una readecuación de horarios de visita a los pacientes hospitalizados.

Línea programática que agrupa actividades relacionadas con la Apertura de los Establecimientos a la Familia y Comunidad, implementando iniciativas que pongan en práctica una salud comprometida, acogedora participativa que logre satisfacer las necesidades y expectativas de la población.

- **Horario extendido:** Es el horario en el cual el Médico entrega información frente a requerimiento de los acompañantes y su disponibilidad horaria.

Elaborado por: Comité Hospital Amigo. Fecha: Junio 2012.	Revisado por: EU. M ^º Angélica Orellana B. Cargo: Jefa de UGCE Firma: Revisado por: Matrona Verónica Gallegos Cargo: Matrona Jefa de Maternidad Firma: Fecha: Junio 2012.	Aprobado por: Dr. Ignacio García Huidobro Honorato Cargo: Director CASR. Fecha: Junio 2012. Firma:
--	--	---

SISTEMA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A PACIENTES, FAMILIARES y/o ACOMPAÑANTES SIGNIFICATIVOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL CASR.	Requerimiento	: NA
	Código	: D/HA/01
	Versión N°	: 01
	Vigencia	: JUNIO 2012
	Página	: 2 de 12

- **Acompañante:** Es el familiar o persona significativa y referente válido del paciente que recibirá indicaciones e informaciones de parte del equipo clínico relativas al estado de salud y requerimientos del paciente durante su hospitalización.
- **Tutor Legal:** Es una persona facultada por la Ley de Familia, para atender los cuidados del menor.
- **Información Médica:** proceso interactivo realizado en las dependencias de la unidad mediante el cual el médico tratante a cargo de un paciente específico y/o el médico de turno en el Servicio informa y responde las interrogantes de los acompañantes, acerca de su estado, evolución y pronóstico de la condición clínica, basado en las herramientas clínicas, de laboratorio e imagenológicas disponibles hasta ese momento.
- **Información escrita:** Es toda aquella que apoya el contenido educativo verbal, en temáticas relacionadas con el hospital Amigo, entre ellas contamos con:
 - a. **Dípticos ó trípticos informativos:** que complementan la información clínica con normativas de visitas y procedimientos de los servicios o unidades; difunde los derechos y deberes de los usuarios
 - b. **Señalética:** Entregan información para el desplazamiento del usuario, ubicación de los servicios o unidades y horarios de visitas respectivos, entre otros

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Orientaciones Metodológicas del compromiso de gestión Hospital Amigo Minsal.
- Ley de Derechos y Deberes de los pacientes.

7. SISTEMA DE REGISTRO

El registro de la evaluación del cumplimiento del Sistema de entrega de información a usuarios, estará contenida en un Informe semestral.

8. EVALUACION DEL SISTEMA

Las evaluación general de la implementación del sistema de información al usuario y hospitalizados, se realizará a través del Comité Hospital Amigo, en forma semestral, a través de aplicación de un instrumento (pauta de cotejo) que permita conocer su nivel de implementación y permitir la mejora continua y estrechar las brechas detectadas.

Elaborado por: Comité Hospital Amigo. Fecha: Junio 2012.	Revisado por: EU. M ^a Angélica Orellana B. Cargo: Jefa de UGCE Firma: Revisado por: Matrona Verónica Gallegos Cargo: Matrona Jefa de Maternidad Firma: Fecha: Junio 2012.	Aprobado por: Dr. Ignacio García Huidobro Honorato Cargo: Director CASR. Fecha: Junio 2012. Firma:
--	--	---

SISTEMA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A PACIENTES, FAMILIARES y/o ACOMPAÑANTES SIGNIFICATIVOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL CASR.	Requerimiento	: NA
	Código	: D/HA/01
	Versión N°	: 01
	Vigencia	: JUNIO 2012
	Página	: 3 de 12

9. ANEXOS:

PROTOCOLO DEL SISTEMA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A PACIENTES, FAMILIARES y/o ACOMPAÑANTES SIGNIFICATIVOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL CASR.

1. ALCANCE DEL SISTEMA

Unidades de Urgencia, Anestesia y Pabellones, Servicios y/o Unidades de Hospitalización del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río

2. RESPONSABLES

De aplicación: Médicos, Enfermeras (os) y Matrón (as) de Unidades y Servicios del CASR.

3. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:

3.1 ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO BLOCK ADULTO

- Los usuarios podrán acceder a la OIRS, para solicitar información de la ubicación y estado del paciente hospitalizado.
- Los usuarios accederán a la información en los Servicio o Unidad en donde se encuentren el paciente hospitalizado, en un lugar para tal efecto, a través de los funcionarios definidos dependiendo del tipo de información requerida (Clínica y/o administrativa) y de acuerdo a su ámbito técnico o profesional. Los referentes que apoyan este proceso son:
 - Médico tratante
 - Enfermera supervisora
 - Enfermera a cargo del paciente
 - Nutricionista
 - Asistente Social
 - Otros Profesionales
 - T. Paramédico a cargo del paciente
 - Secretarias.
- La información del estado del paciente será entregada en forma verbal a acompañante significativo o familiar responsable.
- La información escrita a acceder son informativos murales, afiches, dípticos, menú alimenticio, carné de alta, epicrisis y otros
- Información a acceder de aspectos generales de la hospitalización son :

Elaborado por: Comité Hospital Amigo. Fecha: Junio 2012.	Revisado por: EU. M ^a Angélica Orellana B. Cargo: Jefa de UGCE Firma: Revisado por: Matrona Verónica Gallegos Cargo: Matrona Jefa de Maternidad Firma: Fecha: Junio 2012.	Aprobado por: Dr. Ignacio García Huidobro Honorato Cargo: Director CASR. Fecha: Junio 2012. Firma:
--	--	---

SISTEMA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A PACIENTES, FAMILIARES y/o ACOMPAÑANTES SIGNIFICATIVOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL CASR.	Requerimiento	: NA
	Código	: D/HA/01
	Versión N°	: 01
	Vigencia	: JUNIO 2012
	Página	: 4 de 12

- De los Deberes y Derechos a los pacientes, con el fin de contribuir en el cumplimiento de las normativas
 - Normativa de Visitas.
 - Los cuidados a proporcionar al paciente por parte del acompañante significativo o familiar responsable para apoyar su rehabilitación y evitar eventos adversos.
 - La información sobre beneficios de la red de Protección Social Pública y/o redes de apoyo del sector Privado.
- La información de la evolución del paciente es entregada por los Médicos o Profesional delegado a nivel de los servicios con una periodicidad y lugar definidas a nivel local (anexo Tabla de Horarios de entrega de información).
 - La información al egreso o alta debe ser entregada el día previo ó día en que se produce el alta, la cual debe ser entregada por la Enfermera o Matrona y Médico Tratante o el que otorga el alta, para asegurar el cumplimiento de indicaciones al alta, entregadas en el carné respectivo y disipar dudas. La información mínima es:
 - Indicaciones médicas
 - Reposo
 - Régimen (Información entregada con apoyo de Nutricionista)
 - Medicamentos (frecuencia y forma de tomarlos)
 - Cuidados de Drenajes
 - Control post-alta (referencias a otro nivel de atención)
 - Curaciones (donde realizarlas)
 - Otros según patología y red social del paciente

Especificación por Unidades y/o Servicios.

UPC ADULTO:

Información al Usuario:

El Médico a cargo del paciente:

- Entrega verbalmente la Evolución del paciente al familiar o acompañante responsable en horario establecido a nivel local.
- Elabora y entrega listado con información del estado de salud del paciente a OIRS, para difundir a usuarios consultantes.
- Horario información verbal: Diaria en el horario de visitas
- Lugar : En pasillo de la unidad

CIRUGÍA ADULTO:

- Información al Usuario: Cuenta con Horario extendido, en donde el Médico entrega información a los pacientes y acompañantes en la visita

Elaborado por: Comité Hospital Amigo. Fecha: Junio 2012.	Revisado por: EU. M ^a Angélica Orellana B. Cargo: Jefa de UGCE Firma: Revisado por: Matrona Verónica Gallegos Cargo: Matrona Jefa de Maternidad Firma: Fecha: Junio 2012.	Aprobado por: Dr. Ignacio García Huidobro Honorato Cargo: Director CASR. Fecha: Junio 2012. Firma:
--	--	---

SISTEMA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A PACIENTES, FAMILIARES y/o ACOMPAÑANTES SIGNIFICATIVOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL CASR.	Requerimiento	: NA
	Código	: D/HA/01
	Versión N°	: 01
	Vigencia	: JUNIO 2012
	Página	: 5 de 12

Médica y frente a requerimiento de los acompañantes y disponibilidad Médica en otros horarios

- Información OIRS: La Enfermera del turno de noche a cargo del paciente evoluciona el estado de este por escrito, información que es entregada a operadora OIRS, a fin de que sea entregada a los consultantes.

ÁREA MEDICINA

Oncología:

- Información OIRS: La Enfermera del turno de noche a cargo del paciente evoluciona el estado de este por escrito, información que es entregada a operadora OIRS, a fin de que sea entregada a los consultantes.
- Información al Usuario: Cuenta con Horario extendido, en donde el Médico entrega información a los pacientes y acompañantes en la visita Médica y frente a requerimiento de los acompañantes y disponibilidad Médica en otros horarios

Medicina Agudo:

- Información OIRS: La Enfermera del turno de noche a cargo del paciente evoluciona el estado de este por escrito, información que es entregada a operadora OIRS, a fin de que sea entregada a los consultantes.
- Información al Usuario: El Médico a cargo del paciente entrega verbalmente la información de Evolución del paciente.
- Horario información verbal: Diaria en el horario de visitas
- Lugar : En la unidad del paciente

Unidad Coronaria:

- Información al Usuario: El Médico a cargo del paciente entrega verbalmente la información de Evolución del paciente.
- Información OIRS: El Médico a cargo del paciente entrega la información escrita del estado del paciente a Operadora OIRS, a fin de que sea entregada a los consultantes.
- Horario información verbal: Diaria al término del horario de visitas
- Lugar: En la Unidad.

U. Anestesia y Pabellón

- Información OIRS: La Enfermera del turno de noche a cargo del paciente evoluciona el estado de este por escrito, información que es entregada a operadora OIRS, a fin de que sea entregada a los consultantes.
- Información al Usuario: La secretaria entrega información en horarios establecidos, acerca de la evolución del paciente entregada por la Enfermera a cargo del paciente. Además, cuenta con Horario extendido,

Elaborado por: Comité Hospital Amigo. Fecha: Junio 2012.	Revisado por: EU. M ^a Angélica Orellana B. Cargo: Jefa de UGCE Firma: Revisado por: Matrona Verónica Gallegos Cargo: Matrona Jefa de Maternidad Firma: Fecha: Junio 2012.	Aprobado por: Dr. Ignacio García Huidobro Honorato Cargo: Director CASR. Fecha: Junio 2012. Firma:
--	--	---

SISTEMA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A PACIENTES, FAMILIARES y/o ACOMPAÑANTES SIGNIFICATIVOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL CASR.	Requerimiento	: NA
	Código	: D/HA/01
	Versión N°	: 01
	Vigencia	: JUNIO 2012
	Página	: 6 de 12

en el cual el Médico entrega información frente a requerimiento de los acompañantes y su disponibilidad horaria.

ESPECIALIDADES:

Traumatología, Urología, Neurología y Neurocirugía

- Información OIRS: La Enfermera del turno de noche a cargo del paciente evoluciona el estado de este por escrito, información que es entregada a operadora OIRS, a fin de que sea entregada a los consultantes.
- Información al Usuario: Cuenta con Horario extendido, en donde el Médico entrega información frente a requerimiento de los acompañantes y disponibilidad horaria.

PENSIONADO

- Información OIRS: El Médico a cargo del paciente entrega la información escrita sobre el estado del paciente y es enviada por la secretaria a las 12hrs. a OIRS, a fin de que sea entregada a los consultantes.
- Información al Usuario: Cuenta con Horario extendido, en donde el Médico entrega información frente a requerimiento de los acompañantes y disponibilidad horaria.

UNIDAD DE EMERGENCIA ADULTO

- Operador Oirs consulta a médico Jefe de Urgencia o en su defecto a Jefe de turno, y al Coordinador de Medicina, qué médicos realizarán esta función.
- OIRS UEA: Realiza en forma diaria (lunes a domingo) inscripción de responsable del paciente, a las 10:30 horas, anotando en formulario ad-hoc, nombre, Rut, firma de éste. En caso de no existir claridad, se procede a entrevista con Asistente Social, para evaluar situación social del paciente.
- Una vez obtenida la inscripción (aproximadamente 10:50 horas) clasifica de acuerdo a diagnósticos a los pacientes de medicina y cirugía y se informa a médicos encargados quienes son los pacientes hospitalizados por los que sus familiares han solicitado información. Eventualmente cuando hay dudas respecto de los diagnósticos, se debe consultar a los médicos, quien de los dos dará la información.
- Médico revisa fichas de aquellos pacientes que sus familiares han solicitado información

Elaborado por: Comité Hospital Amigo. Fecha: Junio 2012.	Revisado por: EU. M ^a Angélica Orellana B. Cargo: Jefa de UGCE Firma: Revisado por: Matrona Verónica Gallegos Cargo: Matrona Jefa de Maternidad Firma: Fecha: Junio 2012.	Aprobado por: Dr. Ignacio García Huidobro Honorato Cargo: Director CASR. Fecha: Junio 2012. Firma:
--	--	---

SISTEMA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A PACIENTES, FAMILIARES y/o ACOMPAÑANTES SIGNIFICATIVOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL CASR.	Requerimiento	: NA
	Código	: D/HA/01
	Versión N°	: 01
	Vigencia	: JUNIO 2012
	Página	: 7 de 12

- Ya contactado el médico que otorgará la atención y su disponibilidad, se hacen pasar los pacientes y se reiteran indicaciones generales: horario de visita, solicitud de no ingresar a las salas, ofrecer entregar insumos a través de damas de amarillo y/o personal Oirs, entre otras.
- Médico procede a entregar la información y responder las consultas de los familiares.

3.2. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO BLOCK PEDIATRICO

UNIDAD DE PACIENTE CRÍTICO PEDIATRICO

La **entrega de información al usuario** es exclusiva para padres y/o tutores legales de los niños hospitalizados en la UPCP, excluyéndose cualquier otro pariente, salvo a petición de los padres y/o tutores legales y en presencia de ellos.

- a) Horario hábil es responsabilidad del médico de continuidad diurna a cargo del paciente entregar la información detallada a los padres y/o tutores legales del paciente, cada vez que sea requerido, ya sea en forma directa o vía telefónica.
- b) Horario no hábil, fines de semana y festivos: es responsabilidad del médico residente en turno informar en lo general a los padres y/o tutores legales de los pacientes a su cargo hospitalizados en la UPCP, ya sea en forma directa o vía telefónica.

UNIDAD DE EMERGENCIA PEDIATRICA

- a) Paciente es atendido en box de atención donde se decide su ingreso a sala de observación, hospitalización o indicación de intervención quirúrgica. Médico a cargo informa al acompañante hipótesis diagnóstica, conducta a seguir, procedimientos, y posibilidad de traslado a unidades críticas u otro centro asistencial si se requiere.
- b) Durante estadía en sala de observación el acompañante recibirá información del médico sobre evolución del paciente en cada visita médica y control.

CIRUGÍA PEDIATRICA Y PABELLÓN QUIRURGICO

La **entrega de información al usuario** es exclusiva para padres y/o tutores legales de los niños hospitalizados, y niños cuyo capacidad de entendimiento lo permita, excluyéndose cualquier otro pariente, salvo a petición de los padres y/o tutores legales y en presencia de ellos.

- a) Horario hábil: La información será entregada durante la visita médica, siendo de exclusiva responsabilidad del médico tratante entregar diariamente información detallada y en lenguaje comprensible del estado del paciente.
- b) Horario no hábil, fines de semana y festivos: es responsabilidad del médico de turno en el Servicio de Urgencia Pediátrica informar en lo general a los padres y/o

Elaborado por: Comité Hospital Amigo. Fecha: Junio 2012.	Revisado por: EU. M ^a Angélica Orellana B. Cargo: Jefa de UGCE Firma: Revisado por: Matrona Verónica Gallegos Cargo: Matrona Jefa de Maternidad Firma: Fecha: Junio 2012.	Aprobado por: Dr. Ignacio García Huidobro Honorato Cargo: Director CASR. Fecha: Junio 2012. Firma:
--	--	---

SISTEMA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A PACIENTES, FAMILIARES y/o ACOMPAÑANTES SIGNIFICATIVOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL CASR.	Requerimiento	: NA
	Código	: D/HA/01
	Versión N°	: 01
	Vigencia	: JUNIO 2012
	Página	: 8 de 12

tutores legales de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía Pediátrica,, si la circunstancia lo amerita y permite (recordemos que el cirujano de turno atiende en box de urgencia y participa en procedimientos quirúrgicos)

UNIDAD ANESTESIA Y PABELLON

- a) Información al Usuario: Cuenta con Horario extendido, en donde el Médico entrega información frente a requerimiento de los acompañantes y disponibilidad Médica

MEDICINA PEDIATRICA

- a) **Información clínica:** debe ser entregada por el médico tratante en forma diaria a los padres si están presentes durante la visita de la mañana, entregando los datos relevantes respecto a cambios en pronósticos, diagnósticos y planes. El procedimiento puede ser realizado por interno de medicina supervisado por el tratante. Es responsabilidad del tratante informar sobre los informes recogidos de especialistas interconsultores. Los médicos de turno deberán informar solo lo que conozcan y dejar para el tratante la opinión sobre plan integral.
- b) **Información de cuidado:** se entrega por personal de enfermería (técnico supervisado por enfermera) al ingreso y cada vez que se requiera. Es parte del plan de enfermería.
- c) **Información al alta:** registrada en la epicrisis, debe ser entregada por el médico o interno al decidir el alta y además corroborada antes de la partida del paciente por técnico paramédico, incluyendo la entrega de los medicamentos, órdenes e indicaciones de cuidado
- d) **Información en consulta:** el médico tratante debe informar diagnóstico, plan y prescripciones, técnico paramédico realiza confirmación de agenda para próximas citas e indica procedimientos administrativos.
- e) **Información en interconsulta:** el especialista informará a los padres si están presentes al momento de la interconsulta. En otros momentos el médico tratante informará a los familiares sobre opiniones de sub. especialistas

3.3. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO MATERNIDAD

Descripción Del Proceso De Información

Llegada De Pacientes Al Servicio De Maternidad.

- La información a pacientes y familiares comienza a su llegada a la Maternidad, en el momento del ingreso por el Equipo de Salud.
- La OIRS entrega información y orientación general, tanto a pacientes y/o familiares o acompañantes significativos.

Elaborado por: Comité Hospital Amigo. Fecha: Junio 2012.	Revisado por: EU. M ^a Angélica Orellana B. Cargo: Jefa de UGCE Firma: Revisado por: Matrona Verónica Gallegos Cargo: Matrona Jefa de Maternidad Firma: Fecha: Junio 2012.	Aprobado por: Dr. Ignacio García Huidobro Honorato Cargo: Director CASR. Fecha: Junio 2012. Firma:
--	--	---

SISTEMA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A PACIENTES, FAMILIARES y/o ACOMPAÑANTES SIGNIFICATIVOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL CASR.	Requerimiento	: NA
	Código	: D/HA/01
	Versión N°	: 01
	Vigencia	: JUNIO 2012
	Página	: 9 de 12

- La información es entregada por el Médico y/o matrona de su situación clínica y por parte de la matrona, técnico paramédico o recepcionista de su situación administrativa.
- La información a los pacientes o sus familiares deberá proporcionarse en los lugares expresamente destinados a ese fin. No se informará en pasillos, resguardando la privacidad.
- Cuando los pacientes no sean competentes para recibir información (niños pequeños o adultos con deterioro cognitivo) se procurará informar a un único interlocutor designado por los familiares.
- No se proporciona información de un paciente a personas no autorizadas por él.
- La información debe ser clara, completa y explicada en términos comprensibles para los receptores, evitando el lenguaje excesivamente técnico.
- Los lugares de entrega de información directa a los usuarios son la unidad del paciente, Oficina de médico, Oficina de matrona o Sala de espera.

LA INFORMACIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS.

- a) La Oficina OIRS entrega información presencial y/o telefónica respecto de estado de salud general de los pacientes hospitalizados a sus familiares y/o acompañantes.
- b) La información médica debe ser un proceso dinámico y con arreglo a protocolo debiendo el Médico y/o matrona ser responsable de la asistencia informar a paciente y/o familiares de forma inmediata tras la primera valoración clínica.
- c) Se dará información adicional siempre que se produzca un cambio en la situación clínica (complicación o agravamiento) o cuando se tome una decisión definitiva sobre el paciente: tratamiento, cirugía, exámenes, alta.
- d) Esto estará a cargo de médico tratante, becado o matrona clínica.

LA INFORMACIÓN Y EL PROCESO DE ALTA MÉDICA

El profesional responsable del paciente una vez completado el estudio y/o tratamiento, informará al paciente y familiares de su proceso patológico y cuál es su tratamiento y destino. Se entregará al alta una epicrisis detallando pautas de tratamiento y seguimiento según corresponda.

Esto estará a cargo del médico tratante, becado y/o matrona.

La matrona dará la orientación final de acuerdo a las indicaciones médicas.

Elaborado por: Comité Hospital Amigo. Fecha: Junio 2012.	Revisado por: EU. M ^a Angélica Orellana B. Cargo: Jefa de UGCE Firma: Revisado por: Matrona Verónica Gallegos Cargo: Matrona Jefa de Maternidad Firma: Fecha: Junio 2012.	Aprobado por: Dr. Ignacio García Huidobro Honorato Cargo: Director CASR. Fecha: Junio 2012. Firma:
--	--	---

SISTEMA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A PACIENTES, FAMILIARES y/o ACOMPAÑANTES SIGNIFICATIVOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL CASR.	Requerimiento	: NA
	Código	: D/HA/01
	Versión N°	: 01
	Vigencia	: JUNIO 2012
	Página	: 10 de 12

4. TABLAS DE HORARIOS :

4.1. HORARIO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN SUB DIRECCION ADULTO

Servicio / Unidad	Horario entrega de información Médica
Unidad de Emergencia Adultos	10.30 horas de Lunes a Domingo
UPC	12.00 -13.00 horas de Lunes a Domingo.
Pensionado	Lunes a Viernes 09.00 horas- 13.00 horas Sábado - Domingo - Festivo OIRS
Servicio Urología	Lunes a Viernes 09.00 horas- 13.00 horas Sábado - Domingo - Festivo OIRS
Servicio Neurología-Neurocirugía	Lunes a Viernes 09.00 horas- 13.00 horas Sábado - Domingo - Festivo OIRS
Servicio Traumatología	Lunes a Viernes 09.00 horas- 13.00 horas Sábado - Domingo- Festivo OIRS.
Recuperación.	Lunes a Jueves 10.00 a 12.00 horas – 14.00 a 16.00 horas Viernes 15.30 horas Horario inhábil OIRS de la Unidad de Emergencia Adulto.
Servicio Medicina (PAM)	14.30 -15.30 horas de Lunes a Domingo
Serv. Medicina Hombres y Mujeres	14.00 -15.00 horas de Lunes a Domingo
Unidad Coronaria.	15.00 -15.30 horas de Lunes a Domingo.
Serv. Cirugía A – B – C	08.00 horas de Lunes a Viernes, antes de inicio de la visita médica. 09.00 -12.00 horas Sábado - Domingo – Festivo.
Corta Estadía I- II e Infanto Juvenil	Lunes a Viernes 09.00 - 10.00 horas Sábado – Domingo - Festivo OIRS.

Elaborado por: Comité Hospital Amigo. Fecha: Junio 2012.	Revisado por: EU. M ^a Angélica Orellana B. Cargo: Jefa de UGCE Firma: Revisado por: Matrona Verónica Gallegos Cargo: Matrona Jefa de Maternidad Firma: Fecha: Junio 2012.	Aprobado por: Dr. Ignacio García Huidobro Honorato Cargo: Director CASR. Fecha: Junio 2012. Firma:
--	--	---

SISTEMA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A PACIENTES, FAMILIARES y/o ACOMPAÑANTES SIGNIFICATIVOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL CASR.	Requerimiento	: NA
	Código	: D/HA/01
	Versión N°	: 01
	Vigencia	: JUNIO 2012
	Página	: 11 de 12

4.2 HORARIO BLOCK PEDIATRICO

Servicio / Unidad	Horario entrega de información
Unidad de paciente crítico	Hábil: 08.00 – 14.00 horas No Hábil: 14.00 – 08:00 horas
Cirugía pediátrica	Hábil: 08:00 – 14.00 horas No Hábil: 14.00 – 08.00 horas
Recuperación	Horario extensivo
Unidad de emergencia	Durante su observación, visita médica y control.
Medicina pediátrica	Hábil: 10.00 a 11.00 horas. No Hábil: Horario extensivo
Cuidados Especiales y Unidad de Agudos	Hábil: 10.00 a 11.00 horas. No Hábil: Horario extensivo.

4.3 HORARIO BLOCK MATERNIDAD

Servicio / Unidad	Horario entrega de información
Ginecología y Oncología	08.00 a 09.00 A.M, de Lunes a Viernes.
Puerperio	11.00 a 12.00 horas, de Lunes a Viernes.
Embarazo Patológico	13.00 a 14.00 horas., de Lunes a Viernes.
Recuperación	13.00 horas.
Pre Partos.	Cada 4 hrs. (06.00, 10.00, 14.00. 18.00, 22.00, 02.00 horas), de Lunes a Viernes.
Neonatología	Durante las 24 horas., de Lunes a Viernes.
Urgencia	Cada 4 hrs. (06.00, 10.00, 14.00. 18.00, 22.00, 02.00 horas), de Lunes a Viernes.
Pensionado	Durante el transcurso del Ingreso de Familiares o Acompañantes, entre las 10:00 y las 18:00 hrs.

* Los días Sábado, Domingo y Festivos se entregará información de acuerdo a disponibilidad del Equipo de Salud.

Elaborado por: Comité Hospital Amigo. Fecha: Junio 2012.	Revisado por: EU. M ^a Angélica Orellana B. Cargo: Jefa de UGCE Firma: Revisado por: Matrona Verónica Gallegos Cargo: Matrona Jefa de Maternidad Firma: Fecha: Junio 2012.	Aprobado por: Dr. Ignacio García Huidobro Honorato Cargo: Director CASR. Fecha: Junio 2012. Firma:
--	--	---

SISTEMA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A PACIENTES, FAMILIARES y/o ACOMPAÑANTES SIGNIFICATIVOS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL CASR.	Requerimiento	: NA
	Código	: D/HA/01
	Versión N°	: 01
	Vigencia	: JUNIO 2012
	Página	: 12 de 12

5. INDICADOR GENERAL

Nombre del Indicador	Porcentaje de usuarios que reciben información según Protocolo del CASR.
Formula	N° de usuarios que reciben Información según Protocolo del CASR/ Total de usuarios encuestados en igual período en el CASR x 100
Tipo de indicador	Resultado
Fuente de dato	Pauta de Cotejo de Estrategia Hospital Amigo.
Periodicidad	Semestral
Responsables	Comité Hospital Amigo.
Umbral	100%
Definición	Usuario: Se define como paciente, familiar y/o Acompañante significativo o válido

Elaborado por: Comité Hospital Amigo. Fecha: Junio 2012.	Revisado por: EU. M ^a Angélica Orellana B. Cargo: Jefa de UGCE Firma: Revisado por: Matrona Verónica Gallegos Cargo: Matrona Jefa de Maternidad Firma: Fecha: Junio 2012.	Aprobado por: Dr. Ignacio García Huidobro Honorato Cargo: Director CASR. Fecha: Junio 2012. Firma:
--	--	---