

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ ENTRADA: 1001 DEL PRESEJO PUERTO RICO	Proceso:	Servicio de Información y Atención al Usuario	Código:	SIU-PD9
	Nombre del documento:	Procedimiento de Identificación de necesidades del paciente.	Versión:	02
			Página:	Página 1 de 6
			FO-PCA-05	

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer la actividad y los responsables de identificar las necesidades del paciente durante su estancia hospitalaria y establecer las estrategias para poder dar respuesta oportuna a ellas.

2. ALCANCE

Desde: Ingreso del paciente a la institución

Hasta: egreso del paciente de la institución

3. RESPONSABLE

Médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería, fisioterapeutas, camillería, servicios generales, personal de terapia respiratoria, personal de apoyo a Humanización, personal de apoyo a SIAU, personal administrativo.

4. REQUERIMIENTOS

Legales:

- Resolución 5095 del 2018. Por medio de la cual se adopta Manual de estándares de Acreditación en Salud ambulatorio y hospitalario versión 3.1

Otros:

- Política de Humanización del hospital San José
- Procedimiento de quejas reclamos y sugerencias, Procedimientos de satisfacción al usuario,
- Procedimiento de atención inicial de urgencias, Procedimiento de acogida de pacientes en hospitalización

5. DEFINICIONES

5.1. Necesidades del paciente: son aquellos requerimientos adicionales que tienen los pacientes dentro de la institución, que son identificados por el personal y que deben ser gestionados de manera rápida y oportuna.

5.2. Entrevista al paciente: conjunto de datos que es suministrado por los pacientes y con los cuales se identifican las necesidades de ellos dentro de la institución.

5.3. Información: conjunto de datos que debe ser suministrada a los pacientes para dar respuesta a las necesidades de información que requieren durante su estadía dentro de la institución.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. El personal de apoyo a humanización estará identificado con un chaleco azul.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ COMPARTIENDO LA VIDA, EL CUIDADO Y EL RESPETO	Proceso:	Servicio de Información y Atención al Usuario	Código:	SIU-PD9
	Nombre del documento:	Procedimiento de Identificación de necesidades del paciente.	Versión:	02
			Página:	Página 2 de 6
			FO-PCA-05	

6.2. La información necesaria para el usuario será entregada en las guías de usuario las cuales se encuentran en cada unidad del paciente.

6.3. Mecanismos:

- Dentro de los mecanismos de identificación de necesidades del paciente en el Hospital están:
- Encuestas de Satisfacción al usuario
- Quejas, reclamos y sugerencias
- Identificación diario de necesidades del paciente
- Valoración médica y entrevista con enfermería.

6.4. Respecto a las creencias religiosas se identifican las necesidades mediante la entrevista con el paciente y si este lo requiere se brinda apoyo espiritual teniendo en cuenta su preferencia religiosa.

6.4.1. Una vez identificada las necesidades se cuenta con grupos de apoyo para dar respuesta a la necesidad identificada:

6.4.1.1. Damas verdes y damas azules: Son un grupo de personas voluntarias con vocación de servicio, que ayudan a los Pacientes o familiares que se encuentran en difíciles condiciones durante su estadía en la institución.

6.4.1.2. Familia Camiliana: El Hospital San José cuenta con un grupo de apoyo espiritual constituido por el grupo Camiliano, comprometido en el cuidado y defensa de la vida, la promoción de la salud, la sensibilización y concientización a la sociedad y a la comunidad por un trato más humano a los enfermos y a los que sufren.

6.4.1.3. Trabajo Social: El Hospital Universitario San José cuenta con una oficina de trabajo Social que presta una atención socio familiar al niño(a) , adolescente y adulto en las siguientes situaciones:

- Maltrato infantil: Físico, emocional, negligencia, abuso sexual
- Adolescentes con embarazo temprano y en puerperio
- Farmacodependencia y alcoholismo
- Personas indigentes y adulto mayor en condición de abandono social.
- Violencia intrafamiliar
- Víctimas de minas antipersonal
- Discapacidad física, mental y/o sensorial
- Intento de suicidio
- Disfunción familiar que amerita intervención familiar.

6.4.1.4. Psicología: Personal de apoyo e intervención en crisis a los pacientes y sus familias

6.4.1.5. Sacerdote: interviene en las necesidades de apoyo espiritual que tienen los pacientes y sus familias en su estadía.

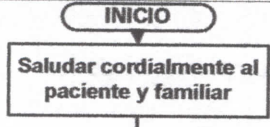
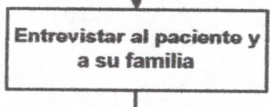
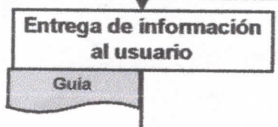
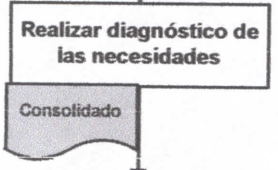
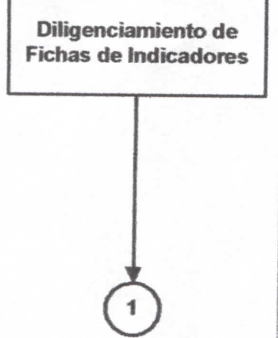
 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ COMPRESA TOTAL DEL ACCESO INTEGRAL	Proceso:	Servicio de Información y Atención al Usuario	Código:	SIU-PD9
	Nombre del documento:	Procedimiento de Identificación de necesidades del paciente.	Versión:	02
			Página:	Página 3 de 6
			FO-PCA-05	

6.4.1.6. Pastor de iglesia según su credo. El familiar provee la debida información acerca de la necesidad espiritual al pastor de su iglesia y se brinda apoyo para el llamado y el ingreso de este a la institución.

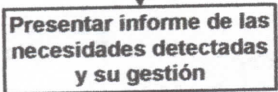
6.5. Se mide la adherencia al procedimiento por medio de los indicadores de cumplimiento de los grupos de apoyo y el personal de apoyo a Humanización.

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA PÚBLICA DEL ESTADO	Proceso:	Servicio de Información y Atención al Usuario	Código:	SIU-PD9
	Nombre del documento:	Procedimiento de Identificación de necesidades del paciente.	Versión:	02
			Página:	Página 4 de 6
			FO-PCA-05	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
NO	DIAGRAMA DE FLUJO	COMO SE HACE	QUIEN LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
1		1.1. El personal de la institución saluda y se presenta al paciente y su familia de manera cordial y amable.	Todo el personal que interactúe con el paciente y familiar	Cuando el paciente y familiar ingresa al servicio	N/A
2		2.1. Realizando un entrevista personal con el paciente e identificando las necesidades	Personal asistencial, personal de apoyo a Humanización y personal de SIAU	Cuando se realizan los diferentes momentos de la atención	N/A
3		3.1. Se debe entregar la guía del usuario y mostrar su contenido	Personal de enfermería, personal de apoyo a Humanización, personal de SIAU	Cuando el paciente ingresa a la unidad de hospitalización	Guía
4		4.1. A partir de la entrevista realizada se determinan las necesidades de los pacientes y sus familias	personal de apoyo a Humanización, personal de SIAU	Posterior a la entrevista realizada al paciente y la familia	Consolidado de encuestas
5		5.1. Se realizan las siguientes gestiones: - Gestiones con redes de apoyo. - Gestiones para pacientes que fallecen y no tiene familiares - Ubicaciones para familiares que se encuentran solos. - Gestiones para brindar apoyo emocional - Mejoramiento de la información al paciente - Solicitud de apoyo a psicología y trabajo social si se requiere - Orientación a los usuarios para quejas y reclamos - Entrega de elementos de aseo personal - Ubicación de familiares en casa de paso - Canalización de grupos de apoyo para entrega de alimentación de familiares	Personal de apoyo a Humanización, personal de SIAU	Una vez son identificadas	Fichas de indicadores diligenciadas

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ COMISIÓN COORDINADORA DEL PROCESO HUMANIZACIÓN	Proceso:	Servicio de Información y Atención al Usuario	Código:	SIU-PD9
	Nombre del documento:	Procedimiento de Identificación de necesidades del paciente.	Versión:	02
			Página:	Página 5 de 6
			FO-PCA-05	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
NO	DIAGRAMA DE FLUJO	COMO SE HACE	QUIEN LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
6		6.1. Se diligencia el formato de registro diario de identificación de necesidades que contiene: • Fecha • Nombre Completo del paciente • Número de HC del paciente • Afiliación • Necesidad identificada • Gestión realizada • Lineamiento	Todo el personal que interactúe con el paciente y familiar	Diariamente	Formato de identificación de necesidades
7		7.1. Se realiza un informe mensual de las necesidades identificadas y la gestión que se realizó y se cuantifica el lineamiento al cual se le dio respuesta	Personal de apoyo a Humanización	Mensual	Formato de identificación de necesidades
8		8.1. Se realiza informe de humanización donde se exponen las identificadas y gestionadas	Personal de apoyo a Humanización	Trimestral	Informe trimestral de Humanización

8. CONTROL DE REGISTRO

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ COMISIÓN COORDINADORA DEL PROCESO HUMANIZACIÓN		FORMATO DE CONTROL DE REGISTROS			
			Tiempo de retención		
Nombre registro	Código	Recuperación	Almacenamiento	Conservación	Disposición
Formato de registro diario de identificación de necesidades.	SIU-PD09-FOIN01	Personal de apoyo de humanización.	Aseguramiento de la Calidad	Según TRD	Según TRD

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ COMPLEJO HOSPITALARIO DE SAN JOSÉ	Proceso:	Servicio de Información y Atención al Usuario	Código:	SIU-PD9
	Nombre del documento:	Procedimiento de Identificación de necesidades del paciente.	Versión:	02
			Página:	Página 6 de 6
			FO-PCA-05	

9. ANEXOS

- N/A

Código	Versión	Fecha	Descripción del Cambio
GAT-AT-PD09	0	07/04/2010 – 10/09/2015	Creación del documento
MSI-AT-PD09	1	13/07/2018	Se ajusta el código del procedimiento, se actualiza normatividad y se modifica las actividades
SIU-PD09	2	Marzo de 2020	Se ajustó el código del procedimiento, actualización de actividades, inclusión de personal de humanización

Elaboró	Adriana Rodríguez Adriana García	Revisó	Shirley Patricia Albor	Aprobó	Cesar Edmundo Sarria P.
Cargo	Coordinación de Servicio de Información y Atención al Usuario Referente de Humanización	Cargo	Subgerente Científica	Cargo	Gerente
Firma	<i>Adriana Rodríguez</i> <i>Adriana G.</i>	Firma	<i>Shirley Patricia Albor</i>	Firma	<i>Cesar Edmundo Sarria P.</i>
Fecha		Fecha		Fecha	13 MAY 2020
GESTIÓN DOCUMENTAL					
Nombre:	Jose Manuel Jaramillo M.	Cargo:	Profesional Univ.- Afiliado Participe - Oficina Asesora de Planeación	Firma:	<i>Jose Manuel Jaramillo</i>