



**Foro Internacional OES**  
en alianza con La Fundación Santa Fe de Bogotá

# Programa de información *y educación al paciente* y su familia

Santiago de Cali – Valle del Cauca



**CLÍNICA DE OCCIDENTE**  
¡Cada día mejor!



**Foro Internacional OES**  
en alianza con La Fundación Santa Fe de Bogotá

# Krystie Vivianne Martínez Mora

---

Enfermera Especialista en  
Administración en Salud.

Coordinadora Jr. Programa de Información  
y Educación al Paciente y su Familia

---

# ¿Qué es el programa de información y educación al paciente y su familia?

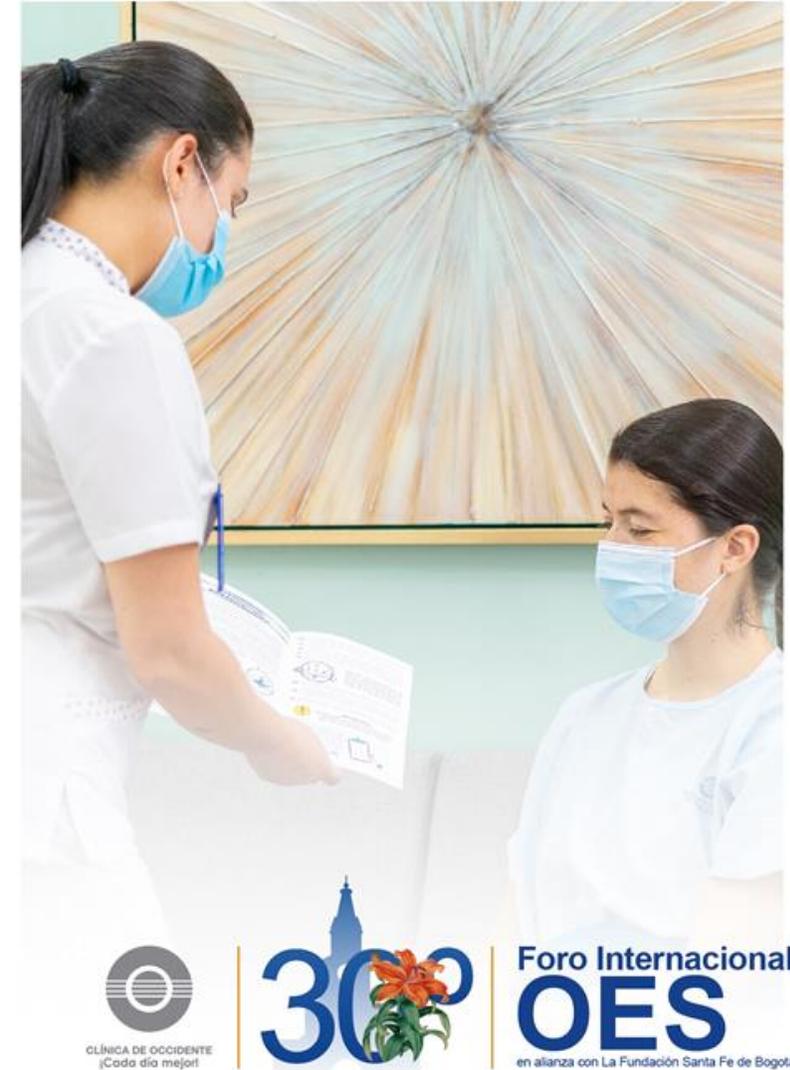
Proceso estructurado de Información y Educación al paciente y la Familia enfocado a fortalecer prácticas saludables, haciendo énfasis en la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, tratamiento de la afección actual y la rehabilitación del paciente, fomentando el autocuidado y la participación de la familia



# Objetivos

---

- Crear estrategias educativas que involucren la participación en el cuidado tanto del paciente como del familiar/cuidador durante el proceso de atención y posterior al egreso hospitalario.
- Fomentar la realización de actividades que contribuyan a dar respuesta a la necesidad de información y educación del paciente y su familia durante la estancia hospitalaria.
- Involucrar todos los roles y cargos de la organización, favoreciendo el proceso de recuperación en el paciente y disminución en la ocurrencia de eventos adversos.



# Ruta educativa



## Identificación de Necesidades



## Sensibilización

- Contacto visual y emocional.
- Importancia de la información a brindar.



## Educación

- Patología, cuidados y/o procedimientos
- Gestión del dolor.
- Hábitos saludables.



## Participación en el cuidado

Intervención al paciente y su familia durante la atención.



## Evaluación y Retroalimentación

preguntas o actividades educativas de manera verbal, escrita o lúdica.



## Registro y Seguimiento

Sensibilización, información, educación, entrenamiento y evaluación de comprensión.

SE EJECUTA DURANTE TODA LA ESTANCIA HOSPITALARIA



CLÍNICA DE OCCIDENTE  
¡Cada día mejor!



Foro Internacional  
**OES**  
en alianza con La Fundación Santa Fe de Bogotá



**Foro Internacional OES**  
en alianza con La Fundación Santa Fe de Bogotá

# **METODOLOGÍA DEL PROGRAMA**



# 1. Proceso de inducción y reinducción a todos los colaboradores de la Clínica de Occidente S.A.



## 2. Responsabilidades de los miembros del equipo de salud

El personal médico tratante establecerá desde el ingreso un plan individual de atención que comunicará al paciente, familiar y/o cuidador



### **Durante la estancia hospitalaria:**

- Información sobre su evolución nuevos estudios y procedimientos cambios en el tratamiento y pronóstico
- Registro en la historia clínica, especificando el nombre completo y parentesco de la persona que recibió la información.



## 2. Responsabilidades de los miembros del equipo de salud



Los coordinadores de los servicios participan de la actualización y socialización de guías y protocolos respaldando el derecho del paciente y la familia a la información, educación, entrenamiento.



El personal de apoyo refuerza la información inicial y enfatiza en el entrenamiento en temas propios de su disciplina de salud, de acuerdo al caso del paciente.



### 3. Valoración de necesidades de educación por el equipo de salud:

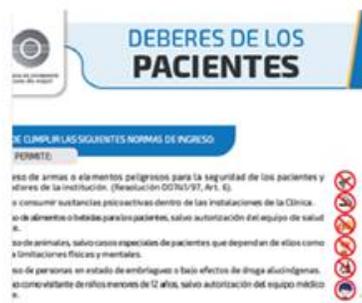
#### Durante la estancia hospitalaria:

- Mayor comprensión de las patologías
- Adecuado manejo de la sintomatología
- Riesgos, complicaciones, tratamientos.
- Rehabilitación y manejo del dolor.
- Atención domiciliaria.
- Acompañamiento al final de la vida.



# 4. Visitas del personal de enfermería

## TEMAS TRANSVERSALES



Derechos y deberes del paciente



Normas institucionales e Información reglamentaria que el paciente requiera



Higiene de manos



Manejo adecuado de desechos



Qué hacer ante una evacuación

**SEGURIDAD DEL PACIENTE**



**Foro Internacional OES**  
en alianza con La Fundación Santa Fe de Bogotá

## 5. Estrategias educativas de acuerdo a los grupos poblacionales

### Programa Escuela de Padres Cuidado Binomio Madre - Hijo

- Cuidado del Recién Nacido en el Hogar
- Lactancia Materna
- Hitos del Desarrollo y Crecimiento.
- Planificación Familiar

### Programa de Cirugía Ambulatoria

- Valoración previa e instrucción al paciente ambulatorio sobre requisitos pre quirúrgicos.

### Programa Escuela Salud y Familia

- Anticoagulación segura
- Administración de Insulinas
- Nutrición Enteral
- Dispositivos Vasculares
- Seguridad del paciente

### Seguimiento Postquirúrgico

- Cuidados de herida Signos y síntomas de alarma
- Asesoría telefónica para el paciente o su cuidador.



## Rehabilitación Cardíaca

- Acondicionamiento Cardíaco y Pulmonar
- Hábitos de actividad física
- Paciente postquirúrgico de Cx Cardiovascular.

## Educación al Paciente Ostomizado

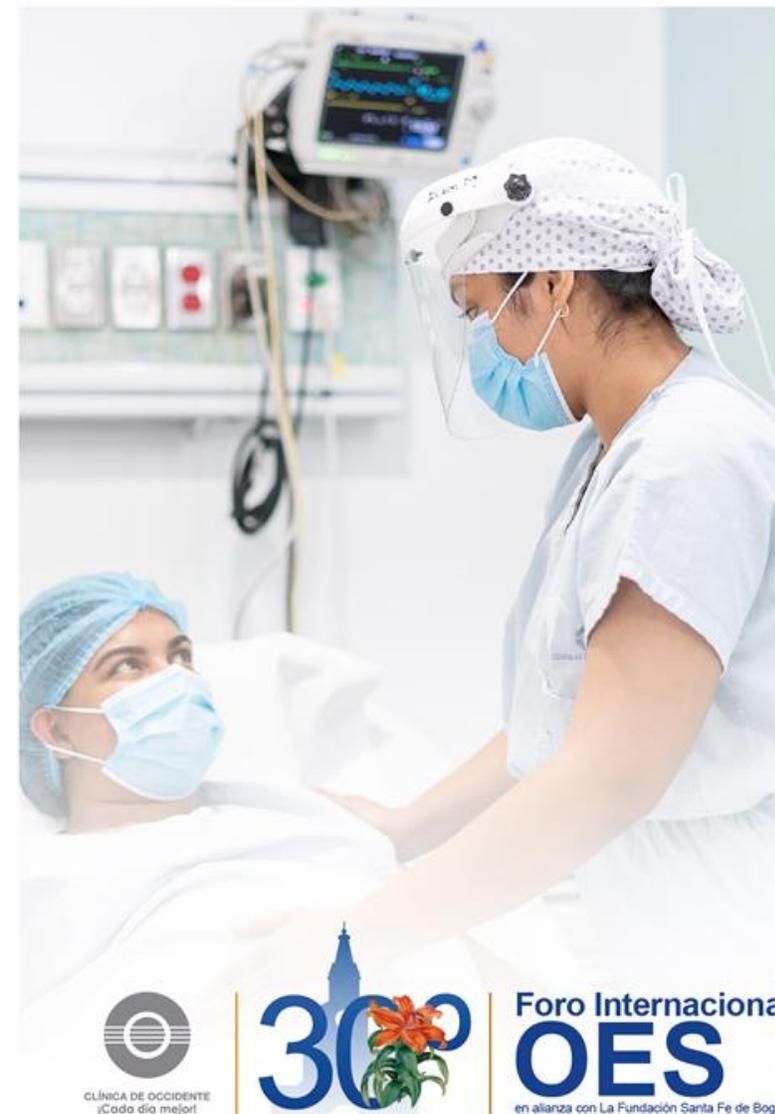
- Cuidado y mantenimiento de ostomías
- Cuidado de heridas grado III y IV.

## Vigilancia Epidemiológica

- Enfermedades de Interés en Salud Pública (EISP)
- Posquirúrgicos con signos de alarma

## Programa Cuidados Paliativos

- Manejo del Dolor
- Asesoría Psicológica
- Activación Código Lila
- Voluntades Anticipadas
- Cumplimiento de Deseos



## Unidad Domiciliaria de Occidente

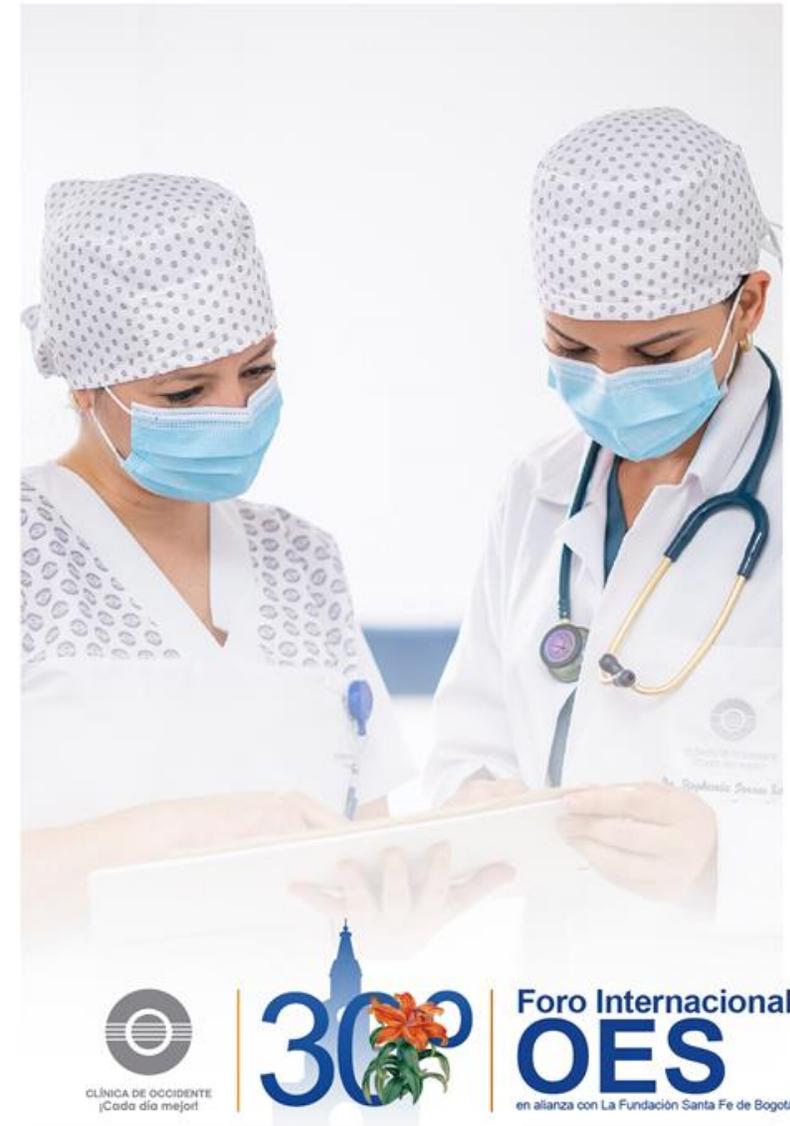
- Información, Educación y/o Entrenamiento al Paciente o su Cuidador en relación con las actividades de cuidado adaptadas a las condiciones del hogar.

## Grupo de Apoyo

- Herramientas para el afrontamiento de situaciones difíciles
- Autocuidado
- Hábitos de vida saludable
- Manejo de Emociones

## Educación Alimentaria y Nutricional

- Educación Nutricional por patologías y recomendaciones generales
- Suplementación oral, soporte nutricional enteral



# Programas complementarios

## CuidadorES CDO

*Curso de habilidades para cuidadores*

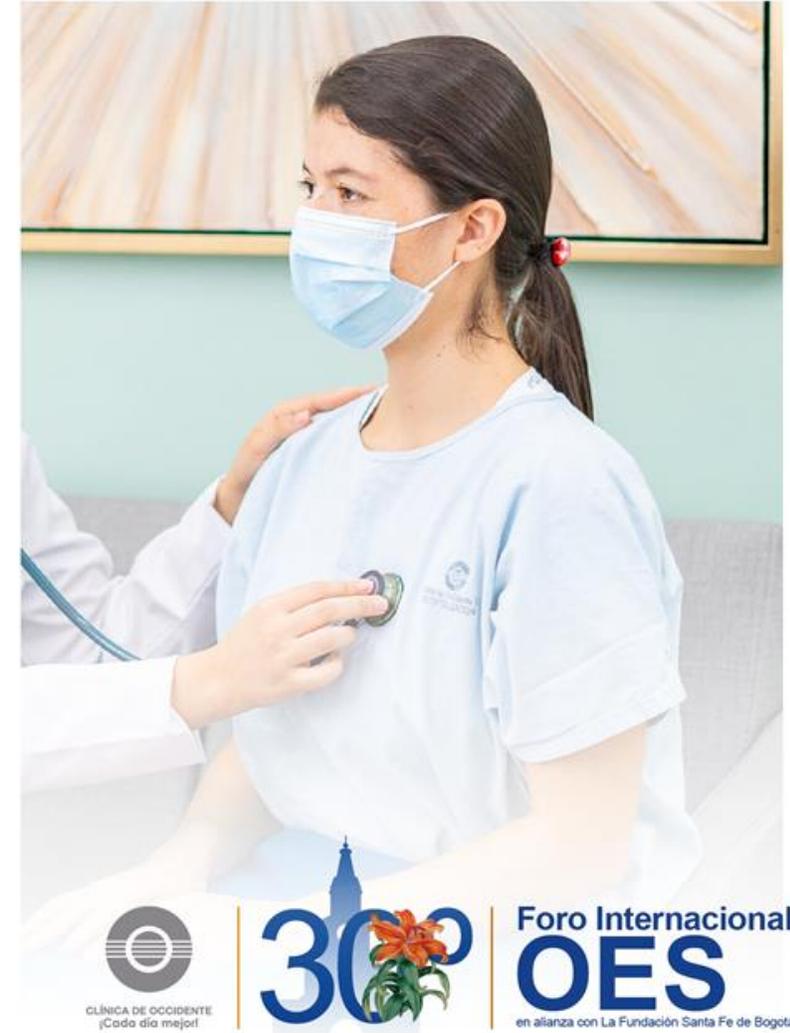
Módulo de formación orientado a la comunidad para el desarrollo y fortalecimiento de habilidades básicas para el cuidado de un paciente



# Programas complementarios

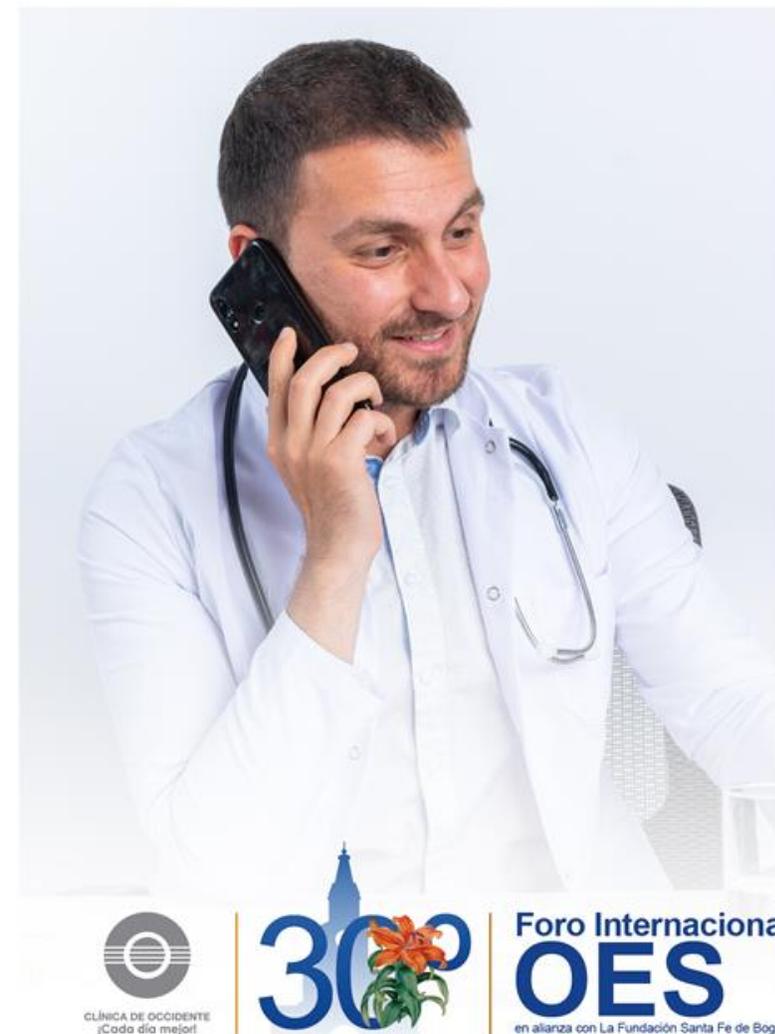
## Programa de egreso temprano

- Guía para información y preparación al paciente y su cuidador para el egreso hospitalario
- Trámites administrativos, comunicación con el equipo de salud.



## 6. Seguimiento telefónico del programa de educación, en casos especiales de acuerdo a los lineamientos de la organización

- Altas voluntarias
- Eventos adversos
- Home care
- Requerimientos especiales (paciente con diagnóstico COVID-19, PQRS)
- Seguimiento a paciente postquirúrgico
- Seguimiento egreso paciente prematuro



## 7. Conmemoración de fechas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad

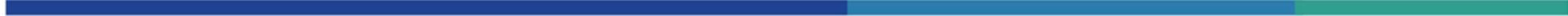
Generar hábitos saludables, detección temprana de signos y síntomas de alarma y resolver dudas o mitos que puedan tener los usuarios (hospitalizados y comunidad)





**Foro Internacional OES**  
en alianza con La Fundación Santa Fe de Bogotá

# NUESTRA EXPERIENCIA



# Inclusión del programa de información y educación al paciente y la familia

## Objetivo en común

Trabajar por un enfoque integral



Centrado en el usuario



Generando una cultura de seguridad del paciente enfocada en la comunicación y la participación activa



Ajustando las intervenciones de acuerdo a las necesidades y fortalezas del paciente y su familia o cuidador.

Potencializando los cuidados



Mejorando la relación asistencial



Reducción de los eventos adversos



Satisfacción durante la estancia hospitalaria.



CLÍNICA DE OCCIDENTE  
¡Cada día mejor!



en alianza con La Fundación Santa Fe de Bogotá



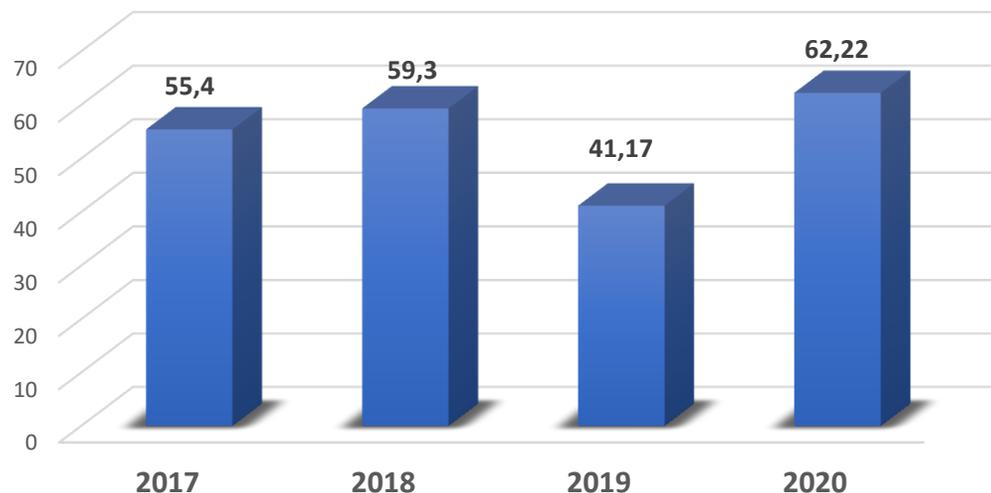
**Foro Internacional OES**  
en alianza con La Fundación Santa Fe de Bogotá

# RESULTADOS DE LAS ESTRATEGIAS EDUCATIVAS

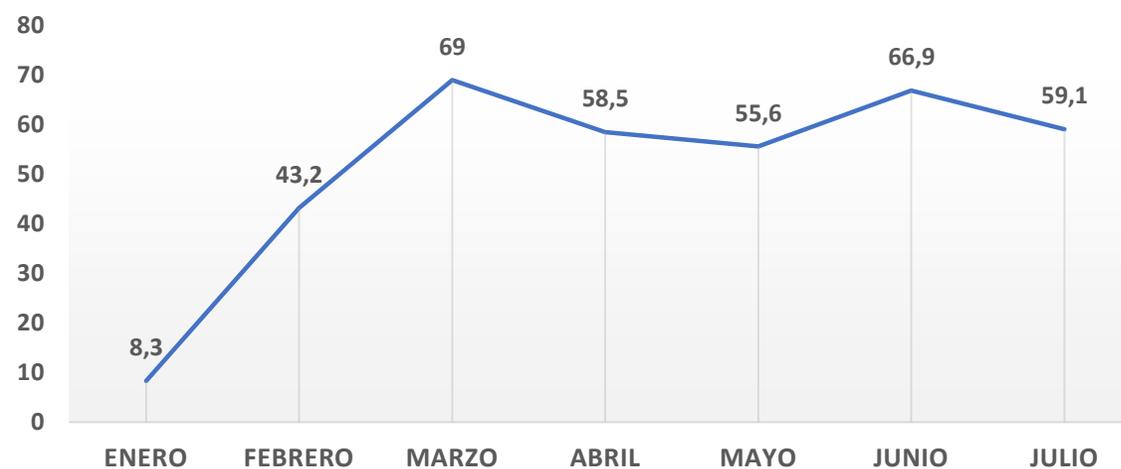


# Pacientes hospitalizados a quienes se les entregó información sobre autocuidado

## COMPARATIVO AÑOS ANTERIORES



## EDUCACIÓN EN AUTOCUIDADO 2021



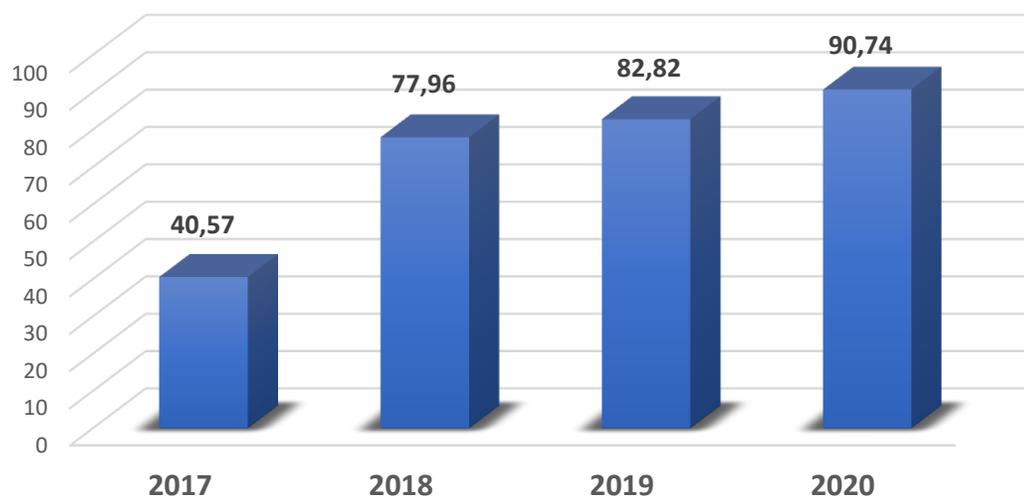
**Numerador:** Número de pacientes hospitalizados a los cuales se les entregó información sobre autocuidado

**Denominador:** Total de pacientes hospitalizados (ingresos)



# Seguimiento paciente postquirúrgico ambulatorio post egreso

## COMPARATIVO AÑOS ANTERIORES



## SEGUIMIENTO PACIENTE POSTQUIRÚRGICO AMBULATORIO POST EGRESO 2021



**Numerador:** Número de pacientes post Qx visitado

**Denominador:** Total de pacientes intervenidos

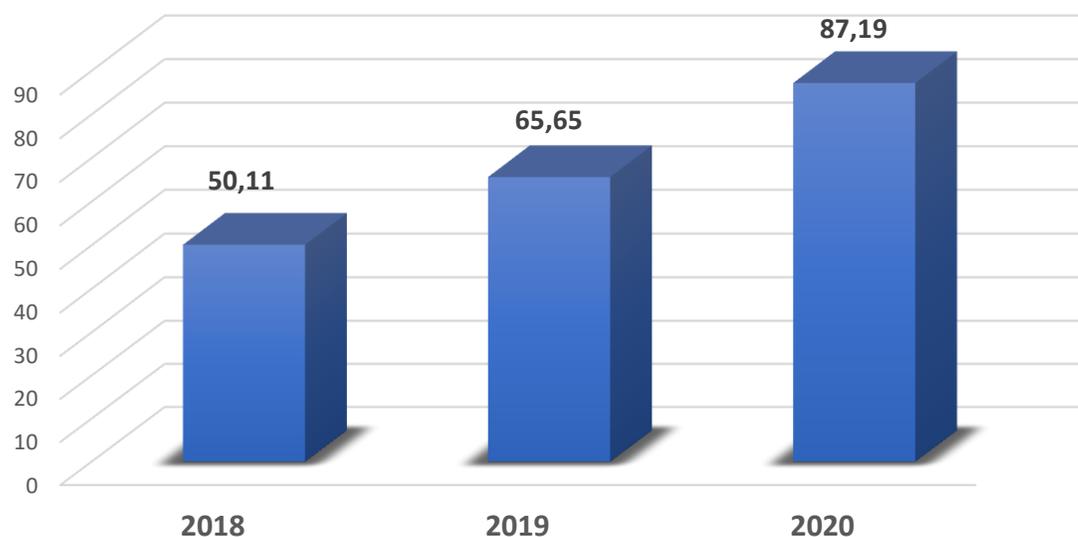
Quirúrgicamente Hospitalizados \*100



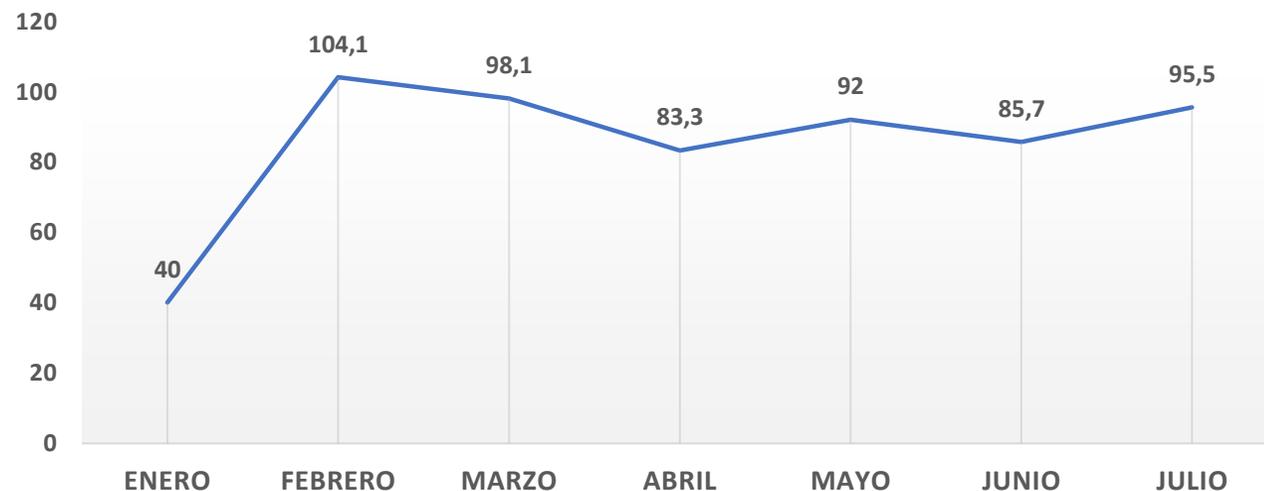
# Seguimiento paciente postquirúrgico hospitalizado post egreso

Permitiendo identificar signos y síntomas de alarma, fortalecimiento de los cuidados, adherencia al tratamiento y recuperación.

## COMPARATIVO AÑOS ANTERIORES



## SEGUIMIENTO PACIENTE POSTQUIRÚRGICO HOSPITALIZADO POSTEGRESO 2021



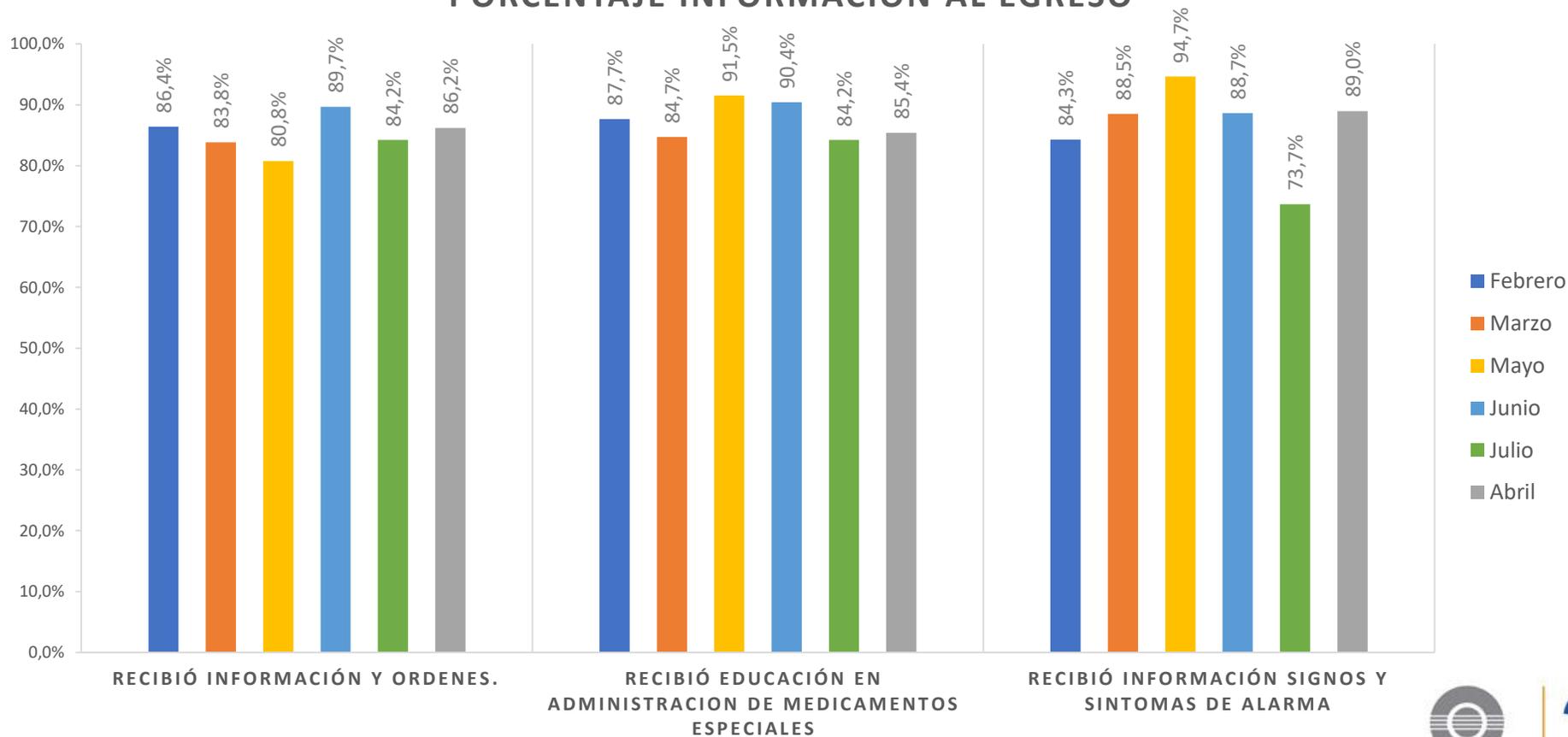
**Numerador:** Número de llamadas efectivas  
**Denominador:** Total de pacientes post quirúrgicos egresados de la Institución



# Implementación año 2021

Encuesta telefónica sobre información al paciente y su familia, para el seguimiento y adherencia para un egreso seguro.

## PORCENTAJE INFORMACIÓN AL EGRESO



CLÍNICA DE OCCIDENTE  
¡Cada día mejor!

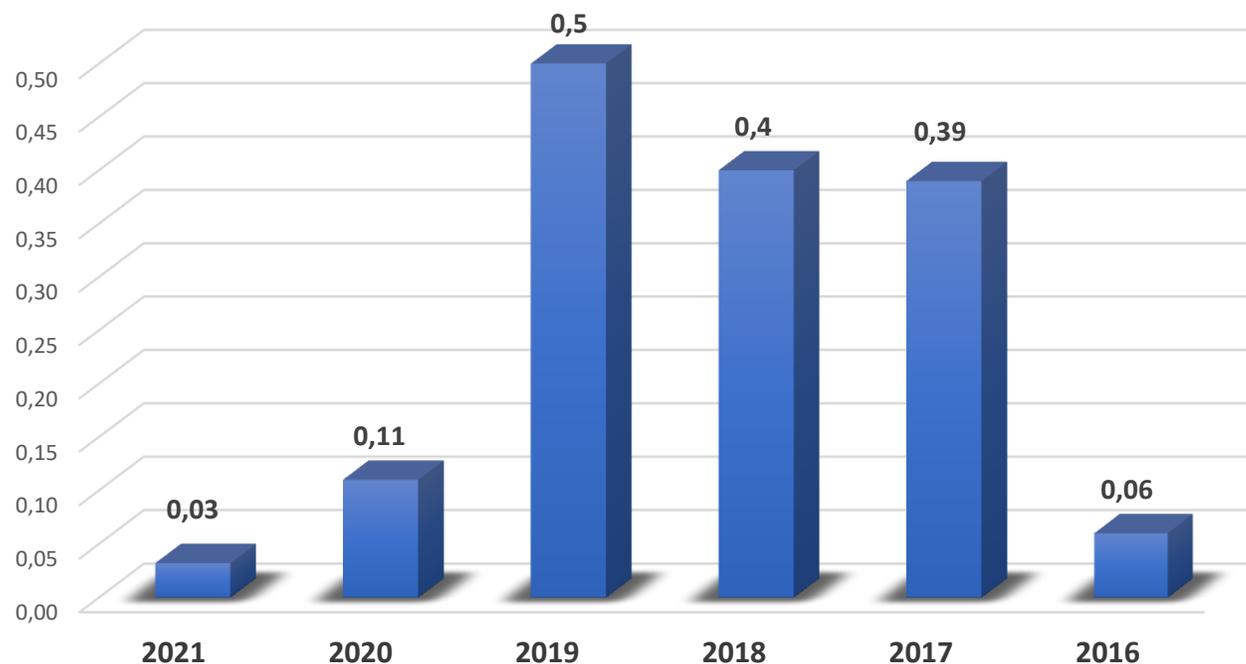


Foro Internacional  
**OES**  
en alianza con La Fundación Santa Fe de Bogotá

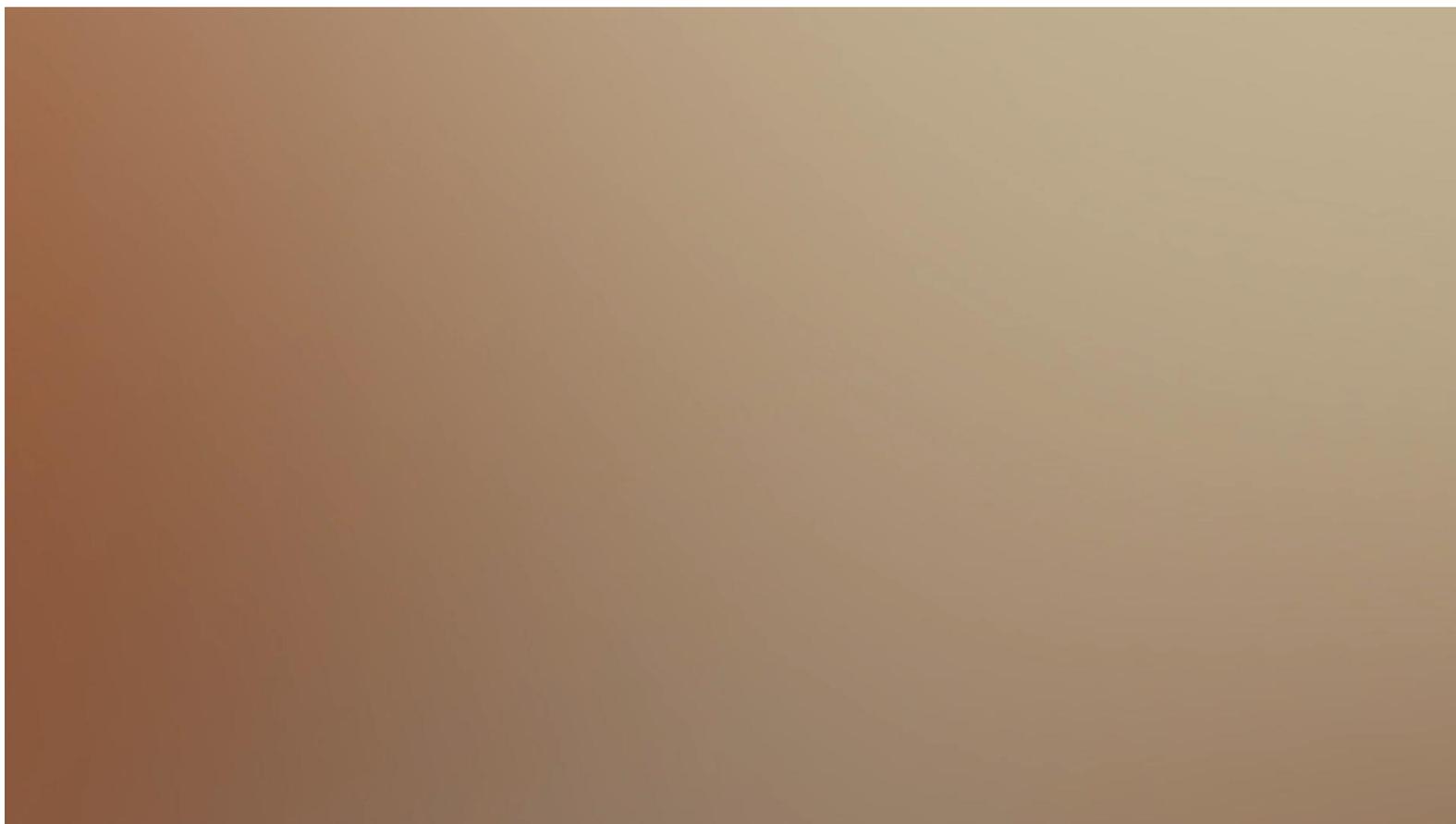
# Indicador de reingreso hospitalario

Mejorar la adherencia al tratamiento del paciente disminuyendo el número de reingresos hospitalarios – Egreso seguro.

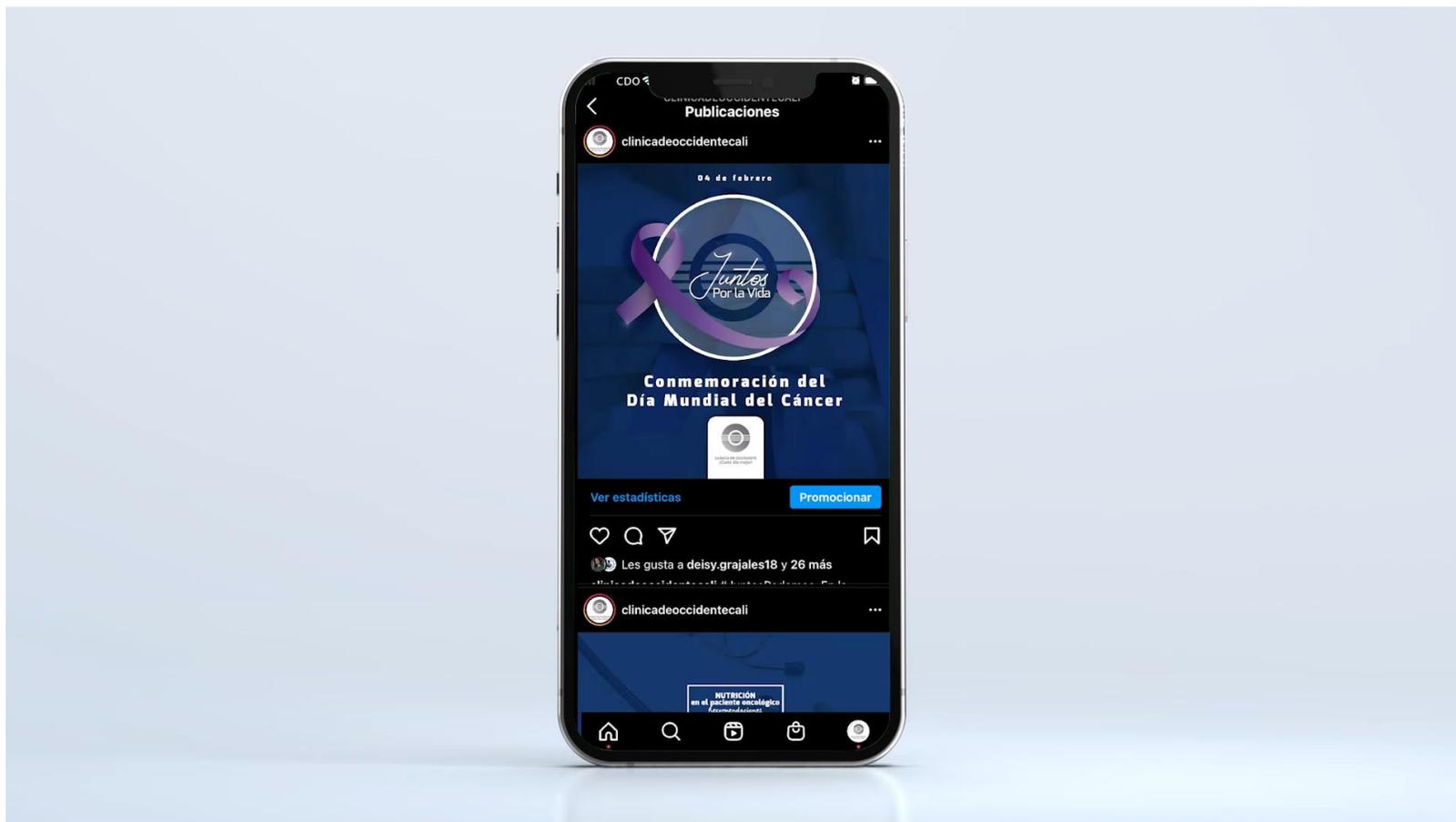
INDICE DE REINGRESOS EN MENOS DE 20 DIAS EN HOSPITALIZACION



Educación presencial por medio de rondas educativas: personal del programa se desplaza por los servicios brindando educación en temas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.



# Educación a través de redes para la comunidad



AÑO **2021**

**449** Actividades presenciales

**193** Reuniones virtuales:

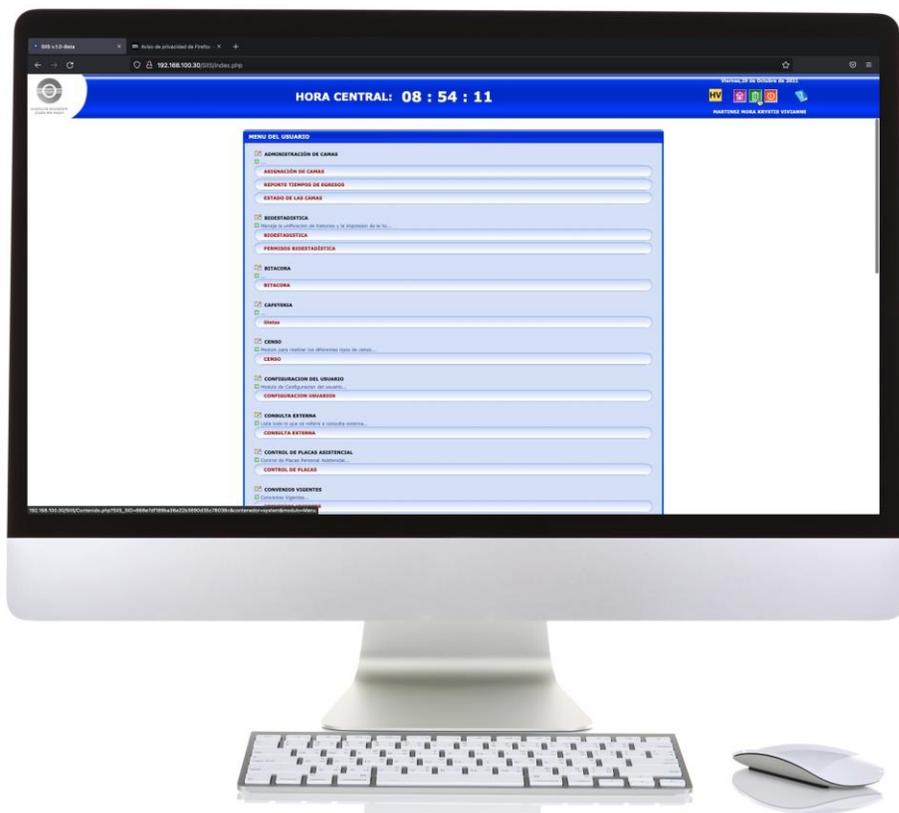
**25349** interacciones en redes sociales



Foro Internacional  
**OES**  
en alianza con La Fundación Santa Fe de Bogotá

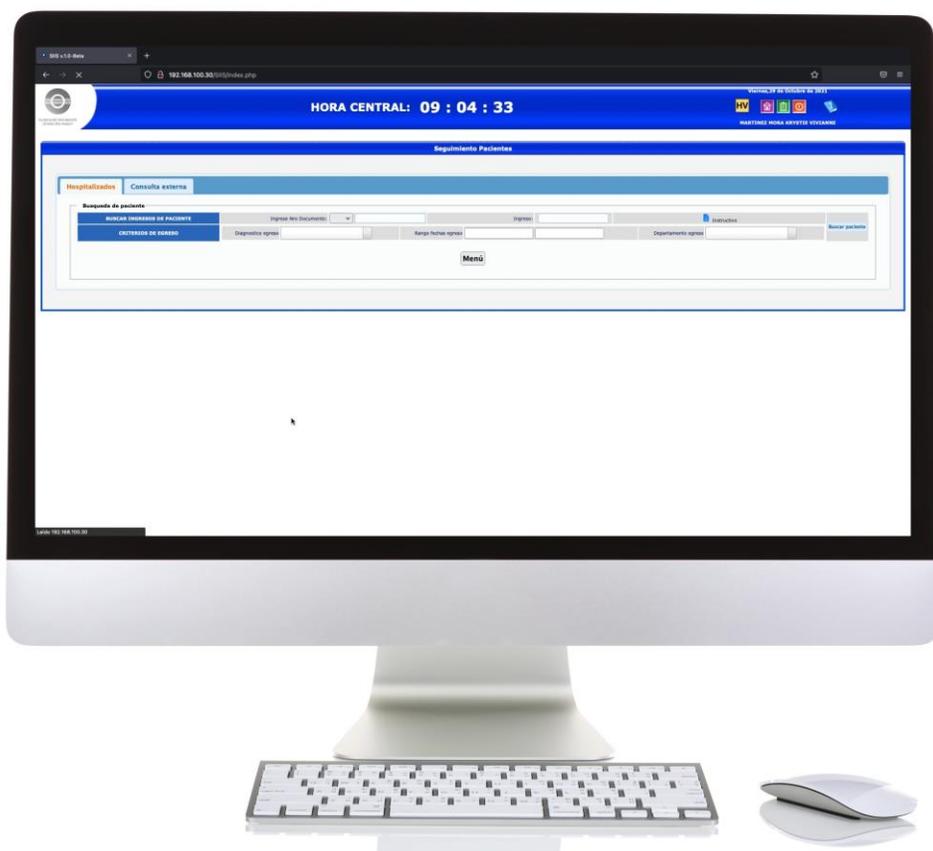
# Monitorización del programa educación e información a través de la historia clínica sistematizada

1. Módulo de instrucciones y recomendaciones para el egreso hospitalario



# Monitorización del programa educación e información a través de la historia clínica sistematizada

2. Desarrollo en la historia Clínica de un módulo de seguimiento a pacientes (Presencial / Telefónico)



# Conclusiones

La educación al paciente y su familia es un derecho fundamental en salud, debe cumplirse en todas las fases del proceso de atención, es un gran desafío para los profesionales de la salud lograr integrar los actores paciente y familia, en la gestión de su tratamiento.



# Conclusiones

La educación del cuidado centrada en el usuario y la participación del paciente y su familia, trae beneficios en la seguridad del paciente, generando una atención de mayor calidad, impacto positivo a nivel financiero y cultural, disminución en la carga laboral en los trabajadores de la salud, logrando un entorno de cuidado, que contribuyen a menores complicaciones y eventos adversos, así como estancias más cortas en los pacientes.



**CLÍNICA DE OCCIDENTE**  
Información y Educación  
al Paciente y la Familia





**Foro Internacional OES**  
en alianza con La Fundación Santa Fe de Bogotá

*Gracias*



**CLÍNICA DE OCCIDENTE**  
¡Cada día mejor!