



RESOLUCION DIRECTORAL

Comas, 25 AGO 2020

VISTO: El Expediente N° 06944-2020, con la Nota Informativa N° 099-2020-DPS-HSEB del Departamento de Psicología, el Memorando N° 569-2020-OEA-HSEB de la Oficina Ejecutiva de Administración, el Informe N° 019-ETORG-OEPE-2020-HSEB y la Nota Informativa N° 064-2020-OEPE-HNSEB de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, sobre el Plan de Acompañamiento Psicosocial y Comunicacional en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, señalan que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, la Ley N° 30947, Ley de Salud Mental, tiene por objeto establecer el marco legal para garantizar el acceso a los servicios, la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en salud mental, como condiciones para el pleno ejercicio del derecho a la salud y el bienestar de la persona, la familia y la comunidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 312-2020-MINSA, se aprueba la Directiva Sanitaria N° 101-MINSA/2020/DGIESP, Directiva Sanitaria que establece las disposiciones para brindar información y acompañamiento psicosocial a pacientes hospitalizados con infección por COVID-19 y a sus familiares, con la finalidad de proporcionar información oportuna al paciente y a su familiar autorizado sobre el estado y la atención en salud brindada, así como el acompañamiento psicosocial;

Que, la precitada Directiva en el numeral 5.3, establece que toda IPRESS con UPSS de Hospitalización aprueba un "Plan de Acompañamiento Psicosocial y Comunicacional", así como su contenido, con las disposiciones de la citada Directiva, también establece que debe contener las acciones estratégicas en los diferentes escenarios de intervención, recursos estratégicos para su implementación, monitoreo y evaluación periódica para brindar los canales de comunicación y acompañamiento psicosocial a los pacientes hospitalizados en el contexto del COVID-19 y a sus familiares;

Que, en ese sentido, mediante el expediente del Visto, con la Nota Informativa N° 099-2020-DPS-HSEB de fecha 19.AGOS.2020, la Jefa del Departamento de Psicología, informa de la modificación realizada al Plan de Implementación de la Unidad Funcional para el Acompañamiento Psicosocial de pacientes y familiares con énfasis en COVID-19, y acompaña la respectiva propuesta;

Que mediante, el Memorando N° 569-2020-OEA-HSEB de fecha 21.AGOS.2020, el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración, señala que el Plan de Acompañamiento Psicosocial y Comunicacional, requiere para desarrollar sus actividades a los profesionales que se detalla: Médico



Psiquiatra y Psicólogos y serán financiados por la institución y serán ubicados en los consultorios ya existentes del Departamento de Psicología, incluyendo los equipos de cómputo, mobiliario e Internet para las consultas, por lo que solicita evaluar el Plan para continuar con los trámites correspondientes;

Que, mediante la Nota Informativa N° 064-2020-OEPE-HNSEB de fecha 24.AGOS.2020, la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, informa que el Jefe del Equipo de Trabajo de Organización, ha emitido opinión técnica favorable con el Informe N° 019-ETORG-OEPE-2020-HSEB, al encontrar el proyecto del citado Plan de acuerdo a lo establecido en las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, aprobado por Resolución Ministerial N°850-2016/MINSA;

Que, en atención a lo solicitado a través del Visto y tomando en cuenta lo anotado en los párrafos precedentes, resulta necesario generar el acto administrativo, por el cual se apruebe el "Plan de Acompañamiento Psicosocial y Comunicacional en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales"; y,

En uso de las atribuciones conferidas por el artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Sergio E. Bernales" aprobado mediante R.M. N° 795-2003-SA.DM, modificado por R.M. N° 512-2004-MINSA, R.M. N° 343-2007- MINSA y R.M. N° 124-2008; y contando con la visación del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración, del Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el "Plan de Acompañamiento Psicosocial y Comunicacional en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales", que en documento adjunto forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Encargar al Jefe del Departamento de Medicina, Jefe del Departamento de Psicología, la responsabilidad de ejecución, seguimiento, evaluación e informar de su avance del Plan, aprobado en el artículo precedente.

Artículo 3°.- Disponer que la Oficina de Comunicaciones publique la presente resolución en el Portal Institucional del Hospital Nacional "Sergio E. Bernales", dentro del término de Ley.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

Mag JULIO ANTONIO SILVA RAMOS
DIRECTOR GENERAL
C. M. P. 19373

JASR/ELCO/MVRRR/JZB/

DISTRIBUCIÓN:

- () DG
- () OEA
- () OCI
- () OAJ
- () OEPE
- () DPTO MEDICINA
- () DPTO PSICOLOGIA
- Archivo

PLAN DE TRABAJO
Plan de Acompañamiento Psicosocial y Comunicacional en el
Hospital Nacional Sergio E. Bernales



Elaborado por :	Revisado por :	Aprobado por:
Comité de salud mental	Oficina de Gestión de Calidad	

I.- INTRODUCCIÓN

Mediante RM N° 312-2020/MINSA, se aprobó la Directiva Administrativa N° 101-MINSA/2020/DGIESP, que establece disposiciones para brindar información y acompañamiento psicosocial a pacientes hospitalizados con Infección por COVID-19 y a sus familiares. En este marco, la gestión del HOSPITAL SERGIO E. BERNALES, asume el compromiso de brindar los recursos necesarios para la implementación de la presente Directiva

Para cumplir con estas funciones, se ha constituido el Equipo de Salud Mental en el Hospital Sergio E. Bernalles, conforme a la Directiva Administrativa en mención, que está integrado por los siguientes profesionales de la salud acorde a la demanda y los escenarios de intervención del hospital, así como la disponibilidad de los recursos humanos del hospital

Un (01) Médico Psiquiatra
Cinco (05) Psicólogos
Un (01) Trabajadora Social

Asimismo, para el cumplimiento de sus funciones, los Representantes del Equipo de Salud Mental en el Hospital Sergio E. Bernalles, se han constituido formalmente como Unidad Funcional de Soporte Psicosocial

El Equipo de Salud Mental, presenta a continuación su "Plan de Acompañamiento Psicosocial y Comunicacional", validado con los equipos técnicos involucrados, la misma que recoge la experiencia acumulada del Hospital en el trabajo cotidiano.

El presente Plan, contiene las estrategias para implementar las disposiciones de la Directiva Administrativa, en los diferentes escenarios de intervención, recursos estratégicos para su implementación, monitoreo y evaluación periódica para brindar los canales de comunicación y acompañamiento psicosocial a los pacientes hospitalizados en el contexto del COVID-19 y a sus familiares

Asimismo, el Plan operativiza la organización del HOSPITAL SERGIO E. BERNALES para el proceso, procedimiento, responsables, y canales para el acompañamiento psicosocial al paciente y sus familiares, lo que incluye la comunicación y orientación sobre el estado de salud, evolución y atención de salud brindada.

En ese sentido, se presenta a continuación el Plan de Trabajo que cumplirá el Equipo de Salud Mental con las actividades programadas, recursos necesarios y cronograma de implementación de las actividades

II.- FINALIDAD

Contribuir con la prevención y control de la infección por Coronavirus a partir de brindar información oportuna y soporte psicosocial al paciente y sus familiares



III.- OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Proporcionar información oportuna al paciente y a su familiar autorizado sobre el estado y la atención en salud brindada, así como brindar el acompañamiento psicosocial

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los procedimientos y los canales de comunicación dirigidos al paciente y al familiar autorizado, a fin de brindar la información sobre el estado de salud, evolución y atención de salud brindada al paciente hospitalizado diagnosticado con COVID-19.
- Establecer las disposiciones para el acompañamiento psicosocial a los familiares de pacientes hospitalizados con infección por COVID-19

IV.- BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud, y sus modificatorias.
- Ley N° 30885, Ley que establece la conformación y funcionamiento de las redes integradas de salud (RIS).
- Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de 90 días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19
- Decreto Supremo N° 025-2020-SA, Dictan medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el sistema de vigilancia y respuestas sanitaria frente al COVID-19 en el área de influencia del hospital
- Decreto Supremo N° 007-2020-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30947, Ley de Salud Mental.
- Resolución Ministerial N° 039-2020/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Plan Nacional de preparación y respuesta frente al riesgo de introducción del COVID-19 en el área de influencia del hospital
- Resolución Ministerial N° 196-2020/MINSA que aprueba el Documento Técnico Prevención, Diagnóstico y tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú
- Resolución Ministerial N° 139-2020/MINSA, Documento Técnico para la prevención y atención de personas afectadas con COVID-19
- Resolución Ministerial N° 186-2020-MINSA, que aprueba la Guía Técnica para el cuidado de la salud mental de la población afectada, familias y comunidad, en el contexto del COVID-19
- Resolución Ministerial N° 312-2020-MINSA, que aprueba Directiva Sanitaria N° 101-MINSA/2020/DGIESP, que establece disposiciones para brindar información y acompañamiento psicosocial a pacientes hospitalizados con infección por COVID-19 y sus familiares



V.- ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

Las estrategias propuestas para asegurar el cumplimiento de la presente directiva tenemos

5.1 Organización

5.1.1 Conformación de un Equipo de Salud Mental encargado de brindar el Soporte Psicosocial y Comunicacional al paciente y su familia

Para un mejor seguimiento y control de los pacientes infectados con coronavirus y sus familiares, el HOSPITAL SERGIO E. BERNALES conformará un Grupo de Trabajo, que facilitará los recursos para la planificación y acción del seguimiento, el mismo que estará integrado de la siguiente manera:

- Un (01) Psiquiatra
 - Cinco (05) Psicólogos
 - Una (01) Trabajadora Social
- (Las actividades serán cubiertas con los recursos humanos que cuenta el Departamento de Psicología con excepción de 01 Psiquiatra y 03 Psicólogos)

Cuyo accionar y participación se describe en los anexos

5.1.2 Flujograma de atención y seguimiento

Para brindar la información oportuna y el soporte psicosocial de los casos confirmados hospitalizados, se seguirá el flujograma de atención que se presenta en los anexos.

5.2 Gestión

5.2.1 Gestión de la Información

5.2.1.1 Recolección de la información

Para el registro de la información de las prestaciones brindadas a los pacientes y familiares, se utilizarán formatos elaborados por el MINSA y otros elaborados por el Hospital, incorporado en los anexos del presente plan.

5.2.1.2 Historia clínica / Registro en Formato de Seguimiento EXCEL

Para efectos de formalizar la atención, se utilizará la historia clínica oficial que utiliza el hospital y con el cual se vincula el HIS y el FUA que de ser necesaria la expedición de una receta, se facilitará su atención.

El personal profesional médico podrá realizar la atención de manera presencial y/o virtual según corresponda a cada caso

5.2.1.3 Procesamiento de la Información

La información registrada en los formatos de recolección será ingresada en el sistema de información formal del hospital y/o HIS plataforma virtual que elabore el MINSA para estos fines, para su procesamiento, análisis y toma de decisiones.

5.2.1.4 Reporte de la información

La información procesada permitirá sacar los reportes de información diaria y acumulada semanal, mensual y anual que luego será presentada al MINSA y



retroalimentada al equipo de gestión para su análisis y toma de decisiones oportuna. La presentación será en tablas, frecuencias, gráficos, etc.

5.2.1.5 Análisis de la información

Los Reportes de Información se presentan a los diferentes servicios para su análisis, interpretación y toma de decisiones.

5.2.1.6 Toma de decisiones

Conforme al análisis de los reportes de información presentados se tomarán las decisiones más oportunas, asumiendo acuerdos y compromisos, así como el seguimiento a la implementación de los mismos

5.2.2 Gestión de los Recursos Humanos

5.2.2.1 Disponibilidad de Recursos Humanos

Para el cumplimiento del apoyo sicosocial y brindar la información oportuna al paciente y su familia registrada de los casos con COVID 19 se dispondrá del personal profesional médico y psicólogo que se encuentra en su domicilio y de turno en el hospital, siguiendo una programación de turnos mes.

5.2.2.2 Programación de los turnos para brindar información y soporte sicosocial

Para brindar información al paciente y su familiar autorizado debidamente de los pacientes hospitalizados, se tendrá como insumo la Lista de estos pacientes que será proporcionada por el área y/o la UPSS que corresponda (COVID).

5.3 Prestación

Para la atención de pacientes brindando información y soporte sicosocial se cumplirán las siguientes actividades:

5.3.1 Apoyo en Información al paciente y su familiar

En estos aspectos se cumplirán las siguientes actividades:

- **Identificación de los pacientes y familiar:** Este procedimiento permite al equipo de salud tener la certeza de la identidad de la persona durante el proceso de atención y está bajo la responsabilidad del área de admisión.

Todos los pacientes deben ser identificados en el momento de ingreso.

- El internamiento de pacientes COVID 19 se dará por las siguientes vías: AREA COVID (adulto-pediátrico), Emergencia NO COVID (Cirugía, Ginecología, Traumatología)
- El médico que decide internamiento del paciente consignará en la ficha de internamiento, los datos del familiar responsable: nombre y parentesco además de su número de teléfono, a fin de ser registrados en el sistema de admisión.
- El personal de admisión del área COVID 19, EMERGENCIA, registrarán obligatoriamente el teléfono fijo y celular del familiar responsable del paciente.



Además del nombre completo del paciente, su número de documento nacional de identidad, su dirección actual con referencias para la ubicación y su número de historia clínica respectiva.

- El área de admisión del hospital y el personal de la salud de los servicios corrobora el teléfono brindado por el familiar autorizado, a fin de asegurar la comunicación e informe periódico de la situación clínica del paciente al familiar.
- Es de responsabilidad del servicio donde ingresa inicialmente el paciente la identificación a través de un brazalete de color amarillo. La ubicación del brazalete de identificación del paciente es prioritariamente en la muñeca derecha. En caso de que el paciente fallezca, su identidad debe ser corroborada con su brazalete de identificación, su historia clínica y el formato de traslado de fallecidos.
- El hospital muestra una comunicación en el exterior de sus instalaciones en la que da a conocer las condiciones para la información diaria a los familiares de los pacientes con infección por COVID-19 que se encuentran hospitalizados. Así como por su página web.
- El horario para las llamadas de informe a familiar responsable será de 2:30 pm a 6:pm
- El médico tratante de turno será el responsable de llamar a los familiares para brindar información sobre evolución de paciente COVID-19. El médico tratante puede llamar además fuera del horario indicado al familiar si lo considera necesario.
- La información se dará una vez al día de lunes a domingo. La información brindada al familiar se registrará en las fichas de informe que serán archivadas en BASE.
- El hospital mantiene actualizada de forma diaria el reporte del estado o evolución del paciente.
- En relación al reporte del estado o evolución del paciente, el hospital brinda la información centralizada en el Sistema Integrado para COVID-19 - SISCOVID-19 y vela por el cumplimiento del registro actualizado de forma diaria.
- De considerarlo pertinente, el médico tratante, en coordinación con el psicólogo de turno indicaran y facilitaran la comunicación del paciente con su familiar vía video llamada con el equipo telefónico que el hospital disponga, a fin de mejorar la calidad del cuidado y acompañamiento Psicosocial. La información clínica de la evolución de la enfermedad o fallecimiento del paciente es brindada al familiar responsable de acuerdo a la normatividad vigente. Se incluye en la información brindada aspectos relacionados con las posibles molestias físicas, malestares emocionales, manejo del dolor, riesgos potenciales y posibles complicaciones. Tomar en cuenta las consideraciones para la comunicación de malas noticias al paciente y sus familiares (ver anexo).
- En caso de que el paciente fallezca, el personal de turno informa oportunamente al familiar autorizado, en el marco del trato digno y humanizado.



5.3.2 Prestaciones de Soporte Psicosocial

- Asimismo, el equipo de salud mental realiza el acompañamiento psicosocial al paciente y sus familiares.
- La trabajadora Social, facilitara el aseguramiento al Sistema Integral de Salud a todo paciente que ingresa con diagnóstico de Covid 19. Así mismo, se encargara de las visitas domiciliarias a familiares de pacientes con COVID 19, en probable estado de abandono moral o cuando el caso lo amerite.
- El responsable del hospital coordina con la Oficina de Comunicaciones, a fin de mantener informados a los familiares y población en general por diferentes medios

comunicacionales (página web institucional, redes sociales, mensajes telefónicos, entre otros) sobre el proceso de atención y difusión de mensajes clave de autocuidado y cuidado de la salud mental, que contribuyan a brindar calma, información oportuna y evitar aglomeraciones de personas en el hospital, con lo que se disminuye el riesgo de propagación del COVID-19.

- La Oficina de Comunicaciones del hospital, informa y difunde a los usuarios internos, externos y a la comunidad sobre:

- Mecanismos establecidos para brindar información al familiar autorizado.
- Acompañamiento sicosocial a los pacientes y familiares
- Mensajes clave de salud mental, que contribuyan a mantener la calma en los pacientes y familiares

- El acompañamiento sicosocial se desarrolla durante las 24 horas. a diario, todo el mes, para lo cual se programa al personal asignado a dicha unidad.

- **Respecto a la metodología para el acompañamiento sicosocial**, tenemos:

El acompañamiento sicosocial en los procesos de cuidado de la salud mental implica un proceso voluntario y respetuoso que abarca las dimensiones personales y colectivas. Puede ser prolongado en el tiempo e implica la apertura de espacios de expresión, reconocimiento y mitigación del impacto emocional de la enfermedad, a través de los cuales, se brindan elementos de apoyo terapéutico para disminuir el sufrimiento emocional, se propicia la reconstrucción de lazos familiares y sociales, se apunta al desarrollo de las potencialidades individuales y colectivas de forma tal que permitan el afronte de este evento patológico. Considera el acompañamiento sicosocial tanto a los pacientes como a los familiares.

- Es importante tener presente que las personas pueden enfrentar estas situaciones desde la tristeza, angustia, pueden sentirse confundidas, atemorizadas o irritables frente al personal de la salud. Podrían presentar preocupación, muchas dudas e incertidumbre frente al futuro o tener dificultades para controlar sus emociones y para tomar decisiones.
- Estas reacciones emocionales se acentúan cuando se carece del apoyo de familiares o personas significativas. Así, el acompañamiento sicosocial favorece el afrontamiento de los efectos sobre la situación clínica y evolución del paciente

- El acompañamiento sicosocial realizado por el equipo interdisciplinario se evalúa permanentemente y se adapta según necesidades, requiere de la participación y coordinación continua entre el equipo médico tratante y el equipo de acompañamiento sicosocial, sus familiares y la persona hospitalizada, cuando su condición clínica lo permita. Asimismo, se toma en cuenta y respeta el sistema de creencias singular que pueda tener el paciente y/o familiares, sus costumbres y cosmovisión.

- El equipo de acompañamiento sicosocial realiza el registro de las acciones desarrolladas en relación al acompañamiento al paciente y/o familiares, orientación y consejería en salud mental, intervenciones individuales y colectivas, así como la identificación de problemas de salud mental, sicosocial y de escaso soporte social
- **De los escenarios de intervención** para el acompañamiento psicosocial a los pacientes y familiares en el contexto hospitalario

- Cuando el/la paciente acude por primera vez al hospital en compañía de sus familiares, en un contexto de malestar emocional o incertidumbre ante la necesidad de información sobre el estado clínico del paciente.



- Cuando el familiar permanece en la sala de espera.
- Cuando el/la paciente ingresa para atención al hospital y permanece en el triaje respiratorio, con algún malestar emocional durante el proceso de evaluación integral, y la familia se encuentra a la espera de las indicaciones médicas.
- Cuando el paciente se encuentra hospitalizado en el servicio de emergencia, hospitalización o unidad de cuidados críticos.
- Cuando el familiar espera la información vía telefónica sobre la evolución del paciente.
- Cuando el paciente es dado de alta.
- Cuando el familiar es informado del fallecimiento del paciente por COVID-19
- En reunión conjunta con el equipo de salud mental y la coordinadora de comando covid, se establece los siguientes criterios:

- El Área COVID-19 cuenta con un total de 101 camas, que en su mayoría de las veces se encuentran ocupadas todas; existiendo tres escenarios para la atención en el soporte emocional: paciente hospitalizado, paciente dado de alta y paciente fallecido.
- Se recogerá el listado de pacientes hospitalizados en el Área Administrativa de COVID a las 8.00 a.m., y se distribuirá a los psicólogos programados (02) para hacer las llamadas telefónicas de acompañamiento psicosocial a los familiares de los pacientes que se encuentran hospitalizados por COVID-19.
- Cuando reporta el Área COVID-19 el fallecimiento de un paciente (a través del WhatsApp grupal), el Psicólogo programado realizará la llamada telefónica al familiar para el apoyo psicoemocional en el proceso de duelo y su posterior acompañamiento en este proceso de la pérdida de su ser querido de manera inesperada.
- Al tomar conocimiento a través del Área COVID-19 que hay una alta médica de un paciente hospitalizado por COVID-19, el Psicólogo de turno realizará la llamada telefónica al familiar para brindarle la psicoeducación, asimismo realizar el seguimiento al paciente y realizará la intervención que corresponde de acuerdo a cada caso.
- Para el acompañamiento psicosocial se cuenta con un total de 5 psicólogos, cuatro en forma presencial, los mismos que trabajarán en horarios de 12 horas (atendiendo un total de 12 a 14 pacientes por turno) y uno de manera remota. Como se mencionó hay un promedio de 100 pacientes hospitalizados, se llegara atender un promedio de 30 pacientes por día, quedando una brecha para brindar el soporte emocional a los familiares de los pacientes hospitalizados por COVID-19.



▪ **De los componentes de la actuación**

- Observar: Permite reconocer y priorizar la atención de las personas que están afectadas por una situación de crisis, con mayor estado de vulnerabilidad por su edad, estado de salud y género. Compruebe las necesidades básicas urgentes. Compruebe si los pacientes o familiares presentan reacciones graves de angustia.
- Escuchar: Diríjase a las personas que puedan necesitar apoyo. Pregunte qué necesitan las personas y qué les preocupa. Escuche activamente a las personas. valide sus opiniones y ayúdelas a tranquilizarse. Considere la singularidad del contexto sociocultural en cada familia y paciente. Permitir a la persona narrar su experiencia emocional ante la enfermedad, emociones, sentimientos y valores y expresarlos sin juzgarla

- Conectar: Ayude a las personas a resolver sus necesidades y a acceder a información y servicios necesarios. Ayude a las personas a enfrentarse a los problemas. Brinde información. Conecte a las personas con sus seres queridos

▪ De los procesos de atención en el hospital

- El paciente hospitalizado se registra en triaje COVID con un familiar, registra sus datos y del familiar autorizado en el Área de Admisión. El paciente es identificado con el brazalete de color amarillo, donde llevara los siguientes datos:
 - **Brazalete amarillo:**
 - ✓ Nombres y Apellidos
 - ✓ Historia clínica
 - ✓ Edad
 - ✓ Fecha de ingreso día/mes/año
 - ✓ Diagnóstico de ingreso.
- El/la médico/a de turno diagnostica y determina a qué área pasa, de acuerdo a la evaluación clínica: Observación, Hospitalización, Unidad de Cuidados Especiales.
- El/la familiar autorizado, es informado/a por el/la médico/a de turno sobre el diagnóstico, los procedimientos médicos y de laboratorio que se realizan diariamente.
- El personal de la salud orienta al familiar sobre los procesos de atención, así como el canal de comunicación que se establece para informarle sobre la evolución del paciente.
- El paciente puede quedar en emergencia, hospitalización o en la Unidad de Cuidados Especiales, de acuerdo a su condición de salud.
- El/la médico/a tratante de turno de los diferentes servicios (hospitalización, Unidad de Cuidados especiales o emergencia) brinda información al familiar autorizado, preferentemente, a través de los medios telefónicos/videollamadas y, excepcionalmente, de manera presencial, según el horario establecido y comunicado al familiar en la admisión hospitalaria.
- Cada servicio, considerando la presencia de factores de riesgo por problemas de salud mental y psicosociales en los pacientes hospitalizados y familiares, coordina con el equipo de salud mental hospitalario para brindar el acompañamiento psicosocial en el marco de la Guía Técnica de cuidado de la salud mental a población afectada, familias y comunidad, en el contexto del COVID-19 y de la presente Directiva Sanitaria.
- Posterior al alta, el equipo de acompañamiento psicosocial realizara tres sesiones de seguimiento para luego ser derivado a la DIRIS y/o quienes hagan sus veces según corresponda de los pacientes dados de alta con el respectivo reporte clínico integral para su seguimiento y acompañamiento psicosocial por los equipos de salud mental territorial.
- En caso de fallecimiento, el/la médico/a tratante de turno debe informar oportunamente al familiar autorizado, de acuerdo a la normatividad vigente, en el marco del trato digno y humanizado. Asimismo, el equipo de salud mental realiza el acompañamiento psicosocial a los familiares, lo que



incluye el acompañamiento para enfrentar la decisión del familiar para tomar la decisión de realizar la cremación o inhumación de su familiar, dado que dicha experiencia puede desencadenar un malestar emocional intenso y elevada incertidumbre.

- El hospital cuenta con el registro de las actividades efectuadas para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente Directiva Sanitaria

VI.- ACTIVIDADES

Las actividades programadas se adjuntan en una matriz que se adjunta en los anexos

VII. RECURSOS REQUERIDOS

- Equipo de Salud Mental para el acompañamiento psicosocial. Mínima conformación profesional: un médico psiquiatra, cinco psicólogos(as), y una trabajadora social. (Las actividades serán cubiertas con los recursos humanos que cuenta el Departamento de Psicología con excepción de 01 Psiquiatra y 03 Psicólogos)

VIII. PRESUPUESTO:

Las actividades a desarrollarse consideradas en el presente plan serán financiadas de ser necesarias, a través de recursos ordinarios de la institución, que serán programadas a través de la Dirección General.

Nº	Requerimiento	Cantidad	Costo unitario	Costo total
1	Médico Psiquiatra	1		
2	Psicólogo	3		

IX. ANEXOS

- Anexo N° 01: Matriz de Actividades
- Anexo N° 02: flujo de información a familiares de pacientes
- Anexo N° 03: proceso de información a familiares sobre estado de salud de pacientes covid 19.
- Anexo N° 04: flujograma de acompañamiento psicosocial - salud mental,
- Anexo N° 05: asesoría y seguimiento de la ejecución del plan
- Anexo N° 06: Recomendaciones para la comunicación de malas noticias a pacientes hospitalizados y familiares en contexto COVID-19
- Anexo N° 07: registro de informe médico a familiares de pacientes covid-19.
- Anexo N° 08: atención de familiares de pacientes covid-19



Anexo N° 01
Matriz de Actividades (Gant)

N°	Actividades	Metas	Unidad de medida	Responsable	Cronograma						
					Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformación e Instalación del Grupo de Trabajo	01	Actas	Dirección Gral.	X						
2	Reuniones de Gabinete del Grupo de trabajo	11	Actas	Equipo de S. Mental	X	X	X	X	X	X	X
3	Elaboración de Plan de Trabajo para el seguimiento de casos COVID-19	1	Documento	Equipo de S. Mental	X						
4	Identificación y registro de datos de todo paciente y familiar autorizado	01	Ficha de Registro	Admisión / Triaje	X	X	X	X	X	X	X
5	Colocación de brazalete a todo paciente hospitalizado	01	Registro Fotográfico	Admisión / Triaje							
6	El hospital elabora semanalmente la relación del personal médico designado para brindar información a los familiares de los pacientes con infección COVID-19 que se encuentren hospitalizados	28	Programación semanal	Equipo de S. Mental	X	X	X	X	X	X	X
7	El hospital comunica a través de sus canales institucionales, los horarios para brindar la información	07	Comunicado	Equipo de S. Mental	X	X	X	X	X	X	X
8	El hospital brinda información pertinente y adecuada sobre la situación clínica, las características de las prestaciones médicas requeridas y la información del programa de acompañamiento sicosocial a todo paciente y su familiar autorizado desde el inicio a ser acogido.	07	Informe mes	Equipo de S. Mental	X	X	X	X	X	X	X
9	El/la médico/a tratante brinda información a los familiares preferentemente a través de los medios telefónicos y, excepcionalmente, de manera presencial, dado el riesgo de contagio por COVID-19.	07	Informe mes	Equipo de S. Mental	X	X	X	X	X	X	X
10	El/la médico/a tratante de turno brinda información de forma clara y comprensible a los familiares de sus pacientes	07	Informe mes	Equipo de S. Mental	X	X	X	X	X	X	X



Anexo N° 01
Matriz de Actividades (Gant)

N°	Actividades	Metas	Unidad de medida	Responsable	Cronograma						
					Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
11	El hospital mantiene actualizada de forma diaria el reporte del estado o evolución del paciente.	07	Informe mes	Equipo de S. Mental	X	X	X	X	X	X	X
12	En relación al reporte del estado o evolución del paciente, el hospital brinda la información centralizada en el Sistema Integrado para COVID-19 - SISCOVID-19 y vela por el cumplimiento del registro actualizado de forma diaria, conforme a la normatividad vigente.	07	Informe mes	Equipo de S. Mental	X	X	X	X	X	X	X
13	El área de admisión del hospital y el personal de la salud de los servicios corrobora el teléfono brindado por el familiar autorizado, a fin de asegurar la comunicación e informe periódico de la situación clínica del paciente al familiar.	07	Reporte mes	Admisión / Triaje	X	X	X	X	X	X	X
14	La información clínica de la evolución de la enfermedad o fallecimiento del paciente es brindada al familiar responsable de acuerdo a la normatividad vigente. Se incluye en la información brindada aspectos relacionados con las posibles molestias físicas, malestares emocionales, manejo del dolor, riesgos potenciales y posibles complicaciones. Tomar en cuenta las consideraciones para la comunicación de malas noticias al paciente y sus familiares (ver anexo).	07	Informe mes	Equipo de S. Mental	X	X	X	X	X	X	X
15	En caso de que el paciente fallezca, el personal de turno informa oportunamente al familiar autorizado, en el marco del trato digno y humanizado.	07	Informe mes	Equipo de S. Mental	X	X	X	X	X	X	X
16	De considerarlo pertinente, el médico tratante, en coordinación con el psicólogo de turno indicaran y facilitaran la comunicación del paciente con el familiar vía videollamada con el equipo telefónico que el hospital disponga, a fin de mejorar la calidad del cuidado y acompañamiento sicosocial	07	Informe mes	Equipo de S. Mental	X	X	X	X	X	X	X



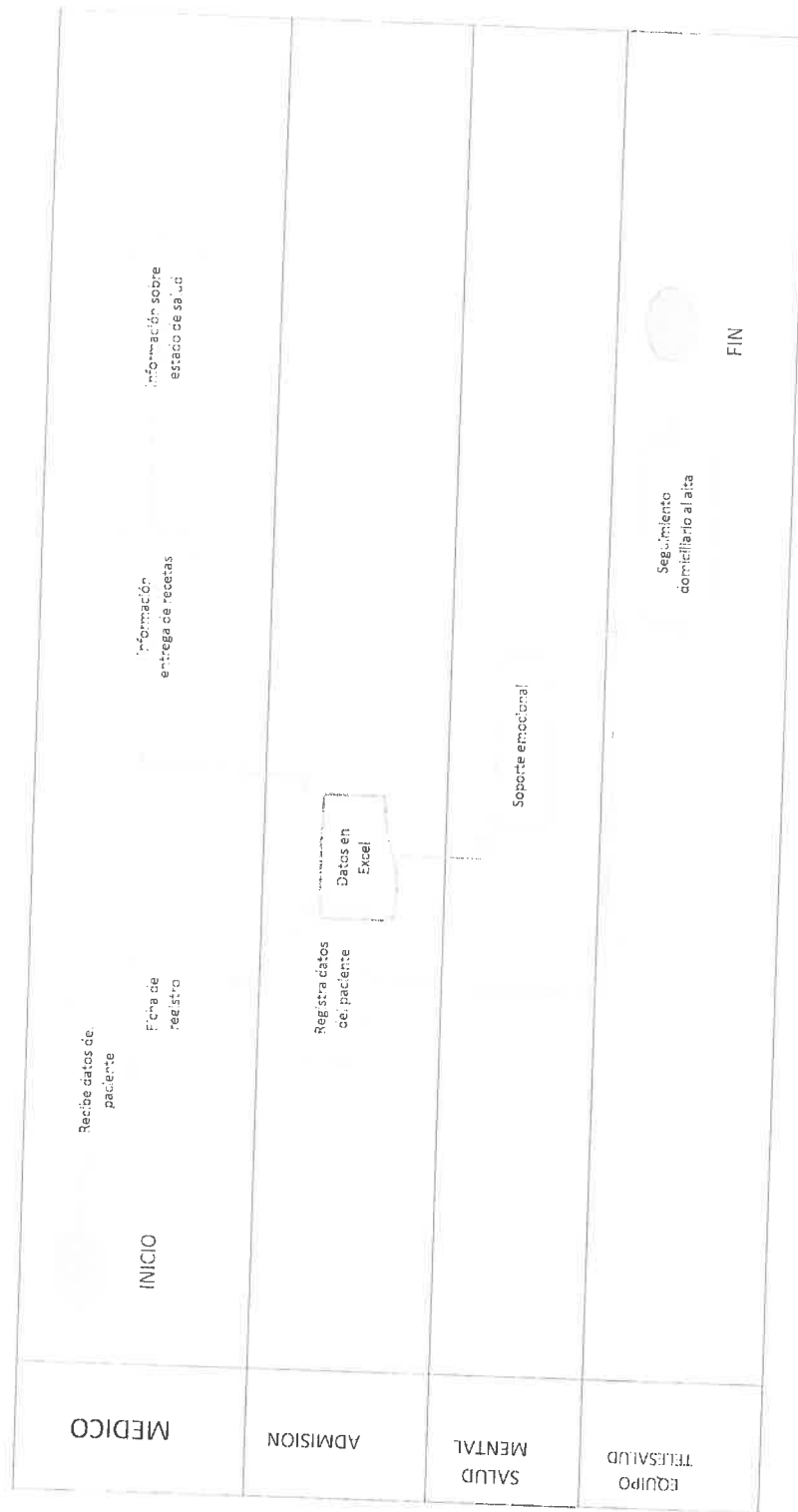
Anexo N° 01
Matriz de Actividades (Gant)

N°	Actividades	Metas	Unidad de medida	Responsable	Cronograma						
					Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	El hospital coordina con la Oficina de Comunicaciones, a fin de mantener informados a los familiares y población en general por diferentes medios comunicacionales (página web institucional, redes sociales, mensajes telefónicos, entre otros) sobre el proceso de atención y difusión de mensajes clave de autocuidado y cuidado de la salud mental, que contribuyan a brindar calma, información oportuna y evitar aglomeraciones de personas en el hospital, con lo que se disminuye el riesgo de propagación del COVID-19.	1	Reportes de registro de información y comunicación	Oficina de Comunicación y Equipo de Salud Mental	X	X	X	X	X	X	X
2	El hospital realiza el acompañamiento sicosocial durante las 24 horas a diario, todo el mes, para lo cual se programa al personal asignado a dicha unidad.	7	Informes mes	Equipo de Salud Mental	X	X	X	X	X	X	X
	Coordinación continua entre el equipo médico tratante y el equipo de acompañamiento sicosocial, sus familiares y la persona hospitalizada.	7	Actas	Equipo de Salud Mental	X	X	X	X	X	X	X
	El equipo de acompañamiento Psicosocial realiza el registro de las acciones desarrolladas en relación al acompañamiento al paciente y/o familiares, orientación y consejería en salud mental, intervenciones individuales y colectivas, así como la identificación de problemas de salud mental, sicosocial y de escaso soporte social	7	Informe	Equipo de Salud Mental	X	X	X	X	X	X	X
5	El hospital realiza el acompañamiento psicosocial en los diferentes escenarios de intervención a los pacientes y familiares en el contexto hospitalario	7	Informe	Equipo de Salud Mental	X	X	X	X	X	X	X
6	Para el acompañamiento psicosocial a los familiares de los pacientes hospitalizados por COVID-19 que suman (101) el equipo de psicólogos conformado por cinco psicólogos programados en turnos de 12 horas de lunes a sábado, realizan las llamadas telefónicas para brindar el acompañamiento psicosocial.	6	Informe	Equipo de Psicólogos	X	X	X	X	X	X	X
7	Al reportarse el fallecimiento de un paciente, el psicólogo que está programado realiza la llamada telefónica al familiar para realizar la intervención en el apoyo psicoemocional en el proceso de duelo.	6	Informe	Equipo de Psicólogos	X	X	X	X	X	X	X
8	Al tomar conocimiento de que un paciente es dado de alta el Psicólogo programado realiza la llamada telefónica al familiar para brindarle la psicoeducación, asimismo posterior realizar el seguimiento al paciente y realizar la intervención que corresponde de acuerdo a cada caso.	6	Informe	Equipo de Psicólogos	X	X	X	X	X	X	X





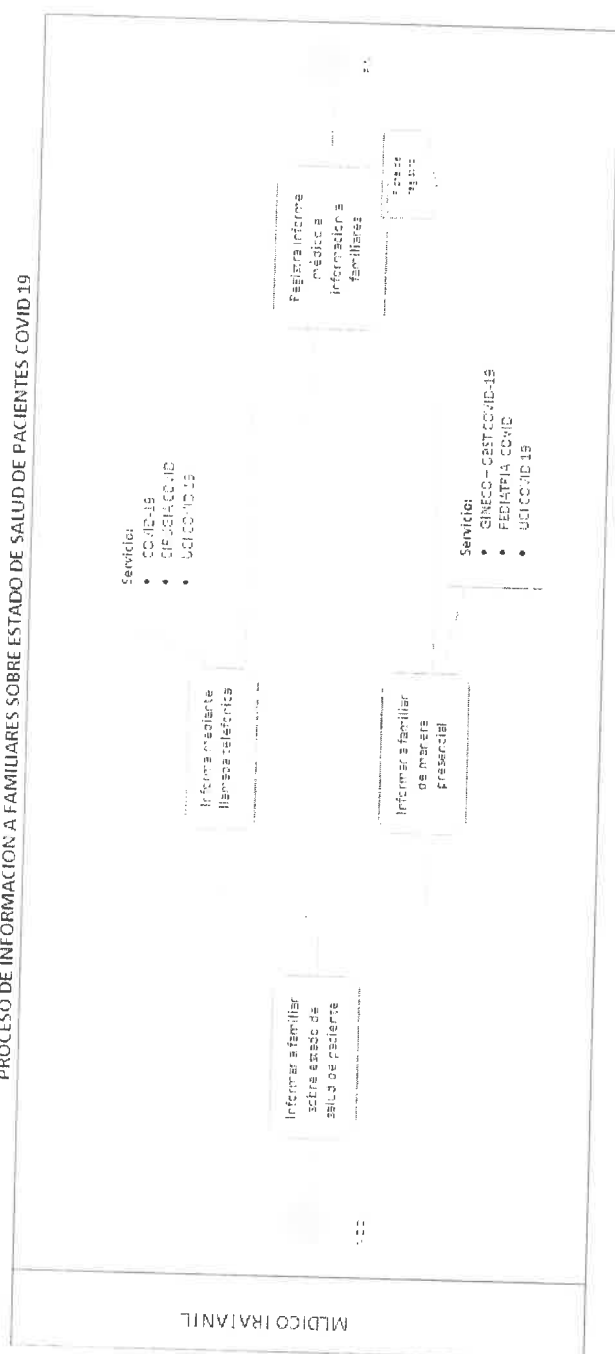
ANEXO N° 02
FLUJO DE INFORMACION A FAMILIARES DE PACIENTES



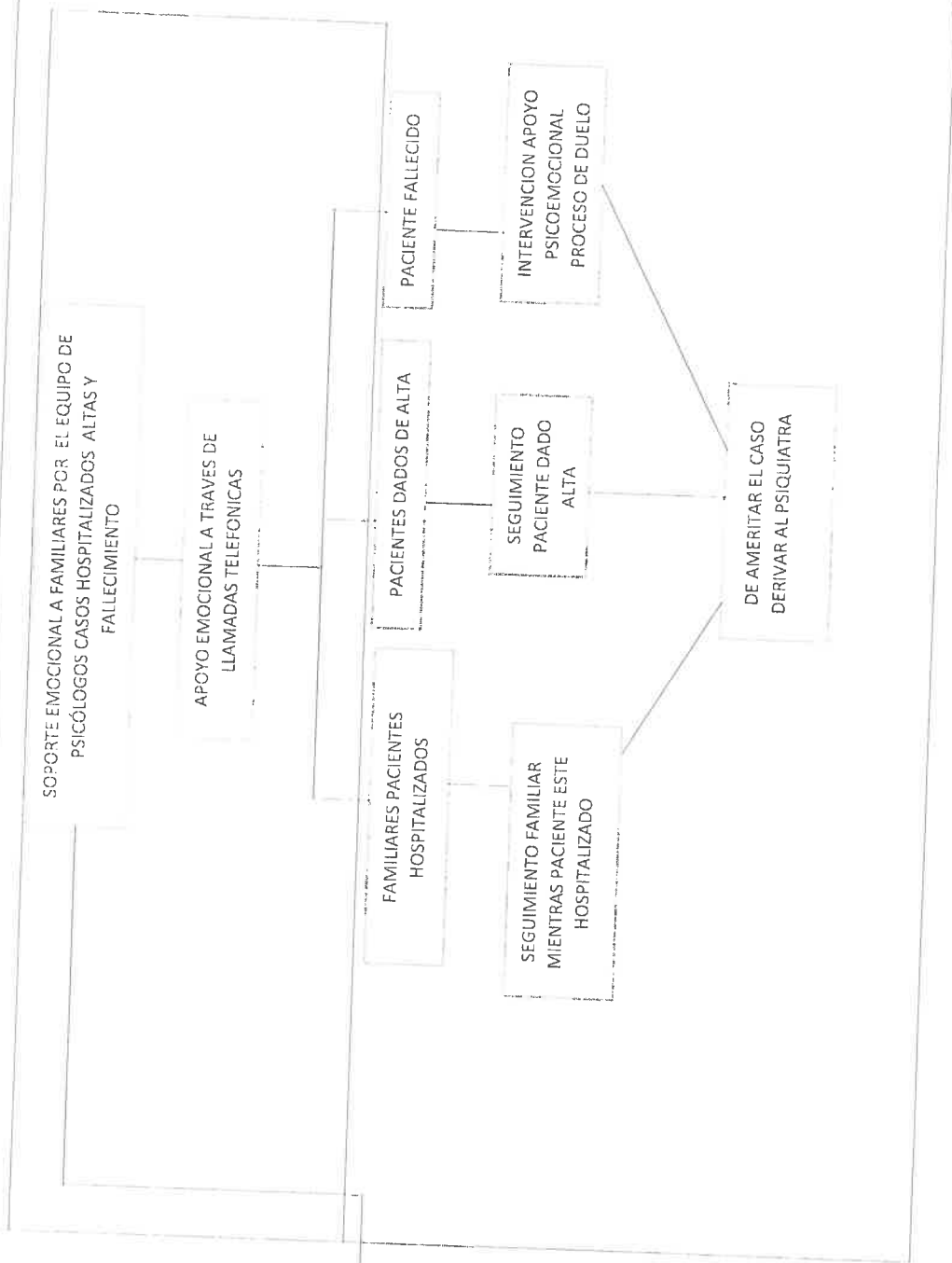


ANEXO N° 03

PROCESO DE INFORMACION A FAMILIARES SOBRE ESTADO DE SALUD DE PACIENTES COVID19



ANEXO N° 04 **FLUJOGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL - SALUD MENTAL**



Recojo de listado de
 pacientes – COVID
 ADMINISTRATIVO



ANEXO 05
ASESORIA Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN

PRODUCTO	REPORTE DE DE PACIENTES -	ACOMPANIAMIENTO PSICOSOLCIAL
OFICINA DE COMUNICACIONES	INFORMAR A LOS FAMILIARES Y POBALION EN GENERAL - CUIDADO Y AUTOCUIDADO DE LA SALUD MENTAL	
OFICINA DE CALIDAD	ASESORIA – SUPERVISION DE LA EJECUCUCION DEL PLAN	



Anexo N° 06

Recomendaciones para la comunicación de malas noticias a pacientes hospitalizados y familiares en contexto COVID-19

1. Entorno:

Revisar lo que se le va a decir al paciente/familiar y cómo se va a responder a las reacciones emocionales o preguntas difíciles.

Escoger un lugar que de tranquilidad y privacidad: La persona que entrega la mala noticia demuestra buenas habilidades de escucha y focaliza su atención sobre el paciente/familiar de una manera calmada y comprometida. Es muy importante disponer del tiempo suficiente para poder responder a sus preguntas

2. Percepción:

Antes de describir el acontecimiento al paciente/familiar, es importante entender cuánto saben y qué percepciones tienen de su situación clínica previa. Sus conocimientos y sentimientos pueden ser evaluados usando preguntas abiertas como: "Coménteme ¿Qué es lo que sabe de su ser querido hasta ahora? ¿qué le han dicho que tiene?"

Si valoramos los conocimientos previos del paciente/familiar, tendremos la oportunidad de corregir cualquier información errónea que pudiera existir y, además, podremos adaptar las malas noticias al nivel de comprensión que tengan; es decir, podremos personalizar la información, con lo que conseguiremos una mayor eficacia.

3. Invitación a la información:

El paciente/familiar pregunta directamente información que ellos consideren útil. La mayoría de los pacientes/familiares requieren información completa.

Recuerde que cada persona tiene su propio ritmo para recibir y aceptar la información.

Algunos utilizan la negación como mecanismo de adaptación y no quieren saber.

4. Conocimiento e información:

La mala noticia es compartida con el paciente/familiar autorizado.

Se advierte al paciente/familiar de que viene una mala noticia, puede reducir el impacto que produce ésta y puede facilitar el procesamiento de la información.

Debe ser introducida gentilmente con frases como "desafortunadamente tengo malas noticias que contarle" o "fo siento tengo que decirle que" le permite al paciente/familiar prepararse psicológicamente.

Se le pregunta al paciente/familiar sobre su entendimiento y si necesitan aclaración adicional.

Se comienza desde el nivel de comprensión y vocabulario de la persona. Se usa un lenguaje claro, sin tecnicismos ni jerga médica, acorde al nivel educacional del paciente/familiar.

Luego, se deja un tiempo para permitirle al paciente/familiar asumir todo ello.

5. Empatía:

Este es uno de los desafíos más difíciles de la entrega de malas noticias.



Es una actitud que se ha de dar en todos los pasos que estamos comentando. Consiste en reconocer las emociones y reacciones del paciente/familiar y responder a ellos de una manera apropiada

Las reacciones emocionales pueden variar desde el silencio a la incredulidad, llanto, negación o rabia.

Cuando los familiares reciben la mala noticia, su reacción emocional es a menudo una expresión de desconcierto, aislamiento, intenso dolor.

El/la profesional ofrece apoyo y solidaridad al familiar

Estrategia y resumir:

El paso final es resumir la información que ha sido presentada en un lenguaje que el paciente/familiar pueda entender fácilmente y presentar un plan estratégico para las intervenciones posteriores. Se recomienda realizar preguntas dirigidas a verificar que el familiar entendió el plan propuesto: Los pacientes/familiares que tienen un plan claro para las acciones a tomar en relación al fallecimiento tienen menos probabilidades de sentir ansiedad e incertidumbre. Revisar los malos entendidos o malas interpretaciones puede prevenir conflictos



ANEXO N° 07
REGISTRO DE INFORME MEDICO A FAMILIARES DE PACIENTES COVID-19

SALA DE ESPERA

<u>CAMA</u>	<u>F.ING/HCL</u>	<u>PACIENTE</u>	<u>EDAD</u>	<u>SIS / DNI</u>	<u>FAMIL/ PARE</u>	<u>TELEFONOS</u>	<u>DISP/SO2</u>			
							<u>03-ago</u>	<u>04-ago</u>		
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										



