

20171102-V04

# PLAN DE INFORMACIÓN Y ACOMPañAMIENTO A PACIENTES HOSPITALIZADOS Y FAMILIARES

## Servicio de Neurología

Noviembre 2017

**NOMBRE DEPARTAMENTO**  
Pº Castellana 261 -28046 Madrid  
Tel: 91 727 70 00 -Fax: 91 727 70 50  
Web: [www.madrid.org/hospitallapaz](http://www.madrid.org/hospitallapaz)  
E-mail: [@salud.madrid.org](mailto:@salud.madrid.org)

**IdiPAZ**  
Instituto de Investigación  
Hospital Universitario La Paz



## **GENERALIDADES**

La información al paciente y los familiares queda regulada por la [Ley 41/2002](#) de 14 de noviembre, reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia y de información.

Los pacientes tienen derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible sobre la misma, salvando los supuestos exceptuados por la Ley. Además, toda persona tiene derecho a que se respete su voluntad de no ser informada.

El presente protocolo normaliza el proceso de información a pacientes hospitalizados (y sus familiares) en el Servicio de Neurología.

### **Tipo de información, formato y registro**

La información será verdadera, se comunicará de forma comprensible y adecuada a las necesidades del paciente y le ayudará a tomar decisiones de acuerdo con su propia y libre voluntad.

Como norma general, la información se proporcionará verbalmente, dejando constancia en la historia clínica y comprenderá, como mínimo, la finalidad y la naturaleza de cada intervención, sus riesgos y sus consecuencias.

La información comprenderá aspectos relacionados con el diagnóstico y el pronóstico de la enfermedad, así como los procedimientos diagnósticos y el tratamiento. Se procurará intimidad y discreción en la medida de lo posible.

### **Responsables**

El médico responsable del paciente le garantiza el cumplimiento de su derecho a la información. Los profesionales que le atiendan durante el proceso asistencial o le apliquen una técnica o procedimiento concreto también serán responsables de informarle. El informador se identificará previamente ante el paciente y/o familiares.

El pase de visita es efectuado por los facultativos adscritos a la planta de hospitalización. Los médicos adscritos a la planta se hacen cargo no solo del pase de visita, sino de la cumplimentación de la historia clínica, solicitud de pruebas complementarias, establecimiento de pauta terapéutica e información al paciente y a sus allegados.

## **Receptores de la información**

Los receptores de la información son todos los pacientes ingresados en el Hospital Universitario La Paz a cargo del Servicio de Neurología.

El titular del derecho a la información es el paciente.

También serán informadas las personas vinculadas al paciente por razones familiares de hecho o legales, en la medida que éste lo permita de manera expresa o tácita. El paciente será informado, incluso, en caso de incapacidad, de modo adecuado a sus posibilidades de comprensión, cumpliendo con el deber de informar también a su representante legal.

Cuando el paciente, según el criterio del médico que le asista, carezca de capacidad para entender la información por cualquier motivo, ésta se pondrá en conocimiento de sus allegados familiares (de hecho o legales).

## **Horario y periodicidad de la información**

La visita médica tiene lugar de lunes a viernes entre las 9 y las 12,30 horas. Por la tarde y durante los fines de semana y días festivos, los médicos de guardia del propio servicio atenderán los requerimientos médicos de los pacientes.

El horario de información clínica a familiares (de lunes a viernes) es de 12:30 a 13:30 horas.

Los médicos de guardia informarán de posibles cambios en la situación clínica de los pacientes fuera de estos horarios, si así lo estiman conveniente. El personal de enfermería trabaja en tres turnos (mañana, tarde y noche) todos los días de la semana.

El Protocolo de Información Clínica se aplicará independientemente del pase de visita médica diaria y podrán acceder los pacientes ingresados y, siempre que así lo autoricen, un máximo de 2 familiares que deseen ampliar información o consultar dudas.

Fuera de este circuito habitual, también se proporcionará información cuando ocurra un cambio significativo en la situación clínica o se tenga que realizar un procedimiento diagnóstico o terapéutico que previamente no se haya notificado.

## **Lugar donde ofrecer la información**

La información al paciente y sus allegados se suministrará en la misma habitación. No obstante, dado que las habitaciones son compartidas por dos pacientes, si se hubiera de facilitar información especialmente sensible, se ofrecería la posibilidad de utilizar a tal efecto uno de los despachos médicos.

Si el paciente se encuentra hospitalizado fuera del área de hospitalización de la Planta 11 del Hospital General, la información se facilitará en la planta correspondiente donde se encuentre el paciente, una vez realizada la visita al enfermo.

# **Acompañamiento**

## **Generalidades**

La [Resolución 417/15](#) de la Viceconsejería de Sanidad del Servicio Madrileño de Salud para el servicio de Urgencias dicta instrucciones genéricas para facilitar el acompañamiento de los pacientes por familiares o allegados, y establece que como institución sanitaria se debe tener en cuenta el deseo manifestado por pacientes, familiares y Asociaciones de Pacientes, de facilitar la presencia de acompañantes durante el proceso asistencial.

Para facilitar el acompañamiento junto con el normal desarrollo de la actividad asistencial, los acompañantes deberán seguir las recomendaciones que desde el punto de vista organizativo establezca el hospital, y que les serán comunicadas por los profesionales sanitarios.

## **Visitas de acompañantes**

En la Sala general de la Planta 11 del Hospital General se recomienda un horario de visitas a partir de las 12.30 y no antes, ya que hasta esa hora, los profesionales realizan actividades médicas y de cuidados de enfermería que requieren que las visitas se mantengan restringidas.

En la Unidad de Ictus el horario habilitado para las visitas es de 12:30 a 13:30h, y de 18:30 a 19:00h.

## **Servicios a los acompañantes**

Los familiares y visitantes tienen a su disposición aseos públicos situados en otras plantas del mismo edificio (plantas 1 a 7 y planta 14) y en el vestíbulo de entrada del Hospital General. El aseo de la habitación es de uso exclusivo de los pacientes.

En algunos puntos del Hospital existen máquinas expendedoras de alimentos y bebidas. Es posible consultar su ubicación en el puesto de Información situado en el Vestíbulo de entrada al Centro.

### **Normas de comportamiento dirigidas a los acompañantes**

Con el fin de alcanzar el objetivo de calidad y seguridad en la atención a los pacientes, así como facilitar la labor de los profesionales del centro, es fundamental que los acompañantes sigan las siguientes RECOMENDACIONES:

- Respetar las normas del Centro así, como las indicaciones de los profesionales.
- Por el bienestar de los pacientes, solo deben permanecer dos acompañantes por paciente dentro de la habitación
- Para no interferir en el proceso asistencial, no se debe dar al paciente ninguna medicación o alimento que no haya sido indicado o proporcionado por el personal sanitario del Hospital.
- En determinadas circunstancias, y con el fin de garantizar el derecho a la intimidad de todos los pacientes, los profesionales sanitarios solicitarán a los acompañantes que abandonen la habitación temporalmente.
- Se solicita la colaboración de los acompañantes en el mantenimiento de las medidas de asepsia e higiene, incidiendo en:
  - Utilizar al entrar y salir de la habitación la solución hidroalcohólica de manos, colocada en diferentes puntos de la Unidad.
  - No usar el baño de la habitación. Los aseos públicos más cercanos están situados en la planta 14.

- No sentarse en la cama ni en el sillón del paciente.
- Respetar los momentos de descanso de los pacientes.
- Evitar hablar en voz alta.
- No permanecer en los pasillos.
- Una gran parte de las actividades médicas y de enfermería se llevan a cabo por la mañana antes de las 12.30. Se ruega la colaboración de los acompañantes para evitar las visitas durante este periodo de tiempo.
- Si se encuentran padeciendo un proceso infeccioso (gripe, catarro...) por los posibles contagios, se ruega evitar, en la medida de lo posible, visitar al paciente.
- Si los profesionales lo consideran necesario, se pueden restringir las visitas al paciente.

### **¿Qué puede traerse al hospital?**

- Información sobre medicación habitual, incluyendo medicinas y artículos de herbolario.
- Resultados de pruebas diagnósticas realizadas recientemente (radiografías, análisis, informes). Asimismo, se debe comunicar al personal sanitario si tiene constancia de padecer alergias medicamentosas.
- Artículos de aseo.
- Se pueden traer libros y revistas, así como aparatos de radio, CDs u ordenadores portátiles siempre que se utilicen sin molestar a otros pacientes ni causen alteraciones en el funcionamiento asistencial sanitario.
- De forma general, se ruega no traer objetos de valor, dado que el Hospital no puede responsabilizarse de su pérdida.