



Lineamiento para el ingreso de familiares a hospitalización y reporte del estado de salud a familiares de pacientes hospitalizados por COVID-19

Versión 2

Actualización 28/04/2020

Objetivo: Establecer los mecanismos mediante los cuales se otorgará el reporte de salud a familiares de pacientes hospitalizados por COVID-19 de manera confidencial, oportuna, completa, veraz y segura dentro de las unidades médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Justificación:

El Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, indica en su artículo 29 que: “Todo profesional de la salud, estará obligado a proporcionar al usuario y, en su caso, a sus familiares, tutor o representante legal, información completa sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento correspondientes”.

Lo mismo se instruye a través del Reglamento de Prestaciones Médicas del IMSS, en su artículo 43: “El personal de salud deberá, en todo momento, otorgar un trato digno y respetuoso al paciente, procurando un ejercicio clínico apegado a los más altos estándares de calidad, acordes al conocimiento científico vigente, proporcionándole al mismo o al familiar o representante legal, la información clara, oportuna y veraz sobre su diagnóstico, pronóstico y tratamiento, de tal forma que participe activamente en las decisiones que intervienen en su salud.

Lo anterior toma relevancia durante una contingencia como la actual epidemia por COVID-19, donde adicionalmente al derecho individual de cada paciente y su familia de recibir información sobre su estado de salud y protocolos diagnósticos y terapéuticos a llevarse a cabo, se debe sopesar el beneficio colectivo de la salud pública y generar así las estrategias que permitan mitigar el riesgo de transmisión de esta enfermedad infecciosa a más personas.

Este documento en su versión 2 de fecha 28/04/2020 contiene actualización del procedimiento de información a familiares de acuerdo a la utilización de medios electrónicos y procedimientos de vinculación entre el personal de salud.

Consideraciones Generales:

Dada la declaratoria federal de la “Jornada de Sana Distancia”, mediante la cual se busca limitar el contacto entre personas se efectúan las siguientes consideraciones generales para los protocolos de admisión de familiares de pacientes hospitalizados en las unidades médicas hospitalarias que efectuarán la reconversión de servicios para brindar atención por COVID-19:

1. Se invitará a los familiares de los pacientes hospitalizados por COVID-19 a no permanecer en los alrededores de las unidades hospitalarias, sino a mantener las medidas de aislamiento domiciliario recomendadas para la población en general y en su caso, para contactos de casos confirmados o sospechosos.
2. No se permitirá la estancia de familiares de pacientes hospitalizados en vestíbulos, áreas de jardines o áreas comunes, dentro de los hospitales destinados a la atención de pacientes con COVID-19.
3. No se permitirá la estancia de familiares dentro de las salas de hospitalización de pacientes adultos (sin importar el motivo de estancia hospitalaria) con énfasis en las salas destinadas para las cohortes de pacientes infectados.
4. Se permitirá el acceso de los artículos de higiene personal para cada paciente que requiera hospitalización, así como para los pacientes no graves que requieran apoyo mecánico ventilatorio, un teléfono celular y su cargador como situación excepcional durante la contingencia, del cual se liberará responsabilidad al Instituto Mexicano del Seguro Social de su resguardo. Este teléfono será de uso personal de cada paciente para mantener contacto con sus familiares y disminuir así, sentimientos de aislamiento o temor. El uso y manejo de dicho dispositivo que darán sujetos de manera estricta a los mecanismos de limpieza y desinfección.
5. La única excepción al punto anterior, serán los padres, tutores o familiares responsables de los menores hospitalizados. En caso de que el menor sea paciente sospechoso o confirmado de COVID-19, se proporcionará el Equipo de Protección Personal a su acompañante y se le brindará la capacitación pertinente para su adecuado uso, desecho y técnica en higiene de manos.
6. El familiar legalmente responsable de los pacientes hospitalizados por COVID-19, recibirán el informe del estado de salud de su paciente por el médico tratante preferentemente vía telefónica.
7. Donde sea posible, se instalará un Área de Atención Temporal a Familiares fuera de las instalaciones hospitalarias, para la ubicación y resguardo de aquellos quienes por algún motivo no puedan trasladarse a sus domicilios. Debe resaltarse que no se dará preferencia al uso de esta instalación sobre la recomendación de aislamiento en casa para mantener la Sana Distancia.
8. El IMSS a través de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, desarrolló una plataforma denominada “Información para familiares de paciente COVID”, que permitirá actualizar el estado de salud de cada paciente hospitalizado sospechoso o confirmado de COVID-19, la cual podrá ser consultada por el personal institucional o por los familiares de cada paciente.
9. A cada unidad médica se le proporcionarán equipos electrónicos de comunicación (móviles o tabletas) a través de los cuales el personal de salud ingresará o consultará la información en la plataforma institucional, los cuales contarán con datos móviles.

Descripción de actividades:

1. Director de la Unidad

- Organizará a su equipo de trabajo a fin de que se asegure la difusión de las políticas de acceso a la unidad médica para la población usuaria mediante estrategias de comunicación social.
- Verificará que se cumplan con las disposiciones legales de informar a los familiares de los pacientes hospitalizados con los atributos de confidencialidad, oportunidad, veracidad y respeto por parte del personal de salud.
- Fortalecerá dentro del personal médico los valores de empatía y respeto hacia los pacientes y sus familiares.

2. Subdirector Administrativo

- Modificará las consignas genéricas para el Personal de Vigilancia para la adaptación a las nuevas políticas de ingreso de familiares a hospitalización.
- Asegurará junto con Jefe de Servicios Generales se cumplan las políticas de ingreso de familiares a las áreas de hospitalización.
- Mantendrá el monitoreo de los sistemas internos de videovigilancia de áreas críticas.
- Solicitará en caso necesario, apoyo de la fuerza pública local o federal para el aseguramiento de instalaciones, pacientes y personal.
- Mantendrá funcional y limpia el Área de Atención Temporal para Familiares. Se dispondrá de alcohol gel para los usuarios de la misma.
- Recibirá y distribuirá los equipos electrónicos (móviles o tabletas) a los servicios de hospitalización y a las Áreas de Atención Temporal para Familiares.

3. Jefe de Servicio o Médico de Urgencias

- Otorgarán el informe médico inicial a familiares de pacientes que requieran hospitalización; este incluirá motivo de internamiento, plan terapéutico inicial y pronóstico inicial.

4. Asistente Médica del Servicio de Urgencias

- Elaborará el formato 4-30-51/72 para recabar los datos del familiar legalmente responsable.
- Le informará al familiar que debido al diagnóstico relacionado con esta pandemia no será posible entregar pase de visita y lo envía a Trabajo Social.

5. Jefe de Trabajo Social

- Ante la suspensión de algunos servicios de atención médica durante la reconversión, la/el Jefe de Trabajo Social reorganizará al personal operativo de todas las categorías para fortalecer los servicios de Urgencias y Hospitalización en todos los turnos.
- Coordinará al personal para realización de visitas domiciliarias en caso necesario.

6. Personal de Trabajo Social de todas las categorías en el Servicio de Urgencias

- Realizarán entrevista al familiar legalmente responsable y registrará en formato (4-30-54/2000) Nota de Trabajo Social lo siguiente:
 - Datos de localización a familiares
 - Empresa donde labora y actividad laboral (si lo amerita)
 - Datos generales del paciente
 - Redes de apoyo familiar o social.
- Proporcionará al familiar orientación e información sobre los siguientes temas:
 - La importancia de que los familiares permanezcan en su casa
 - Jornada de Sana distancia
 - Higiene de manos

- Medidas generales a seguir en el aislamiento domiciliario dado que se pueden considerar como contacto de un caso sospechoso o confirmado por COVID-19, (barreras de seguridad, aislamiento en domicilio, monitorizar su estado de salud)
- Informa que no podrán acompañar al paciente dentro de las áreas intrahospitalarias, por lo que la comunicación será exclusivamente por vía telefónica.
- En caso de que por algún motivo el familiar se encuentre en la unidad médica hospitalaria el informe médico se realizará por vía telefónica.
- Se informa al familiar que, de acuerdo con el estado de salud, el paciente podrá ingresar un teléfono celular con su cargador para fines de comunicación en el entendido que el instituto no se hará responsable bajo ninguna condición del bien.
- Se hace entrega de reglamento hospitalario de COVID-19.
- Sensibilizará al familiar para que de preferencia, sea una sola persona quien reciba el informe médico y a su vez difunda los datos al resto de la familia.
- Registrará los nombres, número de teléfono y correo electrónico de al menos 3 familiares en la plataforma creada para otorgar informe médico y así, darlos de alta en el sistema para que puedan consultar de manera remota el estado de salud de su paciente.

7. Jefes de Servicio del Área Médica de Hospitalización

- Establecerá los horarios diurnos de lunes a domingo para el informe médico del estado de salud vía telefónica o a través de tableta de los pacientes de cada cohorte de pacientes de 24 camas a cargo de cada Equipo de Respuesta COVID.
- Vigilará se haya otorgado el informe por médico tratante al familiar de cada paciente hospitalizado antes de que concluyan los turnos diurnos.
- Si por la carga de trabajo del personal operativo, no hubiese sido posible que este otorgará el informe médico, serán los jefes de servicio o encargado directivo de la unidad, quien otorgará los informes a los familiares.
- Será el responsable de autorizar el acceso a la unidad médica, previa notificación a sus jefes inmediatos, si por alguna situación especial, se requiriera que algún familiar se presente físicamente en la unidad médica.
- Vigilará el correcto resguardo, limpieza y desinfección de los equipos electrónicos propiedad del IMSS (móviles o tabletas) destinados para otorgar el informe médico. Estos equipos bajo ningún motivo podrán salir de las áreas de hospitalización de aislamiento. El personal del Instituto no será responsable del resguardo de los teléfonos celulares de los pacientes, situación que debe ser aclarada con el familiar al ingreso del paciente o cuando se solicite por el mismo el ingreso de un teléfono móvil.

8. Personal de Trabajo Social de todas las categorías en los Servicios de Hospitalización

- Durante los turnos nocturnos (Trabajo Social, TAOD o Asistente Médica) contactará al familiar para autorización de algún procedimiento de urgencia, algún cambio del estado de salud hacia el agravamiento o desenlace funesto.
- En caso de fallecimiento, después de la notificación por el personal médico, orientará al familiar sobre los trámites a seguir para la recuperación del cadáver.
- En caso de imposibilidad reiterativa de comunicación con los familiares de los pacientes sospechosos o confirmados con COVID-19, se notificará a la/el Jefe de Trabajo Social para determinar si será necesario realizar una visita domiciliaria de seguimiento.

9. Técnica de Atención y Orientación al Derechohabiente

- Se ubicará en el Área de Atención Temporal para Familiares para que después de que se hayan actualizado los estados de salud por parte de los médicos tratantes en la plataforma de informe médico, le comunique al familiar mediante un guion estandarizado (Anexo 1).
- De ser necesario, ante dudas o inquietudes de los familiares, realizará enlace vía telefónica entre familiar y médico tratante, por medio del móvil o tableta.

10. Médicos del Equipo de Respuesta COVID

- Registrarán el estado de salud en la plataforma institucional a través de la tableta que se les proporcionará.
- En caso que el médico requiera informar al familiar sobre el estado de salud por alguna circunstancia especial, la TAOD o Trabajo Social realizarán enlace de comunicación por medio de tableta (video llamada) o vía telefónica.
- Asegurarán que se trate del familiar del paciente correcto verificando el nombre completo, número de seguridad social y datos del familiar responsable.
- Reportarán sobre la evolución del estado de salud del paciente, los estudios realizados, pendientes o resultados, el tratamiento que se ha establecido, así como el pronóstico de salud y evolución (la información debe ser clara y sin utilizar tecnicismos).
- Otorgarán por medio de tableta o vía telefónica en los horarios establecidos, el informe médico de forma completa, precisa, empática y con lenguaje no técnico, aclarando dudas y verificando la comprensión del familiar de la información que se está proporcionando.
- A través de este medio se informará la necesidad de la realización de algún procedimiento diagnóstico o terapéutico invasivo.
- A través de este medio informará el egreso del paciente en las siguientes 24h. (Pre-alta).
- A través de este medio, notificarán de manera respetuosa el fallecimiento del paciente de manera oportuna.

11. Personal de limpieza e higiene

- Realizará las medidas necesarias para la higiene correcta y frecuente de las áreas físicas y equipos telefónicos o tabletas destinadas para el informe médico con alcohol isopropílico.

ANEXO 1

Guion con la clasificación del estado de salud para otorgar información al familiar del paciente con COVID-19 por parte de Técnica de Atención y Orientación al Derechohabiente (TAOD) en las Áreas de Atención Temporal a Familiares

Categoría 1: Paciente delicado o con mejoría clínica

“Buenos días, daré informe médico de los pacientes hospitalizados en el hospital (mencionar el número del hospital) del Instituto Mexicano del Seguro Social”.

Corroborar los siguientes datos:

“¿Es usted el o la familiar del paciente?”

Nombre del paciente

Número de Seguridad Social

Días de estancia

“Los doctores del hospital nos reportan el siguiente estado de salud de su paciente a través de la plataforma: Información para familiares de paciente COVID”.

Informa el texto que el médico haya descrito en la plataforma.

“Su paciente se encuentra en buenas condiciones generales, se ha mantenido estable, no ha habido complicaciones, los médicos lo reportan con estado de salud delicado pero estable.

Por el momento no hay datos que sugieran que vaya a requerir apoyo de ventilación mecánica. Esperamos que su evolución se mantenga en las mismas condiciones y de acuerdo a como responda pudiera ser dado de alta.

Cualquier situación o cambio en su estado de salud le mantendremos informada (o) por esta misma vía.

A pesar de su evolución favorable no descartamos que aún pudiera haber alguna complicación inesperada sobre todo por lo impredecible en el comportamiento de esta enfermedad”.

Categoría 2: Paciente muy delicado con riesgo de complicaciones

“Los médicos reportan a su paciente con estado de salud muy delicado con riesgo de complicaciones, se ha mantenido inestable.

Hay datos que sugieren que pueda requerir intubación y apoyo para su respiración con un ventilador mecánico. Esperamos que su evolución sea favorable con el manejo médico que se le está otorgando y pueda lograr su estabilidad, pero es posible que su hospitalización se vaya a prolongar, su riesgo sigue siendo alto.

Cualquier situación o cambio en su estado de salud le mantendremos informada (o) por esta misma vía. Sabemos que esta enfermedad es muy delicada por lo que no se descarta que pudiera haber alguna complicación seria”.

Categoría 3: Paciente grave con complicaciones*

“Sentimos mucho informarle que su paciente se reporta por los médicos como muy grave, no se ha logrado su estabilidad a pesar del manejo médico, tiene altas probabilidades de complicaciones más serias, incluso está en riesgo su vida.”

“Cualquier situación o cambio en su estado de salud le mantendremos informada(o) por esta misma vía lo más rápido posible”.

* Después de la información tratar de hacer un enlace vía telefónica entre el médico y el familiar en este grupo de pacientes a menos que por alguna razón operativa no sea posible.

ANEXO 2

**Algoritmo para otorgar información al familiar del paciente con COVID-19 en las Áreas de Atención
Temporal a Familiares**



La comunicación con los familiares de pacientes con diagnóstico de COVID-19 se debe centrar en el reporte del estado de salud y los procesos para el diagnóstico y tratamiento que se llevarán a cabo. Esta información se brinda de manera confidencial, oportuna, completa, veraz y segura dentro de las Unidades Médicas.

- Información Médica



- Información Humana



Comunicación familia paciente COVID

- Habilidad de plataforma WhatsApp.
 - Vinculación de mensajes de texto, audio y video al NSS y se almacenan en un sistema.
 - Mediante un comando y NSS el personal de salud puede mostrar el contenido al paciente.
- RIESGOS: Falta de privacidad y que no funcione en todos los casos.