



## FORMATO DE CIRCULAR

Código: : F10-05-DE

Versión: 02

Fecha: 27-05-2020

Página : 1 de 3

### CIRCULAR No. 132

<b>FECHA:</b>	18 AGO 2020
<b>DE:</b>	Secretaría de Salud Departamental del Cauca
<b>PARA:</b>	Entidades Prestadoras de Servicios de Salud del departamento del Cauca Públicas y Privadas que atienden pacientes sospechosos o confirmados con COVID 19 y Entidades Administradoras de Planes de Beneficio – EAPB
<b>ASUNTO:</b>	Garantizar el derecho a la Adecuada Comunicación que tiene el paciente y su familia durante la atención en salud que recibe en las IPS

Con el fin de garantizar la calidad de la atención en salud, se recuerda a todas las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas y privadas del departamento del Cauca, que la prestación del servicio durante la contingencia de la pandemia generada por el coronavirus SARS CoV 2, debe cumplir con las condiciones de calidad mínimas exigidas en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la atención en Salud, entre ellos, la **adecuada comunicación** entre el personal de salud, el paciente y su familia, en especial lo referente al diagnóstico, manejo, procedimientos, evolución y pronóstico del paciente para que la atención en salud se encuentre dentro del marco de la atención humanizada, la seguridad del paciente, la bioseguridad del personal de salud y los principios de transparencia y ética profesional.

El plan de comunicación con el paciente y su familia debe ser coherente con la normatividad existente sobre la materia, y de manera especial, la siguiente:

- **Resolución 13437 de 1991** por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes del Ministerio de Salud en la cual se establece lo siguiente:

**Artículo 1º:** Adoptar como postulados básicos **para propender por la humanización** en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas, los **Derechos de los pacientes** que se establecen a continuación:

...

2. Su derecho a disfrutar de una **comunicación plena y clara con el médico**, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la **enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos** que dicho tratamiento conlleve. También su derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconciencia o minoría de edad consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia ojalá escrita de su decisión.



Gobernación del Cauca

## FORMATO DE CIRCULAR

132

8 AGO 2020

Código : F10-05-DE

Versión: 02

Fecha: 27-05-2020

Página : 2 de 3

- **Resolución 3100 de 2019.** Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud

**Estándar de procesos prioritarios.** El prestador de servicios de salud adopta y realiza las siguientes prácticas seguras, según aplique a su servicio de salud y cuenta con información documentada para: Gestionar y desarrollar una **adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes** que incluya enfoques diferenciales. Debe incluir:

...

Definir e implementar procesos de mejora y estandarización de la comunicación cuando los pacientes no están bajo el cuidado del personal de salud o bajo la responsabilidad de alguien.

- **Resolución 5095 de 2018** por la cual se adopta el “Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia, versión 3.1”

**Estándar 1.** La organización cuenta con una **declaración de los derechos y deberes** de los pacientes incorporada en el plan de direccionamiento estratégico de la organización, que aplica al proceso de atención al cliente.

La organización garantiza estrategias que permitan la **participación activa del paciente y familia** en el proceso de atención.

**Estándar 33.** En el proceso de planeación de la atención, la organización debe tener una política de **atención humanizada** como elemento fundamental de respeto hacia el usuario, su privacidad y dignidad:

- Desarrollo, a todo el personal, de habilidades para la comunicación y el diálogo, incluida la consideración al **transmitir información dolorosa para el paciente y sus familiares**
- Procedimientos para el manejo respetuoso y considerado de la información entregada a medios de comunicación sobre los pacientes
- Respeto del cadáver y apoyo emocional a familiares

**Estándar 42.** El usuario y su familia reciben la **educación e información pertinente** durante la ejecución del tratamiento, que incluye como mínimo: El **proceso natural de la enfermedad y el estado actual** de la misma:

- Óptimo entendimiento y aceptación por parte del usuario del tratamiento y sus objetivos
- El esquema terapéutico y los medicamentos que se prescriben, horarios e interacciones
- Información necesaria y suficiente de **resultados de los exámenes o los procedimientos diagnósticos**, garantizando el adecuado **entendimiento por parte del usuario y/o su familia**, especialmente cuando se trate de pacientes menores de edad, o con algún grado de discapacidad física y/o mental.
- Cuidados que se han de brindar en el momento de la hospitalización y necesidades después del egreso (cuidados en casa, si aplica).
- Promoción de la salud y prevención de la enfermedad, incluyendo su participación en la prevención de infecciones.



Gobernación del Cauca

## FORMATO DE CIRCULAR

132

18 AGO 2020

Código : F10-05-DE

Versión: 02

Fecha: 27-05-2020

Página : 3 de 3

**Estándar 51.** La organización cuenta con un proceso estandarizado para el egreso de los pacientes, que garantiza al usuario y su familia la adecuada finalización de la atención y su posterior seguimiento. Incluye:

**Plan de cuidado escrito** que incluye la explicación acorde con el nivel de **conocimiento y comprensión del paciente y su familia** acerca de los cuidados que debe seguir una vez egrese, incluyendo información de los medicamentos y su administración, uso de equipos médicos, alimentación y rehabilitación y signos y síntomas de alerta temprana de posibles complicaciones, si aplica.

- El profesional tratante debe proveer **información básica al usuario y su familia** como resultado de su atención. Especial importancia se le da a los cuidados y el autocuidado en casa (dietas especiales, seguimiento farmacológico, ejercicios, rehabilitación, etc.).

**Estándar 97.** La organización garantiza la implementación de la política de humanización, el cumplimiento del código de ética, el cumplimiento del código de buen gobierno y la aplicación de los deberes y los derechos del cliente interno y del paciente y su familia (refuerza lo estipulado en la resolución **13437 de 1991**)

Finalmente, entre los **paquetes instruccionales** dispuestos por el Ministerio de Salud y Protección Social, se encuentra disponible dentro de las Guías técnicas de Buenas Prácticas para la Seguridad del Paciente en la Atención en Salud, la Guía para el **"Mejoramiento de la comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes"** que permite mejorar la comunicación por parte del grupo que atiende el paciente y como resultado, una mejor y más segura atención.

Atentamente,

**LIDA ROSALBA MERA PAZ**

Secretaria de Salud Departamental del Cauca

Proyectó: Gerardo Espinosa Navia, Profesional Especializado, Prestación y calidad de los servicios

Revisó: Yenny A. Díaz Yacumal, Profesional Universitario, Prestación y calidad de los servicios