

RESOLUCIÓN

NÚMERO 30 / 2013

UNIDAD ADMINISTRATIVA
SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

RESOLUCIÓN DE LA VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA SANITARIA, POR LA QUE SE DICTAN INSTRUCCIONES PARA FACILITAR EL ACOMPAÑAMIENTO DE LOS PACIENTES POR FAMILIARES O ALLEGADOS EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS HOSPITALARIOS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD.

Es una realidad que los ciudadanos, potenciales enfermos y usuarios del sistema sanitario, están cada vez más informados y tienen mayores expectativas, lo que está dando lugar a grandes cambios en la relación entre los ciudadanos y el sistema sanitario, exigiéndonos prestar una atención centrada en la personalización y humanización de la asistencia.

A esta circunstancia hay que añadir la sensación de desasosiego y angustia que genera en pacientes, familiares y allegados el hecho de acudir a un servicio de urgencias por un problema inesperado de salud. Asimismo como institución sanitaria se debe tener en cuenta el deseo manifestado por pacientes, familiares y Asociaciones de Pacientes, facilitando la presencia física de acompañantes durante el proceso asistencial.

Esta medida pretende minimizar la ansiedad que produce en las personas acudir a un centro sanitario para ser atendido por un problema de salud y disminuir la incertidumbre de familiares y allegados producida por el desconocimiento de la situación en la que se encuentra su ser querido, sobre todo en pacientes menores de edad o aquellos que presentan alguna alteración a nivel cognitivo o intelectual.

En esta línea, enmarcado en los objetivos del Servicio Madrileño de Salud y como parte del Plan Estratégico de los Servicios de Urgencias Hospitalarios 2011- 2015, se dicta la siguiente resolución al objeto de facilitar el acompañamiento de los pacientes por sus familiares o allegados mientras están siendo atendidos en los servicios de urgencias hospitalarios.

La posibilidad de dictar la citada resolución está prevista expresamente en el artículo 44 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid. Dicha disposición está en armonía con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que en su artículo 21.1 establece que los órganos administrativos podrán dirigir las actividades de sus órganos jerárquicamente

dependientes mediante instrucciones y órdenes de servicio. En definitiva, se trata del ejercicio de una potestad jerárquica y organizativa, prevista en la ley y reducida al ámbito organizativo interno de la Consejería de Sanidad.

Con el fin de desarrollar las actuaciones necesarias para llevar a cabo este cometido de acompañamiento, esta Viceconsejería, a propuesta de la Dirección General de Atención al Paciente y en uso de las competencias que tiene asignadas de conformidad con el artículo 5 del Decreto 22/2008, de 3 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad:

RESUELVE

Primero.- Objeto

La presente resolución pretende facilitar que los pacientes recogidos en el punto 3, que así lo deseen, puedan estar acompañados en los servicios de urgencias hospitalarios por una persona de su confianza durante todo el proceso asistencial, siempre que las circunstancias clínicas lo permitan.

Segundo.- Ámbito de aplicación

La presente resolución será de aplicación en los Servicios de Urgencias de los hospitales del Servicio Madrileño de Salud.

Tercero.- Criterios de acompañamiento

Como norma general se facilitará el acompañamiento a los siguientes grupos de pacientes:

- Personas de 75 años o más.
- Menores de 16 años.
- Pacientes con enfermedades poco frecuentes.
- Pacientes con deterioro cognitivo.
- Pacientes con patología oncológica.
- Pacientes con patología psiquiátrica.
- Pacientes con problemas para la comunicación verbal (problemas lingüísticos).
- Pacientes en situación especial de agresión y/o violencia de género, a criterio de los profesionales.

- Otras situaciones que, atendiendo a las circunstancias, los profesionales sanitarios consideren oportuno facilitar el acompañamiento.

Cuarto.- Procedimiento

Cada centro sanitario, según sus peculiaridades, arbitrará el procedimiento para facilitar el acompañamiento en base a lo establecido en esta resolución.

Quinto.- Compromisos derivados del acompañamiento

Para facilitar la cohesión entre el acompañamiento y el normal desarrollo de la actividad asistencial se establecen una serie de recomendaciones que deberán llevar a cabo los acompañantes, según el Anexo I que acompaña a esta resolución.

Sexto.- Entrada en vigor

La presente resolución entrará en vigor a los diez días hábiles siguientes de su firma.

Fecha: 28 MAY 2013

**LA VICECONSEJERA DE
ASISTENCIA SANITARIA**


Patricia Flores Cerdán.

DESTINATARIOS:

- DIRECCIONES GENERALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD.

ANEXO I

RESPONSABILIDADES DERIVADAS DEL ACOMPAÑAMIENTO A LOS PACIENTES, EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS HOSPITALARIOS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

La Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid es consciente del impacto que supone para los pacientes, familiares y allegados acudir a un servicio de urgencias para ser atendidos por un problema de salud.

Por ello, siempre que la actividad asistencial del servicio de urgencias lo permita, el paciente podrá estar acompañado por una persona de su confianza, si así lo desea.

Para alcanzar este objetivo sin mermar los derechos a la intimidad, confidencialidad, seguridad, descanso y confort del resto de pacientes, y facilitar a su vez la labor de los profesionales del centro, es fundamental la colaboración del acompañante y el cumplimiento de las **siguientes recomendaciones**:

- En todo momento deben ser respetadas las normas del centro así como las indicaciones de los profesionales.
- Para no interferir en el proceso asistencial, recuerde que no debe dar al paciente ninguna medicación o alimento que no haya sido indicado o proporcionado por el personal sanitario.
- Para facilitar la relación con los profesionales, el personal de Información y Acogida solicitará al acompañante sus datos de identificación.
- Se permitirá la presencia de un acompañante por paciente. En el caso de que necesite ser relevado por otra persona se deberá comunicar al personal de Información y Acogida.
- Para evitar aglomeraciones y facilitar la presencia de otros familiares, el acompañante se ausentará durante el pase de otras visitas.
- Se evitará entrar y salir de la sala salvo por causa justificada que se pondrá en conocimiento del personal de Información y Acogida.
- En determinadas circunstancias, y con el fin de garantizar el derecho a la intimidad de todos los pacientes, los profesionales sanitarios, le solicitarán que abandone la sala temporalmente.
- Los profesionales se reservarán el derecho a admitir el acompañamiento cuando consideren que su presencia puede interferir en el curso de la atención.

***Evite entrar y salir de la sala salvo por causa justificada.
Si fuera su caso, póngalo en conocimiento del personal de Información y
Acogida.***

Asimismo se deberá recordar:

- Hablar en voz baja.
- Respetar las zonas en las que se limite el uso del teléfono móvil, para evitar interferencias con el funcionamiento de algunos aparatos y garantizar el confort de los pacientes. Además, se evitarán las conversaciones durante las visitas médicas u otras actividades asistenciales y, en todo caso, se restringirá su uso y se utilizará en modo silencio.
- No es aconsejable llevar al hospital dinero ni objetos de valor. El hospital no se responsabilizará de su posible pérdida.
- Para garantizar la seguridad en caso de emergencia, se seguirán en todo momento las instrucciones del personal del hospital.
- La legislación vigente prohíbe fumar en todo el recinto hospitalario y en sus accesos.

Muchas gracias por su colaboración.