

Procedimiento para facilitar la información sobre el estado de salud del residente con este o la familia y/o persona significativa lo solicite

Objetivo: Implementar un adecuado procedimiento de entrega de información del cuando el/la residente o familiar y/o persona significativa lo solicite.

Responsables del cumplimiento: Director/a técnico

Responsable ejecución: Encargado/a de turno, TENS, encargado/a del ELEAM.

Periodicidad: Cuando ocurra el evento

Registro: Libro de novedades, ficha de salud o informes.

Materiales: teléfono disponible, ficha de salud, documentos de ingreso.

Consideraciones previas

- Los objetivos de la comunicación son: informar, orientar y apoyar a la persona mayor.
- La información debe ser clara, concisa, inmediata y que permita aclarar dudas.
- La información permitirá tranquilizar y disminuir la ansiedad según sea el caso.
- Cada residente tiene derecho que se le informe respecto a su situación.
- El equipo del ELEAM debe conocer los pasos a seguir y definir el rol de cada integrante.
- El ELEAM facilitará el uso de otros medios de comunicación, como por ejemplo videollamadas, cuando corresponda.
- La residencia debe crear un correo electrónico exclusivamente para mantener contacto con los familiares o amigos de los residentes, para recibir consultas o información de los familiares. Este correo debe permanecer activo y debe entregar respuestas efectivas.
- La información a la familia debe ser canalizada por intermedio del/la encargado del ELEAM o Director/a técnico, quien a su vez coordinará con el resto del equipo si es que la familia requiere de información específica que otro profesional debe proveer.
- Tener un teléfono disponible y habilitado de manera permanente, ya sea móvil o fijo. Si es móvil se procurará que esté siempre en la residencia, y que se encuentre operativo para los fines pertinentes.

Descripción del proceso

1. En el contrato de ingreso, el ELEAM deberá registrar el contacto del familiar representante y de un contacto de emergencia, detallando el parentesco o relación con la persona mayor.
2. Estipular en el reglamento interno información de contacto del ELEAM, horarios de visitas y canales de comunicación para solicitar información (llamadas telefónicas, visitas, correo u otro).
3. Se debe designar a un miembro del equipo que entregue información a familiares y personas significativas, en torno a la condición de salud o estado general del residente. Para ello todas las personas que asisten a la persona mayor deben estar coordinadas.
4. Disponer y exponer al equipo de trabajo los contactos de cada representante correspondiente a los y las residentes.
5. Llevar registro de visitas de familiares/personas significativas, en un lugar visible. Procurar el cumplimiento de este registro.

6. La información entregada puede ser del estado de salud del residente, cada vez que sea solicitada o exista un cambio, como también de información administrativa y del funcionamiento del ELEAM, con el debido resguardo de la intimidad y privacidad de la persona mayor.
7. Procurar que la toda la información correspondiente a antecedentes personales, de salud, evoluciones, eventos adversos, pautas de evaluación (VGI), exámenes, controles médicos y otros deben estar disponibles en la ficha individual de salud de la persona mayor.

Bibliografía:

SENAMA. Estándares de calidad para establecimientos de larga estadía para personas mayores. (2019)

MINSAL. Carta de Derechos y Deberes de las Personas en relación con la Atención de Salud. (2012)