



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Vitarte, 29 de Enero del 2021

VISTO:

El Expediente N° 20MP-10661-00, que contiene el INFORME N° 106-2021-JSAT-HV, el INFORME N° 017-2021-UPE/AORG N° 007/HV y la NOTA INFORMATIVA N° 033-2021-AAL-HV, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece La protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 312-2020-MINSA se aprobó Directiva Sanitaria N° 101-MINSA/2020/DGIESP, Directiva Sanitaria que establece disposiciones para brindar información y acompañamiento psicosocial a pacientes hospitalizados con infección por COVID-19 y a sus familiares, que tiene como finalidad proporcionar información oportuna al paciente y a su familiares;

Que, en ese sentido, con Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA se aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del MINSA", que tiene por finalidad Fortalecer la rectoría sectorial del Ministerio de Salud ordenando la producción normativa de la función de regulación que cumple como Autoridad Nacional de Salud a través de sus Direcciones u Oficinas Generales";

Que, con la Resolución Directoral N° 301-2019-D/HV, se aprobó la "Directiva Administrativa N° 015-HV/MINSA/2019/V.04 – Para la Elaboración, Aprobación y Evaluación de los Planes de Trabajo y sus Informes de Seguimiento y Evaluación del Hospital Vitarte – 2019", que tiene como finalidad uniformizar los criterios para la elaboración, aprobación, ejecución y evaluación de los Planes de Trabajo, Planes de Acción, con sus respectivos informes de seguimiento y evaluación;

Que, mediante INFORME N° 106-2021-JSAT-HV recepcionado el 20 de enero del 2021, la Jefatura del Servicio de Apoyo al Tratamiento, remite a la Dirección el Plan de Acompañamiento Psicosocial y Comunicacional a Pacientes Hospitalizados y a sus Familiares en el Hospital Vitarte, para su revisión y aprobación mediante acto resolutivo;

Que, mediante INFORME N° 017-2021-UPE/AORG N° 007/HV recepcionado el 27 de enero del 2021, la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico sostiene que el **Plan de Acompañamiento Psicosocial y Comunicacional a Pacientes Hospitalizados y a sus Familiares en el Hospital Vitarte**, cumple con la estructura establecida en la Directiva Administrativa N° 015-HV/MINSA/2019/V.04 – Para la Elaboración, Aprobación y Evaluación de los Planes de Trabajo y sus Informes de Seguimiento y Evaluación del Hospital Vitarte – 2019 aprobada con la Resolución Directoral N° 301-2019-D/HV; y su aprobación permitirá proporcionar información oportuna al paciente y a su familiar autorizado sobre el estado y atención en salud brindada, así como brindar el acompañamiento psicosocial;



Que, el **Plan de Acompañamiento Psicosocial y Comunicacional a Pacientes Hospitalizados y a sus Familiares en el Hospital Vitarte**, contribuir a reducir el impacto sanitario de la pandemia por COVID-19 en la población afectada, a partir de brindar información oportuna y soporte psicosocial al paciente y sus familiares;

Que, con el propósito de establecer las disposiciones para el acompañamiento psicosocial a los familiares de pacientes hospitalizados con infección por COVID-19, resulta pertinente atender lo solicitado por la Jefatura del Servicio de Apoyo al Tratamiento, aprobando el **Plan de Acompañamiento Psicosocial y Comunicacional a Pacientes Hospitalizados y a sus Familiares en el Hospital Vitarte**;

Que, el Artículo 11º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Vitarte, aprobado por Resolución Ministerial Nº 596-2004/MINSA, establece las atribuciones y responsabilidades del Director, entre las cuales se encuentran, la de expedir actos resolutivos en asuntos que sean de su competencia;

Con la visación de la Unidad de Planeamiento Estratégico, el Servicio de Apoyo al Tratamiento y el Área de Asesoría Legal.

De conformidad con lo dispuesto en las normas establecidas en la Resolución Ministerial Nº 850-2016/MINSA se aprueba las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del MINSA y el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Vitarte, aprobado por Resolución Ministerial Nº 596-2004/MINSA, y demás normas pertinentes.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º.- APROBAR**, el **Plan de Acompañamiento Psicosocial y Comunicacional a Pacientes Hospitalizados y a sus Familiares en el Hospital Vitarte**, por las consideraciones expuestas, que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTÍCULO 2º.-** Los gastos que ocasione el presente plan estarán sujetos a disponibilidad presupuestal.

**ARTÍCULO 3º.- ENCARGAR** al Servicio de Apoyo al Tratamiento, la ejecución de las acciones correspondientes para la difusión, implementación, aplicación y supervisión del mencionado plan.

**ARTÍCULO 4º.- DISPONER** al Responsable del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la publicación de la presente Resolución en el portal institucional de la página web.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL VITARTE  
Dra. ROSA S. GUTARRA VILLALBA  
C.M.P. 02378 R.N.E. # 37  
Directora (a)

**Distribución:**

- ( ) Dirección Adjunta.
- ( ) Unidad de Planeamiento Estratégico.
- ( ) Unidad de Epidemiología y Salud Ambiental.
- ( ) Asesoría Legal.
- ( ) Responsable del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ( ) Archivo.

**MINISTERIO DE SALUD**

**HOSPITAL VITARTE**

**PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL Y  
COMUNICACIONAL A PACIENTES HOSPITALIZADOS Y A SUS  
FAMILIARES EN EL HOSPITAL VITARTE**

**AREA DE PSICOLOGIA**

**2021**



## ÍNDICE

I.-	FINALIDAD Y JUSTIFICACION TECNICA: .....	(3)
1-1	FINALIDAD: .....	(3)
1-2	JUSTIFICACIÓN TÉCNICA: .....	(3)
1-3	OBJETIVOS .....	(3)
	OBJETIVO GENERAL .....	(3)
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	(3)
II.-	AMBITO DE APLICACIÓN .....	(3)
III.-	BASE LEGAL .....	(4)
IV.-	DISPOSICIONES GENERALES: .....	(5)
4-1	DEFINICIONES: .....	(5)
V.-	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS .....	(6)
I-1	Intervención Sanitaria .....	
I-2	Componentes de Gestión .....	(7)
I-3	Sobre el Financiamiento .....	(8)
VI.-	RESPONSABILIDADES .....	(9)
VII.-	ANEXOS .....	(10)



## I FINALIDAD Y JUSTIFICACION TECNICA:

### 1.-1 FINALIDAD:

Contribuir a reducir el impacto sanitario de la pandemia por COVID-19 en la Población afectada, a partir de brindar información oportuna y soporte psicosocial al paciente y sus familiares.

### 1.-2 JUSTIFICACIÓN TÉCNICA:

La Pandemia COVID 19 con lleva a un incremento de los niveles de estrés de toda la población. Existe diversas situaciones de estrés intenso que las personas pueden experimentar, cuyas reacciones pueden ser de tipo:

- Emocionales: ansiedad, frustración, miedo, culpa, irritabilidad, tristeza y depresión.
- Conductuales: Hiperactividad, aislamiento, evitación de situaciones de personas o de conflictos, lenguaje acelerado, llanto, dificultad para el autocuidado y descanso o dificultades para desconectarse del trabajo.
- Cognitivas: Confusión o pensamientos irracionales, catastróficos, contradictorios, dificultades para concentrarse y tomar decisiones, dificultades de memoria, pensamientos obsesivo y dudas, pesadillas, imágenes intrusivas, negación.
- Físicas: Dificultad respiratoria, presión en el pecho, hiperventilación, sudoración excesiva, temblores, cefaleas, mareos, molestias gastrointestinales, contractura muscular, taquicardias, parestesias, agotamiento físico, insomnio, alteraciones del apetito.

### 1.-3 OBJETIVOS

#### OBJETIVO GENERAL

- Proporcionar información oportuna al paciente y a su familiar autorizado sobre el estado y atención en salud brindada, así como brindar el acompañamiento psicosocial

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los procedimientos y los canales de comunicación dirigidos al paciente y al familiar autorizado, a fin de brindar la información sobre el estado de salud, evolución y atención de salud brindada al paciente hospitalizado diagnosticado con COVID-19.
- Establecer las disposiciones para el acompañamiento psicosocial a los familiares de pacientes hospitalizados con infección por COVID-19

## II AMBITO DE APLICACIÓN

El presente plan de intervención es de aplicación a la población afectada y su familia, en el contexto del COVID-19



### III BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud, y sus modificatorias
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Ley N° 29733, Ley de protección de Datos y su modificatoria.
- Ley N° 28369, Ley del trabajo del Psicólogo
- Ley N° 30947, Ley de Salud Mental.
- Ley N° 30885, Ley que establece la conformación y funcionamiento de las redes integradas de salud (RIS).
- Ley 29889, Ley que modifica el artículo 11 de la ley 26842, ley general de salud, y garantiza los derechos de las personas con problemas de salud mental.
- Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba La Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo 008-2021-PCM que prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia de la COVID-19 y modifica el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, el Decreto Supremo N° 201-2020-PCM, el Decreto Supremo N° 002-2021-PCM y el Decreto Supremo N° 004-2021-PCM.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID 19
- Decreto Supremo N° 025-2020-SA, Dictan medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el sistema de vigilancia y respuestas sanitaria frente al COVID-19 en el área de influencia del hospital
- Decreto Supremo N°007-2020-SA. que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30947, Ley de Salud Mental.
- Resolución Ministerial N° 039-2020/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Plan Nacional de preparación y respuesta frente al riesgo de introducción del COVID-19 en el área de influencia del hospital
- Resolución Ministerial N° 196-2020/MINSA que aprueba el Documento Técnico Prevención, Diagnostica y tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú
- Resolución Ministerial N° 180-2020 MINSa que aprueba la Guía Técnica para el Cuidado de la Salud Mental del Personal de Salud en el Contexto del COVID -19.
- Resolución Ministerial N° 186-2020-MINSA, que aprueba la Guía Técnica para el cuidado de la salud mental de la población afectada, familias y comunidad, en el contexto del COVID-19.
- Resolución Ministerial 312-2020 MINSa. Directiva Sanitaria que establece disposiciones para brindar información y acompañamiento psicosocial a pacientes hospitalizados con infección por Covid19 y sus familias.



- Resolución Ministerial Nº 363-2020-MINSA, que aprueba el documento: Plan de Salud Mental en el Contexto Covid-19 – Perú, 2020-2021.

#### IV DISPOSICIONES GENERALES:

##### 4.-1 DEFINICIONES:

- **Acompañamiento Psicosocial:** Conjunto de actividades desarrolladas por el personal de la salud para proteger, promover la autonomía y participación de las personas afectadas por una situación de crisis considerando sus recursos y derechos.
- **Crisis:** Es un estado de alteración y desorganización en el estado emocional de la persona producto de una situación inesperada vivenciada como amenaza y que parece imposible de resolver.
- **Equipo de Acompañamiento Psicosocial:** Es el equipo de profesionales de la salud que se encarga de realizar la intervención en aquella persona identificada con un malestar emocional y/o problema de salud mental asociado a la infección por COVID-19 o derivado por el contexto de pandemia y aislamiento social. Esta mínimamente constituido por profesionales de la medicina, (preferentemente psiquiatría), Psicología, enfermería, y trabajo social.
- **Primeros Auxilios Psicológicos:** Son parte del acompañamiento psicosocial para el cuidado de la salud mental de las personas que están pasando por una situación de crisis. Tienen el objetivo de facilitar la activación, en la persona o grupo, de estrategias de afrontamiento eficaces frente a la crisis, es decir, desarrollar o fortalecer aquellos modos de pensar y actuar que facilitan la resolución de una situación percibida como demandante para poder recuperar mayor control sobre aspectos de esta.
- **Caso Confirmado:** Es la persona con confirmación de laboratorio de infección por COVID 19 independientemente de los signos y síntomas clínicos: Puede ser: **Leve, Moderado o Severo.**
- **Duelo:** Es el proceso Psicológico que se produce tras una pérdida o muerte de un ser querido o persona significativa. Es diferente en cada persona y puede experimentarse ansiedad, miedo, culpa, confusión, negación, depresión, tristeza entre otros.
- **Personal de Salud:** Son todos los profesionales de la salud, personal técnico y auxiliar asistencial de la salud que participan en el proceso del cuidado de la salud incluyendo a personal asistencial y administrativo.
- **Problemas de Salud Mental:** Comprende los problemas psicosociales y los trastornos mentales y del comportamiento.
  - **Problema Psicosocial:** Dificultad generada por la alteración de la estructura y dinámica de las relaciones entre las personas o entre éstas y su ambiente (violencia basada en género, maltrato infantil).
  - **Trastorno Mental y del Comportamiento:** condición mórbida que sobreviene en una determinada persona, afectando en intensidades variables el funcionamiento de la mente y del comportamiento, el organismo, la personalidad y la interacción social, en forma transitoria o permanente.



- **Salud Mental:** Es el proceso dinámico de bienestar, producto de la interrelación entre el entorno y el despliegue de las diversas capacidades humanas, tanto de los individuos como de los grupos y colectivos que forman la sociedad.

## V DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 5.-1 Intervención sanitaria

- En cumplimiento a la Ley N° 26842, Ley General de salud y de La Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, corresponde entregar información completa, oportuna y continua sobre el estado de salud a los pacientes con COVID-19 y a sus familiares, conforme a lo establecido en la normatividad correspondiente, por lo que, a partir de esta información están expuestos a sufrir un impacto en su salud mental, requiriendo por lo tanto, acompañamiento psicosocial para su afronte.
- Todo paciente y su familiar autorizado tiene derecho desde un inicio a ser acogido y recibir información pertinente y adecuada sobre la situación clínica, las características de las prestaciones médicas requeridas y la información del programa de acompañamiento psicosocial que brinda el hospital.
- El/la médica tratante es el responsable de brindar la información a los familiares, preferentemente a través de los medios telefónicos /Video llamada y excepcionalmente, de manera presencial, dado el riesgo de contagio por COVID-19.
- El/la médico/a tratante de turno es el principal responsable de brindar información de forma clara y comprensible a los familiares de sus pacientes. En caso excepcional, cuando no fuera posible, se delega a otro médico el informar al familiar del paciente, lo cual es autorizado por el médico tratante de turno. El médico dispone de la información del reporte del médico tratante de turno sobre el estado de salud de los pacientes atendidos y hospitalizados, según lo consignado en el reporte del Sistema Integrado para COVID-19 - SISCOVID-19 a fin de informar a los familiares la situación clínica actualizada.
- El Hospital se encarga de informar en lenguaje sencillo a los pacientes y a sus familiares sobre el estado de salud, evolución y atención de salud brindada al paciente con COVID-19, así como la disponibilidad de acompañamiento psicosocial en los ambientes de sala de espera, servicios de emergencia, hospitalización y unidad de cuidados intensivos, según sea el caso.
- El hospital mantiene actualidad de forma diaria el reporte del estado o evolución del paciente.
- En relación al reporte del estado o evolución del paciente, el hospital brinda la información centralizada en el Sistema Integrado para COVID-19 – SISCOVID-19 y vela por el cumplimiento del registro actualizado de forma diaria, conforme a la normatividad vigente.
- De considerar pertinente, el médico tratante de turno indica y facilita la comunicación del paciente con su familiar vía video llamada con el equipo telefónico que el hospital disponga, a fin de mejorar la calidad del cuidado y acompañamiento psicosocial. El personal de enfermería realiza la video llamada, de preferencia en turno y horario determinado el hospital.
- La información clínica de la evolución de la enfermedad o fallecimiento del paciente es brindada al familiar responsable de acuerdo a la normatividad vigente. Incluir en la



información brindada aspectos relacionados con las posibles molestias físicas, malestares emocionales, manejo del dolor, riesgos potenciales y posibles complicaciones. Tomar en cuenta las consideraciones para la comunicación de malas noticias al paciente y su familiar (anexo)

- En el caso el paciente fallezca, el personal de turno informa oportunamente al familiar autorizado, en el marco del trato digno y humanizado. Asimismo, el equipo de salud mental realizará el acompañamiento psicosocial al familiar.
- El responsable del hospital coordina con su Oficina de Comunicaciones, a fin de mantener informados a los familiares y poblaciones en general por diferentes medios comunicacionales (página web institucional, redes sociales, entre otros) sobre el proceso de atención y difusión de mensajes claves de autocuidado y cuidado de la salud mental, que contribuyan a brindar calma, información oportuna y evitar aglomeraciones de personas en el hospital, con lo que se disminuye el riesgo de propagación del COVID-19.

## 5.-2 Componentes de Gestión:

El presente plan tiene un período de ejecución según normas publicadas por el MINSA y se implementa según el modelo de respuesta:

Responsabilidad de los actores involucrados:

Dirección General

- Brindar el apoyo técnico, ocupacional, logístico y la supervisión Sub Unidad de Atención Integral Especializada y Sub Especialidades

- Brindar el apoyo administrativo, técnico, ocupacional y logístico

Equipo de Acompañamiento Psicosocial en el hospital Vitarte está conformado por:

- Un(a) médico(a) psiquiatra - Cinco psicólogos(as) - Dos trabajadores sociales.

- Brindar acompañamiento psicosocial a los pacientes hospitalizados de áreas Covid 19 y a sus familiares

Equipo de Comunicaciones

- Mantener informados a los familiares por diferentes medios comunicacionales (página web institucional, redes sociales, mensajes telefónicos, entre otros) sobre el proceso de atención y difusión de mensajes clave de autocuidado y cuidado de la salud mental, que contribuyan a brindar calma, información oportuna y evitar aglomeraciones de personas en la Institución.

**De las características de los profesionales que brindan información sobre el estado de salud de los pacientes hospitalizados**

- Amabilidad • Calidez • Empatía • Lenguaje comprensible e inclusivo • Trato humanizado • Trabajo en equipo • Sensibilidad social

**De la metodología para el Acompañamiento Psicosocial**

El acompañamiento psicosocial en los procesos de cuidado de la salud mental implica un proceso voluntario y respetuoso que abarca las dimensiones personales y colectivas. Puede ser prolongado en el tiempo e implica la apertura de espacios de expresión, reconocimiento y mitigación del impacto emocional de la enfermedad, a través de los cuales, se brindan elementos de apoyo terapéutico para disminuir el sufrimiento emocional, se propicia la reconstrucción de lazos familiares y sociales, se apunta al desarrollo de las potencialidades individuales y colectivas de forma tal que permitan el afronte de este evento patológico. Considera el acompañamiento psicosocial tanto a los pacientes como a los familiares.

Es importante tener presente que las personas pueden enfrentar estas situaciones desde la tristeza, angustia, pueden sentirse confundidas, atemorizadas o irritables frente al



personal de la salud. Podrían presentar preocupación, muchas dudas e incertidumbre frente al futuro o tener dificultades para controlar sus emociones y para tomar decisiones. Estas reacciones emocionales se acentúan cuando se carece del apoyo de familiares o personas significativas. Así, el acompañamiento psicosocial favorece el afrontamiento de los efectos sobre la situación clínica y evolución del paciente.

El acompañamiento psicosocial realizado por el equipo interdisciplinario se evalúa permanentemente y se adapta según necesidades, requiere de la participación y coordinación continua entre el equipo médico tratante y el equipo de acompañamiento psicosocial, sus familiares y la persona hospitalizada, cuando su condición clínica lo permita. Asimismo, se toma en cuenta y respeta el sistema de creencias singular que pueda tener el paciente y/o familiares, sus costumbres y cosmovisión.

El equipo de acompañamiento psicosocial realiza el registro de las acciones desarrolladas en relación al acompañamiento al paciente y/o familiares; orientación y consejería en salud mental, intervenciones individuales y colectivas, así como la identificación de problemas de salud mental, psicosocial y de escaso soporte social.

#### **ACCIONES DE SUPERVISIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN**

Para el monitoreo y seguimiento del presente plan se usarán los siguientes indicadores:

- Quejas y reclamos por no brindar información de condición del paciente
- Instrumentos de acompañamiento Clínico, Psicosocial y Gestión (anexo 04)
- Actividades del Acompañamiento según grupo profesional (Anexo 05, 06)

La evaluación del presente Plan se realizará de forma trimestral y es el equipo de Acompañamiento Psicosocial el responsable de realizar dicha evaluación.

#### **5.-3 SOBRE EL FINANCIAMIENTO**

El equipo de Salud Mental para el acompañamiento psicosocial. Mínima conformación profesional: un médico psiquiatra, cinco psicólogos(as), y dos trabajadoras sociales. (Las actividades serán cubiertas con los recursos humanos que cuenta el Hospital de Vitarte).

Las actividades a desarrollarse consideradas en el presente plan serán financiadas de ser necesarias, a través de recursos ordinarios de la institución, que serán programadas a través de la Dirección General.



## VI RESPONSABILIDADES

Coordinación	Personal	Responsabilidades
Jefe del Servicio de Apoyo al Tratamiento	Dr. Juan de Dios Rojas La Torre	Planificación, Monitoreo, Evaluación y Sistematización en el cumplimiento del Plan de Salud Mental COVID-19
Jefe del Área de Psicología Coordinador del Programa Presupuestal de Salud Mental	Ps. Aurelio Candia Menor	Planificación, Monitoreo, Evaluación y Sistematización en el cumplimiento del Plan de Salud Mental COVID-19
Área de Psicología	Ps. Jesús Panca Apucusi	Miembro asesor del equipo técnico
Área de Psicología	Ps. Roger Luis Potokar Orihuela	Miembro asesor del equipo técnico

## VII ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Actividades

Anexo N° 02: Flujo de información a familiares de pacientes

Anexo N° 03: Flujograma de acompañamiento psicosocial - salud mental,

Anexo N° 04: Recomendaciones para la comunicación de malas noticias a pacientes hospitalizados y familiares en contexto COVID-19

Anexo N° 05: Registro de informe médico a familiares de pacientes covid-19

Anexo N° 06: Atención de familiares de pacientes covid-19





Anexo 01  
Matriz de actividades

Nº	Actividades	Metas	Unidad de medida	Responsable	Cronograma							
					Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
1	El hospital coordina con la Oficina de Comunicaciones, a fin de mantener informados a los familiares y población en general por diferentes medios comunicacionales (página web institucional, redes sociales, mensajes telefónicos, entre otros) sobre el proceso de atención y difusión de mensajes clave de autocuidado y cuidado de la salud mental, que contribuyan a brindar calma, información oportuna y evitar aglomeraciones de personas en el hospital, con lo que se disminuye el riesgo de propagación del COVID-19.	1	Reporte de registro de información y comunicación	Oficina de Comunicación y equipo de Salud mental	X	X	X	X	X	X	X	X
2	El hospital realiza el acompañamiento sicosocial durante las 24 horas a diario, todo el mes, para lo cual se programa al personal asignado a dicha unidad.	7	Informe	Equipo de Salud Mental	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Coordinación continua entre el equipo médico tratante y el equipo de acompañamiento sicosocial, sus familiares y la persona hospitalizada.	7	Actas	Equipo de Salud Mental	X	X	X	X	X	X	X	X
4	El equipo de acompañamiento Psicosocial realiza el registro de las acciones desarrolladas en relación al acompañamiento al paciente y/o familiares, orientación y consejería en salud mental, intervenciones individuales y colectivas, así como la identificación de problemas de salud mental sicosocial y de escaso soporte social.	7	Informe	Equipo de Salud Mental	X	X	X	X	X	X	X	X
5	El hospital realiza el acompañamiento psicosocial en los diferentes escenarios de intervención a los pacientes y familiares en el contexto hospitalario.	7	Informe	Equipo de Salud Mental	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Para el acompañamiento psicosocial a los familiares de los pacientes hospitalizados por COVID-19 que suman (101) el equipo de psicólogos conformado por cinco psicólogos programados en turnos de 12 horas de lunes a sábado, realizan las llamadas telefónicas para brindar el acompañamiento psicosocial.	6	Informe	Equipo de Psicólogos	X	X	X	X	X	X	X	X
7	Al reportarse el fallecimiento de un paciente, el psicólogo que está programado realiza la llamada telefónica al familiar para realizar la intervención en el apoyo psico emocional en el proceso de duelo.	6	Informe	Equipo de Psicólogos	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Al tomar conocimiento de que un paciente es dado de alta el Psicólogo programado realiza la llamada telefónica al familiar para brindarle la psicoeducación, asimismo posterior realizar el seguimiento al paciente y realizar la intervención que corresponde de acuerdo a cada caso.	6	Informe	Equipo de Psicólogos	X	X	X	X	X	X	X	X



ANEXO 02

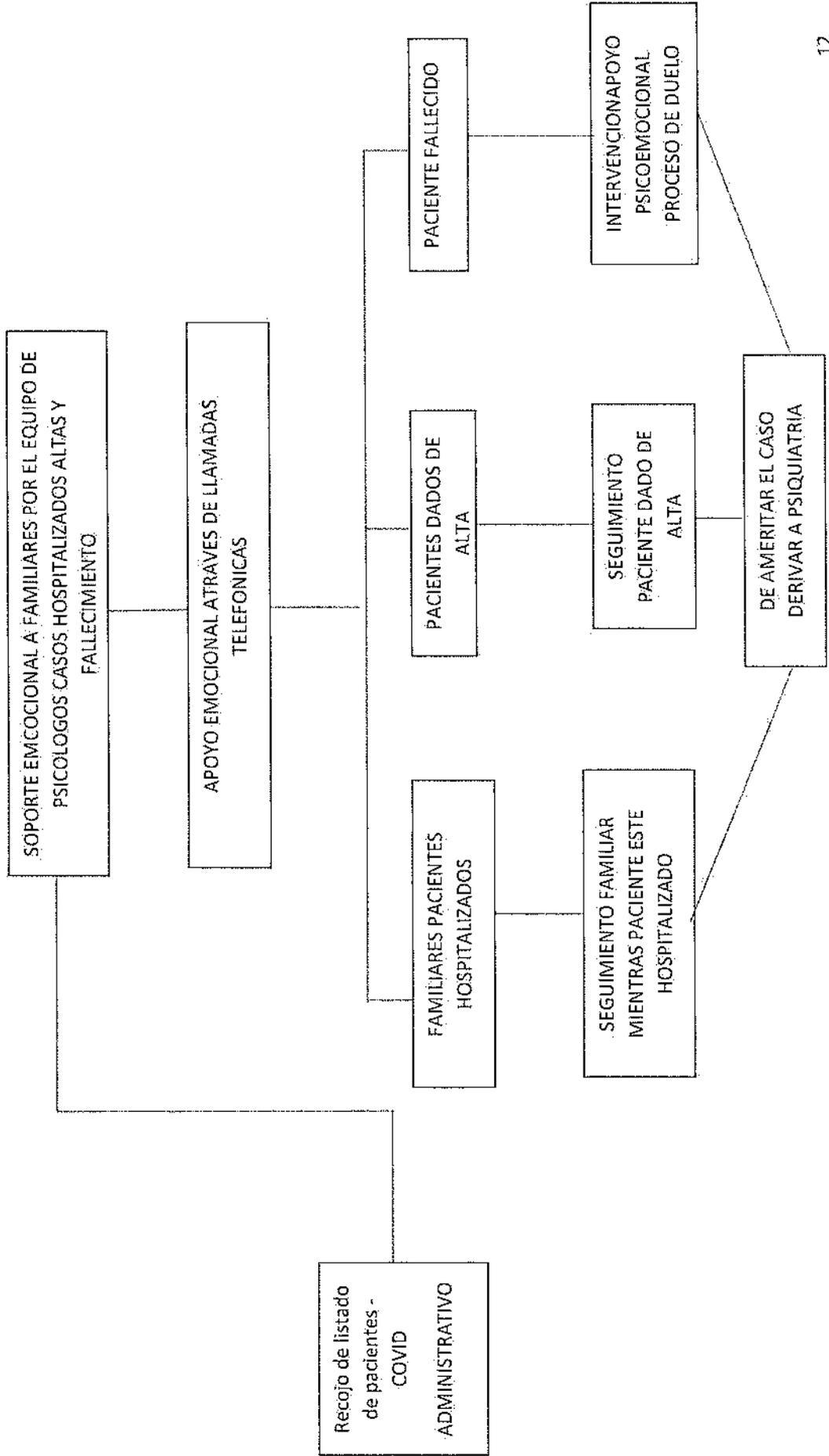
Flujo de Información a Familiares de pacientes

MEDICO	INICIO	Recibe Datos de Paciente Fecha de registro	Información Entrega de recetas	Información sobre estado de salud
ADMISSION		Registra Datos de paciente	Datos en Excel	
SALUD MENTAL			Soporte Emocional	
EQUIPO TELESALUD			Seguimiento domiciliario al alta	FIN



ANEXO 03

FLUJOGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL –SALUD MENTAL



## ANEXO N° 04

### Recomendaciones para la comunicación de malas noticias a pacientes hospitalizados y familiares en contexto COVID-19

#### 1. Entorno:

Revisar lo que se le va a decir al paciente/familiar y como se va a responder a las reacciones emocionales o preguntas

Escoger un lugar que de tranquilidad y privacidad: La persona que entrega la mala noticia demuestra buenas habilidades de escucha y focaliza su atención sobre el paciente/familiar de una manera calmada y comprometida. Es muy importante disponer del tiempo suficiente para poder responder a sus preguntas

#### 2. Percepción:

Antes de describir el acontecimiento al paciente/familiar, es importante entender cuanto saben y que percepciones tienen de su situación clínica previa. Sus conocimientos y sentimientos pueden ser evaluados usando preguntas abiertas como: "Coménteme ¿Qué es lo que sabe de su ser querido hasta ahora? qué le han dicho qué tiene?"

Si valoramos los conocimientos previos del paciente/familiar, tendremos la oportunidad de corregir cualquier información errónea que pudiera existir y, además, podremos adaptar las malas noticias al nivel de comprensión que tengan; es decir, podremos personalizar la información, con lo que conseguiremos una mayor eficacia.

#### 3. Invitación a la información:

El paciente/familiar pregunta directamente información que ellos consideren útil. La mayoría de los pacientes/familiares requieren información completa.

Recuerde que cada persona tiene su propio ritmo para recibir y aceptar la información.

Algunos utilizan la negación como mecanismo de adaptación y no quieren saber.

#### 4. Conocimiento e información:

La mala noticia es compartida con el paciente/familiar autorizado.

Se advierte al paciente/familiar de qué viene una mala noticia, puede reducir el impacto que produce esta y puede facilitar el procesamiento de la información.

Debe ser introducida gentilmente con frases como "desafortunadamente tengo malas noticias que contarle" o "lo siento tengo que decirle que" le permite al paciente/familiar prepararse psicológicamente.

Se le pregunta al paciente/familiar sobre su entendimiento y si necesitan aclaración adicional.



Se comienza desde el nivel de comprensión y vocabulario de la persona. Se usa un lenguaje claro, sin tecnicismos ni jerga médica, acorde al nivel educacional del paciente/familiar.

Luego, se deja un tiempo para permitirle al paciente/familiar asumir todo ello.

#### **5. Empatía:**

Este es uno de los desafíos más difíciles de la entrega de malas noticias.

Es una actitud que se ha de dar en todos los pasos que estamos comentando. Consiste en reconocer las emociones y reacciones del paciente/familiar y responder a ellos de una manera apropiada

Las reacciones emocionales pueden variar desde el silencio a la incredulidad, llanto, negación o rabia.

Cuando los familiares reciben la mala noticia, su reacción emocional es a menudo una expresión de desconcierto, aislamiento, intenso dolor.

El/la profesional ofrece apoyo y solidaridad al familiar

#### **Estrategia y resumir:**

El paso final es resumir la información que ha sido presentada en un lenguaje que el cliente/familiar pueda entender fácilmente y presentar un plan estratégico para las intervenciones posteriores. Se recomienda realizar preguntas dirigidas a verificar que el familiar entendió el plan propuesto: Los pacientes/familiares que tienen un plan claro para las acciones a tomar en relación al fallecimiento tienen menos probabilidades de sentir ansiedad e incertidumbre. Revisar los malos entendidos o malas interpretaciones puede prevenir conflictos.



A handwritten signature in black ink, located below the official stamp.



