

Protocolo acompañamiento familiares/allegados de pacientes fallecidos

Protocolo	A4-6.1-PRT-002-V1
Servicio	Unidad de Trabajo social
Fecha de entrega	29 de Diciembre de 2017
Destinatario	Toda la organización

Control de modificaciones		
Descripción	Nº de versión	Fecha de edición
Creación: Silvia Martín García	1	20/12/2017
Modificación:		

Revisado:	Isabel Viudez Eva García Risco	Aprobado	Paloma Pérez-Serrano
Fecha:	21/12/2017	Fecha:	28/12/2017

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.
Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.
ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

Índice del contenido

1	OBJETIVO.....	3
2	ALCANCE	3
3	DEFINICIONES.....	3
4	REALIZACIÓN.....	4
5	REGISTROS.....	5
6	DOCUMENTACIÓN ADICIONAL.....	6
7	ANEXOS.....	6
8	CONTROL DE CAMBIOS	7

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.
Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.
ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

1 OBJETIVO

En consonancia con lo establecido en el Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019 de la Consejería de Sanidad, en caso del fallecimiento del paciente que se produce en el hospital tanto si la muerte es esperada o no, es necesario avanzar en el proceso de humanización de la asistencia al final de la vida, entendiendo no sólo las necesidades del paciente, sino también las de su familia y allegados.

Los objetivos del presente protocolo son:

- Establecer una pauta de atención psicosocial para la atención urgente de dolientes de alto riesgo: familias y allegados en casos de situaciones de pre-éxitus o éxitus acontecidos en el hospital: muertes súbitas, traumáticas o múltiples, acontecimientos recurrentes, patología previa y demanda de ayuda psicosocial, prestando especial atención a aquellos casos en los que se detecte riesgo de duelo complicado y/o patológico que no puedan ser tratados en la esfera normalizada de la atención clínica diaria.
- Establecer un ámbito de atención donde la familia y allegados puedan expresar sus emociones, y en el que se facilite en su caso la resolución de posibles gestiones y trámites a seguir en el momento del fallecimiento del paciente.
- Detectar en la medida de lo posible, de forma precoz, el duelo complicado y posible duelo patológico y proceder, en su caso, a su derivación a la Unidad de Trabajo Social del Hospital quien realizará la intervención psicosocial correspondiente.

2 ALCANCE

El ámbito de aplicación será todo el personal del Hospital Universitario Infanta Cristina especialmente Supervisores de Enfermería, y personal de enfermería, dada su atención directa con el paciente y familia.

3 DEFINICIONES

El presente documento trata de definir las actuaciones por parte de la Unidad de Trabajo Social del Hospital como protocolo de intervención en Atención al Duelo para familiares y allegados de pacientes fallecidos ingresados en planta de hospitalización y en el Servicio de Urgencia en los casos de:

- situaciones de especial riesgo de elaborar un duelo patológico aunque el fallecimiento sea esperable
- en casos de éxitus inesperados o repentinos acontecidos en el hospital.

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.

Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.

ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

El manual diagnóstico de los trastornos mentales DSM-IV-TR, incluye el duelo y lo define como la reacción ante la muerte de una persona querida.

El duelo es un proceso de adaptación emocional normal que surge ante una pérdida. La elaboración de la pérdida llevará algún tiempo, pasando por diferentes etapas en los ámbitos afectivos, cognitivos, fisiológicos y conductuales.

La Unidad de Trabajo Social del Hospital Universitario Infanta Cristina se encuentra especialmente formada en Atención al Duelo, y realiza actividad formativa especializada en Atención al Duelo en el Hospital dirigido a todo el personal sanitario, con el fin de dotarles de los conocimientos y herramientas necesarias para intervención con familiares en el proceso de duelo.

4 REALIZACIÓN

El personal sanitario contactará con la Unidad de Trabajo Social en caso de:

- Detección de posible elaboración de duelo complicado y/o patológico por parte de los familiares y allegados.
- Si los familiares manifiestan su imposibilidad de hacerse cargo de los trámites necesarios para el sepelio.
- Si es necesario localizar a familiares o personas allegadas del paciente fallecido.
- Si los familiares precisan información de carácter administrativo general.
- Si los familiares solicitan específicamente la intervención de la Unidad de Trabajo Social.

Se contactará con la Unidad de Trabajo Social:

- De 8.00 a 15:00 horas de lunes a viernes a través del teléfono corporativo de la Unidad al número 638210900
- En caso de requerirse la intervención fuera del horario de la UTS, el personal sanitario remitirá la solicitud de intervención al correo corporativo de la Unidad: trabajosocial.hsur@salud.madrid.org.

En este correo es imprescindible incluir el número de historia clínica del paciente, nombre y teléfono de contacto del familiar de referencia.

Si es posible, hacer una breve exposición de los motivos de la solicitud de intervención.

La Unidad de Trabajo Social intervendrá con la mayor celeridad posible, respondiendo mediante correo corporativo a la petición de intervención realizada por este medio.

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.

Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.

ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

Ubicaciones en el proceso de intervención

El Hospital dispone de una infraestructura idónea que permite establecer una intervención en condiciones de privacidad, protección de datos y de contención emocional que se requieren en estos casos ya que todas las habitaciones en las diferentes unidades de hospitalización son individuales, y en Urgencias en boxes individuales.

En caso de ser necesario hay en cada unidad una sala habilitada para la atención a familiares, o la atención se puede desarrollar en los despachos de los trabajadores sociales.

En Urgencias además de los boxes individuales, hay una sala de atención a familiares especialmente habilitada para ello.

Seguimiento de las intervenciones

En aquellos casos en los que así lo determine la Unidad de Trabajo Social, ésta realizará un seguimiento, de forma presencial o telefónica de las intervenciones realizadas según lo acordado con los familiares y allegados del paciente.

Como norma general, se establecerá un primer contacto a los quince días de la intervención, salvo lo acordado en la intervención previa, en la que se valorará posibles actuaciones ulteriores.

En caso de evidencia, tras la intervención de la Unidad de Trabajo Social, de la existencia de un duelo complicado o patológico, se procederá a realizar la derivación a Unidades Especializadas (Dispositivos de Salud Mental, Instituciones especializadas en Atención al Duelo de la Comunidad de Madrid).

Registro de las intervenciones

Tanto la intervención inicial como el seguimiento del caso, quedarán registradas en la Historia Clínica del paciente, en el proceso de Trabajo Social con el epígrafe “Intervención en Duelo”.

5 REGISTROS

La Unidad de Trabajo Social creará un registro de todos los casos en los que se ha solicitado su intervención.

Periódicamente se remitirá a la Dirección del hospital información sobre los casos atendidos.

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.
Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.
ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

8 CONTROL DE CAMBIOS

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS				
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA 1ª ED.	FECHA ÚLTIMA ED.	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
A4-6.1-PRT-002-V1	1	20/12/2017		Edición inicial del documento

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.
Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.
ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA