

Derechos del Paciente y de su Familia			Código: INER-PGR-PFR-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	01/01/2017	Enero 2017	02	PFR	1 de 12

Programa Derechos del Paciente y de su Familia

El presente documento describe las políticas, procedimientos, áreas involucradas y recursos necesarios para garantizar el Respeto al Derecho del paciente y su Familia en el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas

Grupo de Trabajo Derechos del paciente y su familia PFR

ENERO DE 2017

Derechos del Paciente y de su Familia			Código: INER-PGR-PFR-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	01/01/2017	Enero 2017	02	PFR	2 de 12

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	3
II. ANTECEDENTES.....	3
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
IV. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	4
V. JUSTIFICACIÓN	4
VI. OBJETIVOS	5
VII. LINEAS DE ACCIÓN	5
VIII. ALCANCE	5
IX ORGANIZACIÓN.....	6
X. ACTIVIDADES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA.....	7
XI. MONITORIZACIÓN.....	7
XII. EVALUACIÓN	7
XIII. CONTROL DEL PROGRAMA.	8
XIV. ANEXOS.....	9
XVI. INTEGRANTES DEL GRUPO DE TRABAJO DERECHOS DEL PACIENTE Y DE SU FAMILIA.	12

Derechos del Paciente y de su Familia			Código: INER-PGR-PFR-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	01/01/2017	Enero 2017	02	PFR	3 de 12

I. INTRODUCCIÓN

Entre los antecedentes más remotos de los derechos de los pacientes se encuentran los plasmados en el Código de Hammurabi (1750 a. C.), por lo tanto a lo largo de la historia se ha considerado que los enfermos, deben ser tratados con dignidad y respeto al inicio con un enfoque humanista, actualmente sus derechos se fundamentan en aspectos legales.

En el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas la filosofía institucional sobre los derechos del paciente y su familia, se ha considerado a lo largo del desarrollo de la institución durante la atención que se proporciona en los diversos servicios, en virtud de que es un compromiso fundamental de todo el personal que participa en el proceso de atención que se brinda a pacientes ambulatorios, y hospitalizados. Sin embargo en el contexto actual y en apego a la recomendación que establece el Consejo de Salubridad General específicamente en el estándar de referencia, (Derechos del Paciente y su familia), las políticas y lineamientos se han fortalecido con el objetivo de proporcionar atención que garantice el respeto y cumplimiento de los Derechos del Paciente y su familia.

Por lo tanto el presente programa tiene como propósito implementar acciones que integre la intervención de todo el personal involucrado en la atención del paciente y su familia, en el entendido que a través de la Dirección General, Dirección Médica, Dirección de Administración y Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional se fomentará y fortalecerá con el personal la responsabilidad de difundir, dar a conocer y cumplir con los Derechos del Paciente y su Familia, para lo cual el instrumento prioritario será la capacitación permanente del personal en todos los niveles jerárquicos, contando con el apoyo de materiales de difusión masiva, a fin de que el respeto a los derechos del paciente y su familia se establezca como una cultura institucional.

Si bien es responsabilidad de todos los trabajadores del Instituto, difundir, respetar, proteger y hacer valer los derechos de los pacientes y su familia, el personal de Trabajo social es responsable directo de proporcionar de manera documental la difusión de los derechos del paciente y su familia.

II. ANTECEDENTES

La institución se ha caracterizado por la atención que el personal proporciona al paciente y su familia, siendo esta generalmente de respeto, cordialidad y eficiencia, como lo confirman las diversas encuestas de satisfacción de los usuarios, aplicadas con pacientes

Derechos del Paciente y de su Familia			Código: INER-PGR-PFR-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	01/01/2017	Enero 2017	02	PFR	4 de 12

ambulatorios y hospitalizados desde la década de los 80s.

Si bien en algunas áreas es necesario fortalecer el cumplimiento a los derechos de los pacientes, se considera que se han obtenido avances importantes, como resultado de las acciones implementadas por los líderes de la organización y personal en general. En el entendido que las omisiones y errores que llegan a presentarse permiten el análisis multidisciplinario del proceso en cuestión, a fin de establecer propuestas de mejora continua.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El respeto a los derechos del paciente y su familia están incorporados como parte de los procesos de atención que se proporciona a los usuarios, sin embargo es necesario fortalecer en todas las áreas que participan en la atención del paciente y su familia, incluyendo al personal administrativo, de intendencia y vigilancia con el firme propósito de desarrollar una cultura institucional en el ámbito de los derechos del paciente y que sea continua y permanente.

IV. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Falta de apego al respeto de los derechos del paciente y su familia en algunas áreas o servicios, derivado de negligencia/desinterés, exceso de responsabilidades y tareas que en ocasiones no permiten dedicar el tiempo necesario a cada paciente y su familia, lo anterior aunado a la respuesta del paciente y familiar en cuanto a no dar cumplimiento a sus deberes y solo exigir sus derechos sin mostrar una actitud de participación en los procesos de atención.

V. JUSTIFICACIÓN

La vulnerabilidad que representa para el ser humano la pérdida de la salud, la alteración en la dinámica familiar y la pérdida y/o ausencia de recursos económicos representa un fuerte impacto para la población que recibe atención en la institución, por lo tanto los derechos de los pacientes establecidos en la Carta General de los derechos de los Pacientes (Dic. 2001) ha representado una oportunidad para que la atención a la salud

Derechos del Paciente y de su Familia			Código: INER-PGR-PFR-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	01/01/2017	Enero 2017	02	PFR	5 de 12

se circunscriba en un marco que fundamenta legalmente los derechos para el paciente y su familia.

Por lo tanto el presente programa de Derechos del Paciente y su Familia, tiene como finalidad implementar procesos de sensibilización y capacitación para que todo el personal que participa en la atención del paciente y su familia conozca, aplique y respete sus derechos.

VI.OBJETIVOS

Establecer lineamientos que garanticen el respeto y cumplimiento con los Derechos del Paciente y su familia en el Instituto Nacional de Enfermedades respiratorias Ismael Cosío Villegas

Implementar acciones de difusión y capacitación para que todo el personal, aplique los derechos del paciente y su familia durante todo el proceso de atención.

VII. LINEAS DE ACCIÓN

- Promoción de las políticas para desarrollar acciones que den cumplimiento a los Derechos del paciente y su familia.
- Fomento a la cultura de implementación y respeto a los derechos del paciente y su familia por todo el personal de la institución.
- Proporcionar atención a pacientes y familiares, fundamentada en el respeto a sus derechos acorde a los cuatro enfoques planteados por el Modelo del Consejo de Salubridad General.
- Diseñar un sistema de monitorización y medición de indicadores para confirmar que se cumpla con el estándar.
- Evaluar el programa de Derechos de Paciente y su Familia, y establecer procesos de mejora.

VIII. ALCANCE

El presente programa integra acciones de implementación y evaluación sobre el respeto a los derechos del paciente y su familia, durante todo el proceso de atención proporcionado por todo el personal que brinde servicios relacionados con la atención médica en el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas.

Derechos del Paciente y de su Familia			Código: INER-PGR-PFR-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	01/01/2017	Enero 2017	02	PFR	6 de 12

1. Lugar.

Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas.

2. Espacio.

El presente programa aplica a todo el personal interno y externo, que brinden servicios relacionados con la atención desde el ingreso y hasta el egreso del paciente y su familiar, así como a los pacientes ambulatorios que acuden al servicio de Consulta Externa del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas.

3. Tiempo.

Este programa es de aplicación permanente. Se revisará anualmente a fin de determinar si aplican ajustes y modificaciones.

4. Población Beneficiaria.

La población beneficiaria son los pacientes que reciben atención en los servicios de Urgencias, Consulta Externa y Hospitalización, así como aquellos que acuden a Clínica de Sueño, Centro de Investigación en Enfermedades Infecciosas CIENI y al departamento de Investigación en Tabaquismo y EPOC. Así como todos aquellos que son referidos de otras instituciones de salud para valoración y/o realización de estudios especializados.

IX ORGANIZACIÓN.

Responsables de aplicación

Todo el personal interno y externo que participa en la atención que se proporciona al paciente y su familia.

Responsables de control y monitoreo.

Grupo de trabajo de Derechos del Paciente y su Familia PFR, y supervisores de las áreas involucradas.

Derechos del Paciente y de su Familia			Código: INER-PGR-PFR-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	01/01/2017	Enero 2017	02	PFR	7 de 12

Materiales y Equipos

Cárteles

Trípticos

Rotafolios

Presentaciones en Power Point

Videos

X. ACTIVIDADES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

- 1.- Elaboración y presentación de políticas Derechos del Paciente y su Familia.
- 2.- Elaboración y presentación del programa Derechos del Paciente y su Familia
- 3- Proceso de autorización.
- 4.- Difusión del programa.
- 5.- Capacitación al personal operativo
- 6.- Evaluación de la capacitación del programa Derechos del Paciente y su Familia
- 7.- Análisis de resultados del proceso de capacitación.
- 8.- Monitorización del proceso de Derechos del Paciente y su Familia.
- 9.- Evaluación y análisis del proceso de la ejecución del programa Derechos del paciente y su Familia.
- 10.-Elaboración de informes.
- 11.- Reuniones para establecer mejoras del proceso.
- 12- Entrega de resultados a COCASEP.

XI. MONITORIZACIÓN

Con la finalidad de realizar la monitorización del proceso se realizará el seguimiento y revisión de los elementos medibles establecidos en el estándar por el Modelo del Consejo de Salubridad, teniendo como base las políticas que corresponden al estándar Derechos del Paciente y su Familia.

XII. EVALUACIÓN

El grupo de trabajo y cada responsable dará seguimiento a la aplicación del estándar, estableciendo coordinación permanente con el Departamento de Calidad, con la finalidad de identificar, confirmar y dar respuesta a las quejas y sugerencias de pacientes y familiares, así como establecer los mecanismos de corrección en los procesos que no den cumplimiento a las políticas establecidas para el estándar.

Derechos del Paciente y de su Familia			Código: INER-PGR-PFR-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	01/01/2017	Enero 2017	02	PFR	8 de 12

De igual manera a través del indicador de proceso y resultado se contarán con resultados puntuales que definirán las acciones de mejora.

XIII. CONTROL DEL PROGRAMA.

El control del programa se realizará con la revisión mensual de indicadores de acuerdo a lo establecido en el cronograma de actividades, los responsables de su ejecución serán el Grupo de Trabajo de Derechos del Paciente y de su Familia.

Los resultados se presentarán trimestralmente en la Junta de Jefes de Servicio.

Se realizará un informe semestral el cual será enviado a Comité de Calidad y Seguridad del Paciente COCASEP para su análisis y emisión de recomendaciones.

Derivado de los resultados encontrados se realizarán las acciones de mejora y los ajustes al programa.

Derechos del Paciente y de su Familia			Código: INER-PGR-PFR-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	01/01/2017	Enero 2017	02	PFR	9 de 12

XIV. ANEXOS

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.

1.1 Análisis FODA para la implementación del programa Derechos del Paciente y su familia.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>El Instituto da cumplimiento al estándar Derechos del Paciente y su Familia de acuerdo a los cuatro enfoques que establece el Modelo del Consejo de Salubridad General.</p> <p>Se cuenta con recursos humanos, de organización y materiales para implementar las políticas que corresponden al estándar PFR.</p>	<p>En algunas áreas el personal por desconocimiento, desinterés o exceso de trabajo no aplica de manera correcta los procesos que corresponden a las políticas PFR.</p> <p>No se proporciona atención inmediata, a las inconformidades y quejas que los paciente y familiares manifiestan de manera directa al personal que participó en su atención.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Promover la participación de todo el personal, en la aplicación de acciones de Derechos para el paciente y su familia.</p> <p>Sensibilizar al personal sobre la importancia de respetar los derechos de los pacientes durante todo el proceso de atención.</p>	<p>Empoderamiento y exigencia de pacientes y familiares, manifestando quejas improcedentes para evadir los deberes que les corresponden.</p>

Derechos del Paciente y de su Familia			Código: INER-PGR-PFR-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	01/01/2017	Enero 2017	02	PFR	10 de 12

Anexo 2. Indicador de proceso.

PROCESO: Derechos del Paciente y de su Familia					
<i>Ficha de presentación</i>					
NOMBRE		OBJETIVO		ENFOQUE:	
Cumplimiento a las políticas Derechos del Paciente y de su Familia		Conocer la opinión de los pacientes y familiares acerca del respeto a sus derechos durante su proceso de atención		Proceso	
FÓRMULA(S) DEL INDICADOR:				DIMENSIÓN:	
$\frac{\text{Número de cédulas aplicadas con calificación superior a 80 puntos}}{\text{Total de pacientes/familiares entrevistados}} \times 100$				Calidad percibida	
DESCRIPCIÓN DE LOS TÉRMINOS DE LA FÓRMULA:				ATRIBUTO:	
Se considera como numerador al número de cédulas aplicadas con calificación superior a 80 puntos. Se considera como denominador al total de pacientes/familiares entrevistados				Derechos del Paciente	
ESTÁNDAR DE DESEMPEÑO:		FUENTES DE DATOS:		TIPO DE MUESTRA	
80%		Entrevistas realizadas a pacientes o familiares		Aleatoria. Se tomará el 10% de los egresos mensuales de cada servicio clínico	
ORIGEN DEL INDICADOR:				CRITERIOS DE ESTRATIFICACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS:	
Políticas Derechos del paciente y de su familia				Gráfica de barras con resultados comparativos por servicio clínico realizados mensualmente. Gráfica lineal (serie de tiempo) con el resultado global observado mensualmente	
ACTIVIDADES:		RESPONSABLE:		VALIDACIÓN Y ANÁLISIS:	
El personal designado por el Grupo de Trabajo de Derechos del Paciente y de su Familia aplicará la Cédula de entrevista para conocer la opinión de los pacientes y familiares acerca del respeto a sus derechos durante su proceso de atención Captura de la información en bases de datos Presentación y análisis de resultados al interior del Grupo de Trabajo PFR Entrega de resultados a directivos		Grupo de Trabajo de Derechos del Paciente y de su Familia		El Grupo de Trabajo de Derechos del Paciente y su Familia envía los resultados a la Dirección para su validación, el análisis correspondiente se realizará mensualmente en la Junta de Jefes de Servicio.	
				PERIODICIDAD:	
				Mensual	

Derechos del Paciente y de su Familia			Código: INER-PGR-PFR-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	01/01/2017	Enero 2017	02	PFR	11 de 12

XV. GLOSARIO.

Para los efectos de este programa, se entenderá por:

Población vulnerable. El Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas identifica a pacientes vulnerables como:

La población en condición de vulnerabilidad será aquella que se encuentre en posibilidades de recibir agresiones físicas, verbales o de cualquier tipo, por parte de visitantes, de otros pacientes o del personal de salud como son: pacientes pediátricos, niños, adultos mayores, mujeres embarazadas o en código mater, pacientes con capacidades diferentes (visuales, auditivas, cognitivas o de movilización, parálisis cerebral, etc.) provenientes de zonas marginadas de la República Mexicana o hablantes de alguna lengua indígena, familias en condiciones de pobreza, pacientes con sospecha o confirmación de violencia o maltrato, pacientes terminales, pacientes indigentes o que por su condición de salud no puedan manifestar su necesidad de pedir ayuda.

Calidad de la atención. El grado en que los servicios de salud para pacientes y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados deseados y son coherentes con el conocimiento profesional actual. Las dimensiones de desempeño incluyen lo siguiente: cuestiones de perspectivas del paciente, seguridad del entorno de atención y accesibilidad, idoneidad, continuidad, efectividad, eficacia, eficiencia y oportunidad de la atención.

Estándar. Una declaración que define las expectativas de desempeño, estructuras o procesos que deben estar implementados para que una organización brinde atención, tratamiento y servicios seguros y de alta calidad.

Paciente. Persona que recibe atención, tratamiento y servicios. Para los estándares, el paciente y la familia son considerados una sola unidad de atención.

Proceso: Una serie de acciones (o actividades) que transforman los aportes (recursos) en resultados (servicios).

Programa. Método detallado, formulado de antemano, que identifica necesidades, enumera estrategias para atender dichas necesidades, y establece metas y objetivo.

Sistema. Es aquel que integra a toda la organización y que interrelaciona a todas las áreas involucradas para obtener las metas esperadas.

Derechos del Paciente y de su Familia			Código: INER-PGR-PFR-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	01/01/2017	Enero 2017	02	PFR	12 de 12

XVI. INTEGRANTES DEL GRUPO DE TRABAJO DERECHOS DEL PACIENTE Y DE SU FAMILIA.

Dr. Miguel Ángel Salazar Lezama
Adscrito a Dirección Médica

Dr. Enrique López Segundo
Adscrito a Consulta Externa

Dra. Cristina Leticia Aguilar Pérez
Adscrita a la Unidad de Cuidados Intensivos

Dra. Susana Galicia Amor
Jefa del Departamento de Rehabilitación Pulmonar

Lic. Viridiana López Rodríguez
Adscrita al Departamento de Enfermería

Nadia Otilia Díaz Velázquez
Adscrita al Departamento de Enfermería

Mtra. Rita Miriam Montiel Espinosa
Supervisora de Trabajo Social

Mtra. Gabriela Lara Rivas
Psicóloga Adscrita al PAPIF

Lic. Karla Jaqueline Gutiérrez Estrada
Supervisora de Trabajo Social

Lic. María Isabel Aguilar López
Responsable del Programa de Educación para la Salud.
Departamento de Trabajo Social

Lic. Oswaldo Rafael Sánchez Campos
Adscrito al Servicio Clínico de Recuperación

Lic. Adriana Millán
Adscrita al Departamento de Alimentación

C. Rosaura Flores Ceja
Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación
Social

Lic. Jennie A. Velázquez Camacho
Adscrita al Departamento de Calidad

Lic. Beatriz Patricia García Corona
Jefa del Departamento de Trabajo Social y
**Líder del grupo Educación del Paciente y de su
Familia PFE**

Ing. Karlos Ayala López
Jefe del Departamento de Calidad