



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de: MARZO 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-ENF-PFE-16</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	

**1. OBJETIVO**

Brindar educación al paciente y su familia durante todas las fases de la atención, a fin de que adquieran el conocimiento y las destrezas necesarias para participar activamente en su cuidado, basándose en los servicios con los que cuenta, el contexto general de nuestra organización y las necesidades específicas de cada paciente.

**2. ALCANCE**

Que la organización, sea reconocida como líder en otorgar educación hospitalaria al paciente y su familia, así como atención médica con trato humano.

**3. VALORES**

Respeto, responsabilidad (ética profesional), integridad (honestidad) y eficacia.

**4. POLÍTICAS**

**4.1 Políticas Generales**

Estas políticas son de aplicación obligatoria en cualquier servicio donde se proporcione educación al paciente y su familia.

Están dirigidas y son de aplicación para cada uno de los pacientes que solicitan atención dentro de la organización, considerando el tipo de servicio que requieran.

Cuando se identifique el incumplimiento de cualquier política aquí establecida, es obligación del personal que lo detectó reportarlo al Departamento de Calidad para el seguimiento al apego correspondiente.

**5. ESTÁNDARES DE EDUCACIÓN A LOS PACIENTES Y SU FAMILIA.**

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>MARZO 2022</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b>
	<b>Versión:</b> 4.0	

**5.1 ESTÁNDAR PFE 1. Proceso para educar al paciente y su familia durante todas las fases de la atención considerando cuatro perspectivas.**

La organización definió un proceso para educar al paciente y su familia durante cada una de las fases de la atención hospitalaria, con la finalidad de que adquieran conocimientos y destrezas necesarias para participar activamente en su cuidado. La educación brindada en la organización, tiene sus pilares en éstas cuatro perspectivas:

1. Basada en las necesidades específicas de cada paciente.
2. Basada en la condición clínica del paciente.
3. Organizacional.
4. Acorde al Modelo de Seguridad del Paciente del SiNaCEAM.

La educación se proporciona de manera coordinada a través de un enfoque multidisciplinario. Para lo cual, la organización optó por trabajar con todo el personal de las distintas áreas para ofrecer conjuntamente una educación eficiente y efectiva.

Dentro del proceso educativo, la organización estableció:

- a) Que la educación otorgada se documenta de manera escrita en el formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar” (CEMA-RG-LAC-PFE-13), indicando:

- ✓ Con tinta color azul los datos identificadores del paciente.
- ✓ Con tinta color azul colocar una “X” en el tipo de característica de los pacientes con barreras, de acuerdo a las descritas en el Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar” (CEMA-RG-LAC-PFE-13).

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>MARZO 2022</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b> <b>Página 3 de 25</b>
	<b>Versión:</b> 4.0	

Identificar y marcar con una (x) la característica del paciente (identificación de pacientes con barreras):		
Paciente pediátrico ( )	Adulto mayor ( )	Paciente con diversidad cultural y religiosa ( )
Paciente sin instrucción académica ( )		Paciente con diferentes discapacidades físicas ( )
Paciente con diferente idioma ( )		Paciente con alteraciones de la conciencia ( )

Los siguientes datos, son llenados con tinta de acuerdo al turno en el que se realiza la educación al paciente y familiar:

- ✓ Fecha y hora de evaluación.
- ✓ Método y medio utilizado para otorgar la información.
- ✓ Nombre y cargo de quien brinda la información.
- ✓ Seleccionar si es el familiar, paciente o ambos quienes reciben la orientación educativa.

Marcar con una (x) las actividades realizadas en cuanto a la educación que se lleva a cabo con el paciente hospitalizado y sus familia (res)		Fecha y Hora de evaluación	Método y medio utilizado para otorgar la información	Nombre y cargo de quien brinda la información	Paciente	Familiar
ACTIVIDAD DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	Orientación al ambiente hospitalario					
	Lavado de manos					
	Manejo y uso de dispositivos					
	Uso seguro y efectivo de los medicamentos					
	Manejo y/u orientación de equipo médico (tanque de O2 ventilador, aspirador portátil, etc.)					
	Manejo de aditamentos (Infiltraciones)					
	Manejo de heridas quirúrgicas y estomas					
	Prevención y cuidados UPP y caídas					
	Nutrición: tipos y preparación de dietas					
	Manejo de dolor					
	Técnicas de rehabilitación					
	Prevención de enfermedades respiratorias					
	Orientación al paciente según su padecimiento					
Otros (especificar):						
ACTIVIDAD DE ENSEÑANZA SEGUROS	Procedimiento de trámite de reembolso con aseguradora					
	Forma de facturación para tramite con aseguradora					
	Forma de requisitar los formatos de aviso de accidente enfermedad					
	Interpretación de la carta autorización para procedimiento quirúrgico					
	Tiempos estimados de respuesta para alta clínica administrativa con la aseguradora					
Tramites post operatorios con aseguradora						

<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Libero</b>
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)

Departamento / Área: <b>ENFERMERIA</b>	Vigente a partir de: <b>MARZO 2022</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b>
	Versión: <b>4.0</b>	Página 4 de 25

✓ El nombre y firma de conformidad del paciente se llena con tinta color azul.

RELACIO PÚBLIC	Aclaración de dudas y preguntas					
EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA	Prevención y autocuidado, especialmente en grupos con obesidad, diabetes mellitus, padecimientos cardío y cerebrovasculares.					
	Educación sobre prevención de adicciones causadas por el abuso en el consumo del alcohol, tabaco, drogas ilegales y médicas no prescritas.					
	Educación sobre enfermedades prevenibles por vacunación.					
	Educación para identificar datos de alarma durante el embarazo para solicitar atención en forma inmediata.					

  
 Nombre y firma de conformidad del paciente

- b) El lugar en el expediente clínico electrónico donde se documenta la educación basada en las necesidades específicas de cada paciente y la basada en su condición clínica es en el apartado de las Intervenciones de Enfermería del PLACE.
- c) El lugar en donde se documenta la educación organizacional y la del Modelo de Seguridad del Paciente del SiNaCEAM es en el expediente clínico electrónico en el apartado de las Intervenciones de Enfermería del PLACE.

Proceso de educación:

Actividad	Responsable	Donde se registra
Evaluación de enfermería e identificación de barreras de aprendizaje	Enfermería/ Médicos	Kardex de Enfermería/ Expediente Clínico
Evaluación social	Enfermería	Expediente Clínico (Hoja de enfermería)
Historia clínica	Médicos	Expediente Clínico (Historia clínica)

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)

Departamento / Área: <b>ENFERMERIA</b>	Vigente a partir de: <b>MARZO 2022</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b>
	Versión: <b>4.0</b>	<b>Página 5 de 25</b>

Evaluación física	Médicos	Expediente Clínico
Evaluación económica	Médicos	Expediente Clínico (Historia clínica)
Evaluación cultural	Médicos	Expediente Clínico (Historia clínica)
Evaluación psicológica	Psicología	Formato psicología
Evaluación nutricional	Nutrición	Formato de nutrición
Evaluación funcional	Médicos	Expediente Clínico (Historia clínica)
Evaluación para identificar a pacientes que requieren evaluaciones especializadas	Médicos/Enfermería	Historia clínica/ Hoja de Enfermería
Evaluación de los criterios para identificar a los pacientes que requieren la planeación temprana de alta hospitalaria.	Médicos	Expediente Clínico (Historia clínica)
Evaluación del dolor	Enfermería	Formato de valoración del dolor/ Expediente Clínico (Indicadores: Escala visual del dolor)
Identificación del riesgo de caídas	Enfermería	Formato Valoración del estado del paciente y riesgo de caídas/ Expediente Clínico (Indicadores: Riesgo de caídas)
Identificación de necesidades de educación	Médicos/ Enfermería	Historia clínica
Actividades enseñanza-aprendizaje	Enfermería	Formato Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar/ Expediente Clínico (Intervenciones de Enfermería)

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)

Departamento / Área: <b>ENFERMERIA</b>	Vigente a partir de: <b>MARZO 2022</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b>
	Versión: <b>4.0</b>	<b>Página 6 de 25</b>

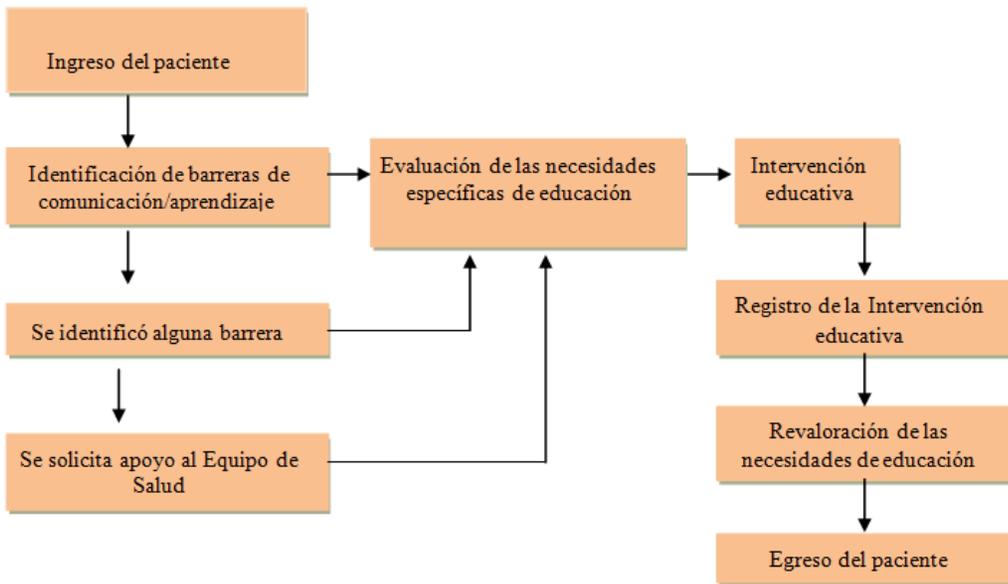
Actividad de enseñanza de seguros	Aseguradora	Formato Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar
Relaciones públicas	Enfermería	Formato Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar/ Expediente Clínico (Intervenciones de Enfermería)
Educación al paciente y su familia.	Enfermería	Formato Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar/ Expediente Clínico (Intervenciones de Enfermería)

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de: MARZO 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-ENF-PFE-16 Página 7 de 25</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	

El personal de salud que proporciona información, orientación y capacitación al paciente y su familia, debe apegarse al proceso de educación a continuación descrito:



**5.2 ESTÁNDAR PFE 2. Evaluación de las barreras para el aprendizaje de cada paciente como parte del proceso educativo.**

**ESTÁNDAR PFE.2.1** Se evalúan las necesidades de educación de cada paciente como parte del proceso educativo.

En la organización, el proceso educativo inicia con la identificación de las barreras para el aprendizaje de cada paciente y sus necesidades específicas de educación dentro de las primeras 24 horas de su ingreso al servicio de Atención Médica Continua, Urgencias u Hospitalización, logrando así una planeación de la educación efectiva, la cual permite brindar una atención centrada en el paciente. Resaltando que la identificación de las necesidades específicas de cada paciente corresponde a la primera perspectiva del proceso educativo.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>MARZO 2022</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b> <b>Página 8 de 25</b>
	<b>Versión:</b> 4.0	

Se definió que para la identificación de barreras de aprendizaje, el equipo multidisciplinario debe considerar en el paciente y familiares:

- ✓ Las creencias y valores.
- ✓ Nivel de alfabetización, nivel educativo e idioma.
- ✓ Barreras emocionales y motivaciones.
- ✓ Limitaciones físicas y cognitivas.
- ✓ Disposición para aprender.
- ✓ Habilidad para realizar un procedimiento.

La organización estableció que los elementos de la evaluación de barreras para el aprendizaje son los siguientes, los cuales se encuentran especificados en el “Manual de Evaluación de Pacientes AOP” (CEMA-MN-SM-AOP-10):

- ✓ En las primeras 24 horas de su ingreso hospitalario de cada paciente, se realiza la evaluación de manera intencionada de las barreras para el aprendizaje.
- ✓ Evaluación de las necesidades específicas de educación expresadas por el paciente (dudas e inquietudes relacionadas con el proceso de atención, entre otros).
- ✓ Las evaluaciones de barreras de aprendizaje y necesidades específicas son realizadas por el personal médico y de enfermería que se encuentren en turno en el servicio al que ingrese el paciente.
- ✓ El resultado de las evaluaciones, y en el caso de las necesidades específicas de educación, se registran tal como las expresa el paciente en la Historia clínica.
- ✓ El Médico responsable debe proporcionar información y orientación al paciente y su familia sobre su diagnóstico y tratamiento, procurando que la información sea comprendida y buscando la retroalimentación con los usuarios para la resolución de dudas e inquietudes. La intervención se registrará en el Formato de Evaluación de la Educación al Paciente y su familia.
- ✓ El personal de Enfermería debe realizar la orientación al entorno hospitalario a todos los pacientes que ingresen a hospitalización y urgencias como parte del proceso educativo, y realizar el registro en el Formato de Evaluación de la Educación al Paciente y su familia.
- ✓ El personal de salud que realiza el primer contacto debe proporcionar información básica al paciente y su familia, así como realizar la búsqueda intencionada de dudas e inquietudes, con el objetivo de que adquieran el conocimiento y las destrezas necesarias para el control y manejo de su enfermedad. Para ello se ha definido el momento, la información y el profesional de la salud responsable de proporcionar la información, de acuerdo a la siguiente tabla.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>MARZO 2022</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b>
	<b>Versión:</b> 4.0	

✓ Se documenta en el expediente clínico la educación proporcionada al paciente y familiar.

Tema	Personal	Servicio	Técnica utilizada	Registro	Tipo de educación	Periodicidad
Diagnóstico y tratamiento	Médico	Hospitalización	Informativa	FEPYF	Individual	Desde su ingreso evolución hasta egreso
Introducción al ambiente Hospitalario	Psicología	Hospitalización	Informativa	FEPYF	Individual	Al ingreso del paciente
Orientación al entorno hospitalario	Enfermería	Hospitalización	Informativa	FEPYF	Individual	Al ingreso del paciente

**ESTÁNDAR PFE 3. Educación basada en la condición clínica del paciente como parte del proceso educativo.**

**ESTÁNDAR PFE.3.1** La educación incluye temas relacionados con el proceso de atención.

**ESTÁNDAR PFE.3.2** La educación incluye temas relacionados a problemas y/o programas de salud prioritarios en México.

El personal de salud de la organización, documenta en el expediente clínico y en el Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar” (CEMA-RG-LAC-PFE-13) la educación que proporciona al paciente.

Los Licenciados en Enfermería educan a todos los pacientes hospitalizados y familiares sobre el uso seguro y efectivo de medicamentos, y realizan el registro correspondiente en el Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar” (CEMA-RG-LAC-PFE-13), así como en las Intervenciones de Enfermería del Expediente Clínico.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>MARZO 2022</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b>
	<b>Versión:</b> 4.0	<b>Página 10 de 25</b>

El personal de Enfermería y personal médico educan a todos los pacientes hospitalizados y familiares sobre el uso seguro del equipo médico, con la supervisión del ingeniero biomédico y realizan el registro correspondiente Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar” (CEMA-RG-LAC-PFE-13), así como en las Intervenciones de Enfermería del Expediente.

El personal de nutrición educa a todos los pacientes hospitalizados y su familia sobre la dieta y nutrición, y realizar el registro correspondiente en el Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar” (CEMA-RG-LAC-PFE-13).

Cuando corresponda, el personal de rehabilitación educa a los pacientes hospitalizados y su familia sobre técnicas de rehabilitación, y realiza el registro correspondiente en el Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar” (CEMA-RG-LAC-PFE-13).

De ser necesario, el personal de Enfermería educa a los pacientes hospitalizados y su familia sobre el manejo del dolor, y realiza el registro correspondiente en el Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar” (CEMA-RG-LAC-PFE-13), así como en el indicador de Escala Visual del Dolor e Intervenciones de Enfermería del PLACE en la Hoja de Enfermería del Expediente Clínico Electrónico.

La organización, en atención al estándar PFE 3.2, brinda a través del personal de Enfermería y área Médica, educación en diferentes programas y problemas de salud prioritarios en nuestro país.

De requerirlo, los pacientes y sus familiares reciben educación sobre planeación familiar, Anticoncepción Pos-Evento Obstétrico (APEO), consejería para adolescentes y violencia familiar. Se realiza el registro de la actividad en el Expediente Clínico Electrónico y así mismo en las Intervenciones de Enfermería del PLACE en la Hoja de Enfermería.

Si corresponde, los pacientes y sus familiares reciben educación sobre prevención y autocuidado, especialmente en grupos con obesidad, diabetes mellitus, padecimientos cardio y cerebrovasculares. Se realiza el registro de la actividad en el Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar” (CEMA-RG-LAC-PFE-13), y así mismo en las Intervenciones de Enfermería del PLACE en la Hoja de Enfermería.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)

Departamento / Área: <b>ENFERMERIA</b>	Vigente a partir de: <b>MARZO 2022</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b>
	Versión: <b>4.0</b>	<b>Página 11 de 25</b>

Cuando se requiere, los pacientes y sus familiares reciben educación sobre prevención, detección y atención temprana de patologías oncológicas como cáncer cérvico-uterino, cáncer de mama o cáncer de próstata. Se realiza el registro de la actividad en el Expediente Clínico Electrónico y así mismo en las Intervenciones de Enfermería del PLACE en la Hoja de Enfermería.

Si corresponde, los pacientes y sus familiares reciben educación sobre prevención de adicciones causadas por el abuso en el consumo del alcohol, tabaco, drogas ilegales y médicas no prescritas. Se realiza el registro de la actividad en el Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar” (CEMA-RG-LAC-PFE-13), en el Expediente Clínico Electrónico y así mismo en las Intervenciones de Enfermería del PLACE en la Hoja de Enfermería.

De ser necesario, los pacientes y sus familiares reciben educación sobre enfermedades prevenibles por vacunación. Se realiza el registro de la actividad en el Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar” (CEMA-RG-LAC-PFE-13), en el Expediente Clínico Electrónico y así mismo en las Intervenciones de Enfermería del PLACE en la Hoja de Enfermería.

Cuando es el caso, las pacientes embarazadas y sus familiares reciben educación para identificar datos de alarma durante el embarazo para solicitar atención en forma inmediata. Se realiza el registro de la actividad en el Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar” (CEMA-RG-LAC-PFE-13), en el Expediente Clínico Electrónico y así mismo en las Intervenciones de Enfermería del PLACE en la Hoja de Enfermería.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>MARZO 2022</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b> <b>Página 12 de 25</b>
	<b>Versión:</b> 4.0	

*Apartado del Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar” (CEMA-RG-LAC-PFE-13) donde se registra la actividad educación en diferentes programas y problemas de salud prioritarios en nuestro país:*

EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA	Prevención y autocuidado, especialmente en grupos con obesidad, diabetes mellitus, padecimientos cardio y cerebrovasculares.					
	Educación sobre prevención de adicciones causadas por el abuso en el consumo del alcohol, tabaco, drogas ilegales y medicinas no prescritas.					
	Educación sobre enfermedades prevenibles por vacunación.					
	Educación para identificar datos de alarma durante el embarazo para solicitar atención en forma inmediata.					

**5.4 ESTÁNDAR PFE 4. Educación Organizacional como parte del proceso educativo.**

La organización, retoma la *tercera perspectiva del proceso educativo* correspondiente a la organizacional, la cual se definió con base en un análisis multidisciplinario del contexto de la organización. Esta educación se proporciona a la totalidad de los pacientes o a un grupo determinado., con la finalidad de facilitar su estancia hospitalaria.

Se determinó que la manera de documentar la educación organizacional al paciente y familia es mediante el expediente clínico y formatos disponibles en la plataforma de SIMART.

La educación sobre riesgo de caídas la brinda el personal de Enfermería al paciente y familiar en las diferentes etapas de estancia hospitalaria, y se registra en el Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar” (CEMA-RG-LAC-PFE-13) e Intervenciones de Enfermería del PLACE en el Expediente Clínico

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



## EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)

Departamento / Área: <b>ENFERMERIA</b>	Vigente a partir de: <b>MARZO 2022</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b> Página 13 de 25
	Versión: <b>4.0</b>	

ACTIVIDAD DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	Lavado de manos					
	Manejo y uso de dispositivos					
	Uso seguro y efectivo de los medicamentos					
	Manejo y/u orientación de equipo médico (tanque de O2 ventilador, aspirador portátil, etc.)					
	Manejo de aditamentos (Infiltraciones)					
	Manejo de heridas quirúrgicas y estomas					
	Prevencción y cuidados UPP y caídas					
	Nutrición: tipos y preparación de dietas					
	Manejo de dolor					
	Técnicas de rehabilitación					
	Prevencción de enfermedades respiratorias					
	Orientación al paciente según su padecimiento					
	Otros (especificar):					
Procedimiento de trámite de reembolso						

La educación sobre manejo de dolor la brinda el personal de Enfermería al paciente y familiar en las diferentes etapas de estancia hospitalaria, y se registra en el Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar”, Indicadores (Escala Visual del Dolor) e Intervenciones de Enfermería del PLACE en el Expediente Clínico”.

ACTIVIDAD DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	Lavado de manos					
	Manejo y uso de dispositivos					
	Uso seguro y efectivo de los medicamentos					
	Manejo y/u orientación de equipo médico (tanque de O2 ventilador, aspirador portátil, etc.)					
	Manejo de aditamentos (Infiltraciones)					
	Manejo de heridas quirúrgicas y estomas					
	Prevencción y cuidados UPP y caídas					
	Nutrición: tipos y preparación de dietas					
	Manejo de dolor					
	Técnicas de rehabilitación					
	Prevencción de enfermedades respiratorias					
	Orientación al paciente según su padecimiento					
	Otros (especificar):					
Procedimiento de trámite de reembolso						

La educación sobre protocolos y trámites de Aseguradora la brinda el personal de Seguros al paciente y familiar en las diferentes etapas de estancia hospitalaria, y se registra en el Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar”.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>MARZO 2022</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b> <b>Página 14 de 25</b>
	<b>Versión:</b> 4.0	

<b>ACTIVIDAD DE ENSEÑANZA</b>	Nutrición: tipos y preparación de dietas								
	Manejo de dolor								
	Técnicas de rehabilitación								
	Prevención de enfermedades respiratorias								
	Orientación al paciente según su padecimiento								
	Otros (especificar):								
<b>ACTIVIDAD DE ENSEÑANZA SEGUROS</b>	Procedimiento de trámite de reembolso con aseguradora								
	Forma de facturación para trámite con aseguradora								
	Forma de requisitar los formatos de aviso de accidente enfermedad								
	Interpretación de la carta autorización para procedimiento quirúrgico								
	Tiempos estimados de respuesta para alta clínica administrativa con la aseguradora								
	Tramites post operatorios con aseguradora								

El personal de seguridad se encarga de educar al familiar en el ámbito de visitas y horarios aprobados por la organización. Otorga un gafete de identificación a las visitas y lleva un control de registro de los familiares visitantes a cada paciente. Las especificaciones se encuentran vigentes en el documento “Procedimiento para Registro y Control de Visitantes a pacientes”

Tema	Personal de la salud	Servicio	Técnica utilizada	Registro	Tipo de educación	Periodicidad
Otorgar consentimientos informados	Médico	Hospitalización	Informativa	FEPYF	Individual	Durante el ingreso y estancia
Derechos y obligaciones del paciente y su familia	Relaciones Públicas	Hospitalización	Informativa	FEPYF	Individual	Al ingreso
Cuidados paliativos	Médico	Hospitalización	Informativa	FEPYF	Individual	Al egreso

<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Libero</b>
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de: MARZO 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-ENF-PFE-16 Página 15 de 25</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	

**ESTÁNDAR PFE 5. Educación acorde al Modelo de Seguridad del Paciente del SiNaCEAM como parte del proceso educativo.**

La organización hace referencia a la cuarta perspectiva del proceso educativo establecida por el Modelo de Seguridad del Paciente del SiNaCEAM, donde incluye la educación para todos los pacientes en temas de interés general.

El Personal de Enfermería otorga educación sobre Higiene de manos a todos los pacientes y familiares en las diferentes etapas de estancia hospitalaria, brinda un tríptico de “Lavado de Manos” y registra actividades en el Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar” e Intervenciones de Enfermería del PLACE en el Expediente Clínico”.



*Tríptico de “Lavado de Manos”*

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)

Departamento / Área:  
ENFERMERIA

Vigente a partir de:  
MARZO 2022  
Versión: 4.0

Clave:  
CEMA-MN-ENF-PFE-16  
Página 16 de 25

Identificadores del paciente		Nombre del paciente:		Edad:	Género:	
Fecha de nacimiento:		Diagnóstico:				
Fecha de ingreso:						
Identificar y marcar con una (x) la característica del paciente (identificación de pacientes con barreras):						
Paciente pediátrico ( )		Adulto mayor ( )		Paciente con diversidad cultural y religiosa ( )		
Paciente sin instrucción académica ( )		Paciente con diferentes discapacidades físicas ( )				
Paciente con diferente idioma ( )		Paciente con alteraciones de la conciencia ( )				
ACTIVIDAD DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	Marcar con una (x) las actividades realizadas en cuanto a la educación que se lleva a cabo con el paciente hospitalizado y sus familia (res)	Fecha y hora de evaluación	Método y medio utilizado para otorgar la información	Nombre y cargo de quien brinda la información	Paciente	Familiar
	Orientación al ambiente hospitalario					
	Lavado de manos					
	Manejo y uso de dispositivos					
	Uso seguro y efectivo de los medicamentos					
	Manejo y/u orientación de equipo médico (tanque de O2 ventilador, aspirador portátil, etc.)					
	Manejo de aditamentos (Infiltraciones)					
	Manejo de heridas quirúrgicas y estomas					
	Prevención y cuidados UPP y caídas					
	Nutrición: tipos y preparación de dietas					
Manejo de dolor						

Formato "Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar"

La educación sobre riesgo de caídas la brinda el personal de Enfermería a todos los pacientes y familiares en las diferentes etapas de estancia hospitalaria, y se registra en el Formato "Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar" e Intervenciones de Enfermería del PLACE en el Expediente Clínico".

ACTIVIDAD DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	Lavado de manos					
	Manejo y uso de dispositivos					
	Uso seguro y efectivo de los medicamentos					
	Manejo y/u orientación de equipo médico (tanque de O2 ventilador, aspirador portátil, etc.)					
	Manejo de aditamentos (Infiltraciones)					
	Manejo de heridas quirúrgicas y estomas					
	Prevención y cuidados UPP y caídas					
	Nutrición: tipos y preparación de dietas					
	Manejo de dolor					
	Técnicas de rehabilitación					
	Prevención de enfermedades respiratorias					
	Orientación al paciente según su padecimiento					
	Otros (especificar):					
Procedimiento de trámite de reembolso						

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>MARZO 2022</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b> <b>Página 17 de 25</b>
	<b>Versión:</b> 4.0	

**RIESGO MEDIO.**

¿Qué es un riesgo MEDIO? Es el paciente que requiere supervisión constante y asistencia.

1. Necesita información clara de los procedimientos que se realizarán durante el día.
2. Necesita información de su estado, síntomas que puedan ser indicativos de una emergencia.
3. Si es necesario puede ser trasladado, trasladado a cualquier otro servicio de la zona antes de ser dado de alta.
4. Necesita que el personal que lo atiende lo ayude a desplazarse dentro del hospital.
5. Necesita de asistencia para ir al baño y desplazarse en cama o silla de ruedas.
6. Necesita de asistencia al momento de vestirse o de desvestirse dentro y fuera del hospital.

**RIESGO ALTO.**

¿Qué es un riesgo ALTO? Es el paciente que requiere supervisión constante y asistencia.

1. Necesita que el personal sea 24 horas en la habitación o lugar de cuidado.
2. Si es necesario puede ser trasladado, trasladado a cualquier otro servicio de la zona antes de ser dado de alta.
3. Necesita de supervisión constante y asistencia de personal que responda a cualquier emergencia.

**ÁREA DE ENFERMERIA**

**HOSPITALIZACIÓN**

**PREVENCIÓN DE RIESGO DE CAÍDAS.**

¿Qué es una CAÍDA?

¿Qué puede causar una CAÍDA?

**RIESGO BAJO.**

¿Qué consecuencias puede traer consigo una CAÍDA?

¿Qué puede hacer para reducir el riesgo de caída en su hogar?

*Triptico "Prevención de Caídas en el Paciente Hospitalizado" (CEMA-DO-ENF-RC-12)*

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de: MARZO 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-ENF-PFE-16 Página 18 de 25</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	

La educación sobre manejo de dolor la brinda el personal de Enfermería a todos los pacientes y familiares en las diferentes etapas de estancia hospitalaria, y se registra en el Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar”, Indicadores (Escala Visual del Dolor) e Intervenciones de Enfermería del PLACE en el Expediente Clínico”.

<b>ACTIVIDAD DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE</b>	Lavado de manos						
	Manejo y uso de dispositivos						
	Uso seguro y efectivo de los medicamentos						
	Manejo y/u orientación de equipo médico (tanque de O2 ventilador, aspirador portátil, etc.)						
	Manejo de aditamentos (infiltraciones)						
	Manejo de heridas quirúrgicas y estomas						
	Prevención y cuidados UPP y caídas						
	Nutrición: tipos y preparación de dietas						
	<b>Manejo de dolor</b>						
	Técnicas de rehabilitación						
	Prevención de enfermedades respiratorias						
	Orientación al paciente según su padecimiento						
	Otros (especificar):						
Procedimiento de trámite de reembolso							

La organización al brindar servicios de atención al embarazo, parto y puerperio, a través del personal médico y de Enfermería proporciona educación relacionada al Fomento a la lactancia materna a todas las mujeres embarazadas y puérperas mediante la impartición de pláticas, Folleto “Lactancia Materna” (CEMA-DO-ENF-LM-14) y Folleto “Puerperio Fisiológico” (CEMA-DO-ENF-PF-15). Las actividades educativas se registran en el Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar” e Intervenciones de Enfermería del PLACE en el Expediente Clínico”.

<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Libero</b>
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)

Departamento / Área: <b>ENFERMERIA</b>	Vigente a partir de: <b>MARZO 2022</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b> Página 19 de 25
	Versión: <b>4.0</b>	

RELACIONES PÚBLICAS	Aclaración de dudas y preguntas						
EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA	Prevención y autocuidado, especialmente en grupos con obesidad, diabetes mellitus, padecimientos cardio y cerebrovasculares.						
	Educación sobre prevención de adicciones causadas por el abuso en el consumo del alcohol, tabaco, drogas ilegales y medicas no prescritas.						
	Educación sobre enfermedades prevenibles por vacunación.						
	Educación para identificar datos de alarma durante el embarazo para solicitar atención en forma inmediata.						

Nombre y firma de conformidad del paciente

Formato "Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar"



Folleto "Puerperio Fisiológico" (CEMA-DO-ENF-PF-15)

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de: MARZO 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-ENF-PFE-16 Página 20 de 25</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	



*Folleto “Lactancia Materna” (CEMA-DO-ENF-LM-14)*

Se documenta la educación relacionada al Fomento a la lactancia materna en las Intervenciones de Enfermería del PLACE en el Expediente Clínico de la paciente.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>MARZO 2022</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b> <b>Página 21 de 25</b>
	<b>Versión:</b> 4.0	

**5.6 ESTÁNDAR PFE.6 Métodos de educación y la interacción con el paciente.**

La organización reconoce la importancia del papel que desempeña el paciente en la atención médica segura y de buena calidad. Por lo tanto seleccionó los métodos educativos (visuales, auditivos y escritos) así como al personal médico y de Enfermería para interactuar con el paciente y eliminar las barreras que permitan un aprendizaje significativo en el paciente.

El personal de Salud encargado, realiza una realimentación de manera verbal que asegura que la información ha sido comprendida.

De igual manera, el equipo de Salud alienta a los pacientes a participar en el proceso de atención, para que externen lo que piensan y formulen preguntas a médicos y enfermeras con la finalidad de reforzar el proceso educativo.

La organización decidió que la realimentación se realiza en cada turno y de existir dudas o que algún tema no haya quedado completamente comprendido por el paciente, se refuerza la educación verbal con materiales escritos como los trípticos, con la finalidad de mejorar la comprensión y ofrecer una referencia educativa futura.

Trípticos disponibles en SIMART para brindar una educación escrita y visual complementaria:

- *Tríptico “Prevención de caídas en el paciente hospitalizado (CEMA-DO-ENF-RC-12).*
- *Tríptico “Lavado de manos”*
- *Folleto “Lactancia materna” (CEMA-DO-ENF-LM-14).*
- *Folleto “Puerperio fisiológico” (CEMA-DO-ENF-PF-15).*
- *Folleto “POIH” Programa de orientación al ingreso hospitalario (CEMA-DO-ENF-POIH-16)*
- *Desinfección de manos con gel (CEMA-DO-E-6).*
- *Carta de los derechos generales de los pacientes (CEMA-DO-RB-DP-02)*

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de: MARZO 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-ENF-PFE-16</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	<b>Página 22 de 25</b>

Folleto "POIH" Programa de orientación al ingreso hospitalario (CEMA-DO-ENF-POIH-16).

Desinfección de manos con gel (CEMA-DO-E-6).

Carta de los derechos generales de los pacientes (CEMA-DO-RB-DP-02)

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>MARZO 2022</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b> <b>Página 23 de 25</b>
	<b>Versión:</b> 4.0	

**ESTÁNDAR PFE.7 El proceso educativo que incluye a terceros.**

La organización detectó que el paciente en la mayoría de los casos, acude al Servicio de Atención Médica Continua, Urgencias u Hospitalización acompañado por familiares, amigos, cuidadores, entre otros, viendo así la necesidad de incluirlos en el proceso educativo. Las circunstancias, en las que el proceso educativo se dirige a un tercero, corresponden cuando se está ante pacientes pediátricos, inconscientes y/o con alguna discapacidad que impida la comunicación y/o la comprensión de la información.

Ante ésta situación, la organización integró en su proceso educativo que la manera en que se brinda la educación a un tercero es de manera verbal, visual y escrita, tal y como se especifica en el *ESTÁNDAR PFE.6 Métodos de educación y la interacción con el paciente*, descrito anteriormente en este manual.

La educación que se brinda a terceros se documenta en el mismo formato para familiares o terceros y se documenta al final en el Expediente Clínico.

**ESTÁNDAR PFE.8 El personal clínico y no clínico que brinda atención al paciente participa en el proceso educativo.**

En la organización, el proceso educativo se lleva a cabo por personal clínico y no clínico competente que entiende la importancia y los beneficios de proporcionar educación al paciente y de ser necesario a su familiar.

De acuerdo a las cuatro perspectivas del proceso educativo, el personal clínico y no clínico en turno con conocimientos suficientes en diferentes temas, proporciona educación de manera coordinada a través de un enfoque multidisciplinario.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

<b>Departamento / Área: ENFERMERIA</b>	<b>Vigente a partir de: MARZO 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-ENF-PFE-16 Página 24 de 25</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	

**6. ANEXO**

Formato “Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar

EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN AL PACIENTE Y FAMILIAR

Identificación del paciente		Edad	Género				
Nombre del paciente:							
Fecha de nacimiento:		Diagnóstico:					
Fecha de ingreso:							
Identificar y marcar con una (x) la característica del paciente (identificación de pacientes con historias)							
Paciente postoperatorio [ ]		Adulto mayor [ ]	Paciente con diversidad cultural y religiosa [ ]				
Paciente en institución académica [ ]		Paciente con diferentes discapacidades físicas [ ]					
Paciente con diferentes idiomas [ ]		Paciente con alteraciones de la conciencia [ ]					
Señale con una (x) las actividades realizadas en cuanto a la educación que se le ha o debe dar al paciente hospitalizado y sus familiares (en)		Fecha y hora de evaluación	Medio y modo utilizado para otorgar la información	Nombre y cargo de quien otorgó la información	Paciente	Familiar	
<b>ACTIVIDAD DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE</b>	Orientación al ambiente hospitalario						
	Limpieza de manos						
	Manejo y uso de dispositivos						
	Uso seguro y efectivo de los medicamentos						
	Manejo y/o orientación de equipo médico (tanque de O2 ventilador, aspirador portátil, etc.)						
	Manejo de suturas/curios (diferencias)						
	Manejo de heridas quirúrgicas y heridas						
	Prevenición y cuidado UPP y vendas						
	Nutrición: tipos y presentación de platos						
	Manejo de dolor						
	Técnicas de rehabilitación						
	Prevenición de enfermedades respiratorias						
Orientación al paciente según su padecimiento							
Otra (especificar):							
<b>ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN</b>	Procedimiento de control de necesidades con el paciente						
	Forma de valoración para brindar con seguridad						
	Forma de registrar los hechos de datos de procesos enfermeros						
	Interpretación de la curva autocuidado para procedimientos quirúrgicos						
	Formas técnicas de respuesta para una consulta planteadas con la comunidad						
	Formas para operarios con seguridad						
	Otra (especificar):						
	<b>RELACIONES FAMILIARES</b>	Asesoración de dudas y preguntas					
		Prevenición y autocuidado, especialmente en grupos con diabetes, hipertensión, reumatismo, padecimientos cardíacos y enfermedades crónicas					
		Colaborar sobre prevención de infecciones transmitidas por el agua en el consumo del alcohol, tabaco, drogas ilegales y maltrato al alcohol					
		Colaborar sobre enfermedades prevenibles por vacunación					
	<b>EVALUACIÓN AL PACIENTE Y FAMILIAR</b>	Colaboración para identificar datos de alarma durante el embarazo para solicitar atención en forma inmediata					

Nombre y firma de conformidad del paciente

<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Libero</b>
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA (PFE)**

Departamento / Área: <b>ENFERMERIA</b>	Vigente a partir de: <b>MARZO 2022</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ENF-PFE-16</b>
	Versión: <b>4.0</b>	<b>Página 25 de 25</b>

**7. Indicador (es)**

Hacer referencia al resultado programado.

<b>No.</b>	<b>TIPO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ALGORITMO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>
1	PROCESO / RESULTADO		-----		

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ RESPONSABLE DE ENFERMERIA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR QUIRÚRGICO CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA