

Procedimiento operativo estandarizado (POE) de  
**ATENCIÓN A LAS PERSONAS CUIDADORAS CON TARJETA + CUIDADO**

POE – HURS - 22 – V. 1

Fecha entrada en vigor: 28/03/2014

FECHA	REALIZADO: 12/03/2014	REVISADO: 21/03/2014	APROBADO: 28/03/2014
<b>NOMBRE</b>	José Manuel Calderón de la Barca Gazquez Ana Calvo Roldán Esperanza López Jiménez Sonsoles Ojeda Pizarro Cecilia Ruiz Herrera M <sup>a</sup> Ángeles Turrado Muñoz M <sup>a</sup> José Berenguer García	M <sup>a</sup> José de la Torre Barbero Ana Pelayo Orozco Martín Tejedor Fernández M <sup>a</sup> José Castro Ruiz	Marina Álvarez Benito
<b>CARGO</b>	Jefe de Sección de la UGC Urgencias Adultos Responsable Calidad SAC Enfermera Gestora de Casos Supervisora de Enfermería de Medicina Interna: H6CG Supervisora de la UGC Urgencias Adultos Jefa de Bloque de Enfermería Responsable de Calidad del Servicio de Calidad y Documentación Clínica	Subdirectora de Enfermería Subdirectora Médica. Responsable del SAC Jefe de Servicio de Calidad y Documentación Clínica Jefe de Sección del Servicio de Calidad y Documentación Clínica	Directora Gerente
<b>FIRMA</b>	Página 11	Página 11	
<b>Responsables de revisión</b> Sonsoles Ojeda Pizarro Ana Calvo Roldán			<b>Fecha de revisión</b> 2016
<b>Lugar de archivo</b> UNIDAD DE CALIDAD			<b>Responsable custodia</b> M <sup>a</sup> José Berenguer García

## INTRODUCCIÓN

Dentro de las líneas establecidas en el Plan Andaluz de Alzheimer y su Plan de Mejora para de la atención a personas cuidadoras en Andalucía (2008), nace la necesidad de contar con una tarjeta que identifique a estas personas en los centros pertenecientes al Servicio Andaluz de Salud (SAS).

Esta iniciativa tiene como referente el Decreto 137/ 2002 de Apoyo a las Familias Andaluzas y el Plan de Atención a Cuidadoras de Andalucía implantado en el año 2005.

Igualmente, la reciente Ley 12/2007 para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía establece en su Capítulo IV sección 1ª en el artículo 41.5 lo siguiente:

...“Se impulsarán las medidas necesarias para apoyar a las personas cuidadoras de personas dependientes, especialmente en materias de accesibilidad a los servicios y prestaciones complementarias del sistema Sanitario Público de Andalucía, y se proporcionará formación adecuada para mejorar el cuidado a las personas dependientes a su cargo”.

### 1. OBJETO

El objetivo de este documento es poner en conocimiento de los distintos profesionales del centro las medidas de discriminación positiva impulsadas para favorecer el acceso a los servicios, de las cuidadoras habituales que se identifiquen mediante la Tarjeta +cuidado.

Así como describir las medidas concretas que faciliten la atención sanitaria a este colectivo especial durante su estancia en los distintos servicios del Hospital Universitario Reina Sofía.

Son cuidadoras habituales *“las personas que asumen la responsabilidad de la atención de forma permanente, y es/son el principal referente y apoyo de la persona que cuida y convive con ella o pasa más de 10 horas diarias en su domicilio”*.

### 2. ALCANCE

Este POE es de uso exclusivo para los profesionales del Hospital Universitario Reina Sofía (HURS) y afecta a todo el personal implicado en la atención y cuidados a las personas identificadas mediante **la tarjeta +cuidado**, en las diferentes áreas asistenciales y no asistenciales dentro del Complejo Universitario Reina Sofía.

Si tiene dudas con la interpretación de esta versión o quiere hacer alguna mejora u observación, puede dirigirse a Sonsoles Ojeda Pizarro en el teléfono: 671564909 (corporativo: 764909) y correo electrónico [sonsoles.ojeda.sspa@juntadeandalucia.es](mailto:sonsoles.ojeda.sspa@juntadeandalucia.es).

### 3.- EQUIPAMIENTO NECESARIO

- Tarjeta + Cuidado:



#### 4.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es fundamental que las actuaciones que se resumen en este procedimiento, sean asumidas por todos los profesionales del hospital para asegurar un buen funcionamiento desde los distintos servicios implicados.

Será necesaria la identificación de la persona cuidadora mediante la presentación de la **tarjeta+cuidado**, que le hará receptora y/o le facilitará los siguientes beneficios:

- Mejora de la accesibilidad al sistema socio sanitario.
- Personalización de la atención.
- Promoción de la visita domiciliaria.
- Fomento de redes de apoyo social formal e informal.
- Coordinación interinstitucional con los recursos que están implicados en la intervención, ya sean públicos o privados.
- Acto único administrativo.
- Preferencia en citas.
- Derecho de acompañamiento en urgencias y en la estancia hospitalaria, según la normativa vigente

Las Medidas se centrarán en la Personalización, el Respeto y la Mejora de la Atención,

##### **Personalización:**

Tendrán un profesional de referencia dentro de los distintos niveles asistenciales, siendo en el Hospital: médico, enfermera referente y supervisora de planta donde habitualmente ingrese el paciente, y enfermera gestora de casos, trabajador social y responsable de la unidad de atención a la ciudadanía del hospital.

##### **Respeto a los principios básicos:**

1. Respeto a la autonomía del paciente.

2. Respeto a la intimidad y la confidencialidad.
3. Respeto a la seguridad y al no abandono del paciente.

#### **Mejora de la Atención:**

1. Atención especial durante la estancia en Urgencias.
2. Atención especial durante el ingreso hospitalario.

Aplicación de estas medidas en las diferentes áreas del hospital:

#### **SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Los profesionales del Servicio de Atención a la Ciudadanía, atenderán de forma personalizada y sin esperas de ventanilla a los portadores de la Tarjeta + Cuidado, gestionándole todo lo que necesite de la cartera de servicios del Servicio de Atención al Ciudadano:

- Oxigenoterapia domiciliaria
- Prestación Ortoprotésica
- Ayudas para la Audición
- Medicamentos extranjeros
- Visado de recetas
- Segunda Opinión
- Libre Elección
- Derivaciones de Pacientes
- Voluntad Vital Anticipada
- Gestión de la Documentación Clínica
- Sugerencias y Reclamaciones
- Coordinación con Atención Primaria para el traslado de estos pacientes en ambulancia, disminuyendo las esperas.
- Información.
- Ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de los datos de carácter personal.

El Servicio de Atención a la Ciudadanía será responsable:

- De la identificación de la persona cuidadora familiar
- De la gestión, orientación y priorización de los trámites administrativos y prestaciones, en espacios reservados.

- Proporcionar a las personas cuidadoras el teléfono directo del profesional de referencia del SAC para contactar de forma inmediata.
- Registro en la base de datos de la persona cuidadora familiar.

#### Tramitación y Circuito:

- La persona portadora de la tarjeta +cuidado, accederá a los Servicios de Atención al Ciudadano, sin necesidad de esperar turno en ventanilla.
- La atención será personalizada y gestionada por un profesional sanitario o no sanitario, dependiendo de la naturaleza de su demanda.

#### Unidades de Atención para Cuidadoras Familiares:

- **Unidad Central de Prestaciones.**- Ubicada en la planta baja del Hospital U. Reina Sofía (Hospital General). Servicio de Atención a la Ciudadanía.
- **Unidad Periférica de Prestaciones.**- Ubicada en la planta baja del Hospital Provincial. Servicio de Atención a la Ciudadanía.
- **Unidad Periférica Prestaciones.**- Ubicada en la planta baja del Centro Carlos Castilla del Pino. Servicio de Atención a la Ciudadanía.

#### Observaciones y Recomendaciones:

- Es conveniente que la persona cuidadora porte siempre la Tarjeta + Cuidado para evitar problemas en relación a su identificación como cuidadora familiar.
- La documentación y gestión, referida a las cuidadoras y al objeto de su demanda será confidencial.

### **ÁREA DE URGENCIAS:**

#### **Consulta de Urgencias:**

1. Cuando un paciente acuda al Servicio de Urgencias y venga acompañado por una cuidadora que se identifique mediante la **Tarjeta +Cuidado**, la enfermera de la Consulta de Clasificación priorizará su atención, teniendo en cuenta, en primer lugar los motivos clínicos de consulta y en segundo lugar y dentro de una misma prioridad como preferente.
2. La enfermera de la consulta de Clasificación asignará al paciente el facultativo que corresponda y que será el que tendrá asignado durante toda su estancia en urgencias. Debido al sistema de turnos de trabajo implantado en la unidad el facultativo puede cambiar, en cuyo caso se procede a asignar un nuevo facultativo, que será aquel que atiende la consulta en que se ha prestado atención al paciente.
3. La enfermera de Clasificación identificará al paciente como paciente con cuidadora con Tarjeta + Cuidado, escribiendo en el sobre que acompaña al paciente **+C**. En todo momento estará acompañado de un familiar. Se debe de valorar la presencia de un

segundo acompañante, debido a las características de estos pacientes (medidas de discriminación positiva dentro del Proyecto Alzheimer).

4. Una vez que el paciente sea ubicado en el circuito asistencial correspondiente, la enfermera y auxiliar de enfermería referentes del paciente, serán las de la consulta donde esté siendo atendido el paciente. Debido al sistema de turnos de trabajo implantado en la unidad la enfermera y auxiliar de enfermería pueden cambiar, en cuyo caso se procede a asignar de nuevo una enfermera y una auxiliar de enfermería, que serán aquellas que atienden la consulta en que se ha prestado atención al paciente.
5. Durante el periodo que dure su estancia en Urgencias y siempre que la situación de salud del paciente lo requiera, los profesionales responsables de éste, darán una información clara y eficaz que de seguridad a la persona cuidadora.
6. La enfermera y el facultativo responsables del paciente identificarán las necesidades de formación de la cuidadora para el manejo del paciente, realizando educación sanitaria o reforzando sus conocimientos.
7. Si fuera posible, los profesionales deben hacer participe a la cuidadora en los cuidados del paciente (alimentación, aseo etc...).
8. En caso de Ingreso se comunicará a la unidad receptora, que la cuidadora del paciente tiene la Tarjeta + Cuidado, para planificar la implantación del programa de mejora de atención a las personas cuidadoras de grandes discapacitados en hospitalización, especificándolo en las observaciones del registro de Enfermería de En caso de alta a domicilio, se coordinará con el Servicio de ambulancias el traslado preferente de estos pacientes indicando en la solicitud de ambulancia la frase **“TARJETA + CUIDADO”**.

#### **Observación:**

1. Cuando el paciente ingresa en Observación la enfermera y el facultativo responsables de éste, identificarán a la persona cuidadora portadora de la Tarjeta + Cuidado.
2. Se le asignará, siempre que sea posible, aquella cama que por su situación arquitectónica, reúna las condiciones más favorables, para que la cuidadora pueda acompañar al paciente.
3. Durante la estancia del paciente en dicha área y debido a las características de la unidad, los referentes en la atención de estos pacientes y sus cuidadoras serán el personal de enfermería y facultativo que en cada turno tienen asignado al paciente.
4. En los horarios establecidos en la Unidad y siempre que la situación de salud del paciente lo requiera, los profesionales responsables del paciente darán una información clara y eficaz que de seguridad a la persona cuidadora cuando esté ausente.
5. La enfermera y el facultativo responsables del paciente identificarán las necesidades de formación de la cuidadora para el manejo del paciente, realizando educación sanitaria o reforzando sus conocimientos.
6. Si fuera posible, en cada turno, los profesionales deben hacer participe a la cuidadora en los cuidados del paciente (alimentación, aseo etc...).

7. Se proporcionará dieta a la cuidadora, en caso de que lo solicite, mediante llamada telefónica a cocina, indicándole la necesidad de una dieta para una cuidadora con Tarjeta + Cuidado

## **ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN:**

### **Unidades de hospitalización:**

1. Al ingreso del paciente en cualquier unidad o servicios de hospitalización, el personal de enfermería que realiza la acogida, identificara a la persona cuidadora portadora de la Tarjeta + Cuidado, lo registrará en la historia clínica y avisará a la EGC (enfermera Gestora de Casos).
2. La enfermera gestora de casos evaluará si la persona portadora de dicha Tarjeta + Cuidado, reúne los requisitos necesarios. En caso de valoración negativa se pondrá en contacto con la EGC de Atención Primaria para reevaluación de dicha tarjeta.
3. Solo podrá recibir las prestaciones de la Tarjeta + Cuidado, el titular de la misma.
4. A la cuidadora se le facilitará el nombre de los profesionales de referencia: médico, enfermera y auxiliar de enfermería así como el teléfono de la unidad y habitación donde se encuentra. Proporcionará una información clara y eficaz que de seguridad a la persona cuidadora cuando esté ausente.
5. La enfermera referente y auxiliar de enfermería, contando con la aceptación del paciente, invitarán a la persona cuidadora a participar en los cuidados diarios de éste (aseo, alimentación, cambios de pañal, colocación de enemas, cambios posturales), tras valorar los conocimientos y habilidades de aquella para los cuidados básicos que continuará necesitando el paciente en su domicilio.
6. Los profesionales de enfermería (enfermeras, auxiliares de enfermería, enfermeras gestoras de casos...) promoverán programas de formación para corregir posibles déficits de conocimientos y/o habilidades en el cuidado.
7. Se le facilitará la dieta a aquellas cuidadoras beneficiarias de esta tarjeta que lo soliciten y reúnan los requisitos.
8. Se le facilitará el descanso a la persona cuidadora evitando la permanencia prolongada cuando el paciente esté ingresado.
9. Se facilitará la flexibilidad de horario para ofrecer información a la familia.
10. Se contemplará en las unidades de hospitalización la posibilidad de ingresos programados de pacientes en situaciones extremas donde se identifique claudicación familiar.
11. Se priorizará la gestión de las ambulancias para el traslado de estos pacientes.
12. La enfermera gestora de casos propiciará la gestión de Tarjeta + Cuidado a aquellas personas cuidadoras que tras la valoración del caso, aún no disponen de ella. Para ello se pondrán en contacto con la enfermera gestora de casos del Centro de Salud del paciente para informar de la necesidad de su emisión.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

1. Decreto 137/2002 de 30 de Abril, de Apoyo a las Familias Andaluzas.
2. Plan de Atención a las Cuidadoras de Andalucía (2005).
3. Plan de mejora de la atención a personas cuidadoras (2008).
4. II Plan Integral de Alzheimer (2007-2010) Consejería de Salud.
5. Proyecto Alzheimer Tarjeta + Cuidado. (Septiembre-2008)
6. Ley 12/2007 para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

AX01- POE 22. Plan Mejora de Atención a Personas Cuidadoras en Andalucía: Tarjeta \* Cuidado.

## 7. LISTADO DE DISTRIBUCIÓN

El procedimiento aprobado debe ser distribuido a todas aquellas personas que participen en la aplicación del mismo.

En el caso de los procedimientos generales, que son de aplicación a todo el hospital, la publicación de los mismos se hará a través de la web del centro, a la cual tienen acceso todos los profesionales.

En el listado de comprobación se hará constar a que personas se les ha hecho llegar el POE, empleando para ello cualquier vía que permita comprobar que la entrega ha sido efectiva: correo electrónico, entrega en mano u otra.

NOMBRE Y APELLIDOS	SERVICIO / UNIDAD	FECHA
Ignacio Muñoz Carvajal	Coordinador asistencial	
Pilar Pedraza Mora	Directora de Enfermería	
Amparo Simón Valero	Directora Económico - Administrativa	
José Luís Gómez de Hita	Director de Servicios Generales	
Juan Alfonso Sereno Copado	Subdirector de Personal	



## AX01- POE 22. Plan de Mejora de Atención a Personas Cuidadoras en Andalucía: Tarjeta + Cuidado.

### TARJETA DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL PARA EL PLAN DE ATENCIÓN A PERSONAS CUIDADORAS



### Se reconoce el esfuerzo de cuidar a un familiar

- Tengo un profesional de referencia con el que puedo contactar
- Puedo acompañar a mi familiar en todo su recorrido por el sistema sanitario
- Cuando tengo que acompañar a mi familiar durante su ingreso hospitalario me facilitan la estancia
- Me agilizan todos los trámites burocráticos
- Me enseñan a cuidar a mi familiar
- Puedo compartir mis sentimientos y emociones
- Se me permite decir "no"
- Se tienen en cuenta las complicaciones que puedan surgir

SaludResponde

Centro de Información y Servicios  
902 505 060

PLAN ANDALUZ  
DE ALZHEIMER

2007-2010



CONSEJERÍA DE SALUD

Plan de mejora  
de la atención  
a personas cuidadoras  
en **Andalucía**



PLAN ANDALUZ  
DE ALZHEIMER

2007-2010

# + cuidado

Entre **TODOS, PROFESIONALES** y **USUARIOS**, podemos facilitar las tareas de personas cuidadoras, permitiendo o colaborando para que sean atendidas de forma preferente, en su domicilio y en sus centros sanitarios.

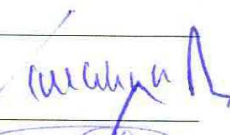
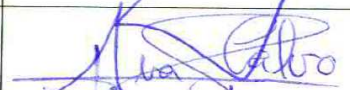

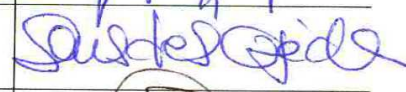

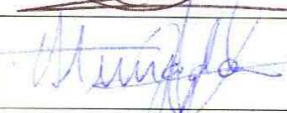
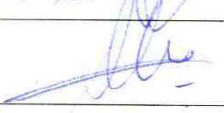
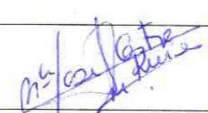
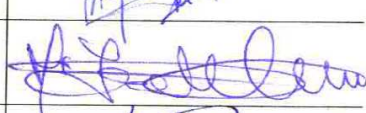
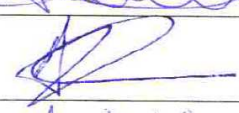
## FACILITANDO:

- Una **INFORMACIÓN**, clara y precisa para que se sientan seguras.
- **PROFESIONALES DE REFERENCIA** en el centro de salud: enfermera de familia, médico de familia, enfermera gestora de casos, trabajador social y responsable de atención ciudadana. En el hospital: enfermera referente, médico y responsable de atención ciudadana.
- Las **CITAS** en la fecha y horario que más les convenga, para la cuidadora y para la persona a la que cuidan.
- Una "**VENTANILLA ÚNICA**" en las Unidades de Atención Ciudadana para la gestión, orientación y priorización de citas y pruebas complementarias.
- Los trámites para conseguir **RECETAS Y MATERIALES** para los cuidados a domicilio.
- **EL CONTACTO TELEFÓNICO** con su enfermera de referencia en horarios flexibles y razonables.
- La prioridad del **TRASLADO EN AMBULANCIA** y en circuitos diferenciados.
- El **ACOMPañAMIENTO DE UN FAMILIAR** en el Servicio de Urgencias y durante la hospitalización.
- Una **HABITACIÓN INDIVIDUAL**, siempre que sea posible, durante la hospitalización.



- El **DESCANSO** o la permanencia en su domicilio, durante la hospitalización de su familiar, pudiendo solicitar la información vía telefónica que precise, a su enfermera de referencia.
- Las **COMIDAS** durante el ingreso hospitalario para intercambiar y compartir experiencias de pacientes y cuidadoras.
- **ESPACIOS DE ENCUENTRO** durante el ingreso hospitalario para intercambiar y compartir experiencias de pacientes y cuidadoras.
- Conocimiento sobre los **CUIDADOS** que deben aplicar a su familiar en el domicilio (aseo, alimentación,...) participando en los mismos durante el ingreso hospitalario.
- **Realización de actividades preventivas para prevenir complicaciones evitables.**

Relación de profesionales que han participado en la actualización de este Procedimiento:

<b>REALIZADO</b>		
José Manuel Calderón de la Barca Gazquez	Médico Adjunto de la UGC Urgencias Adultos	
Ana Calvo Roldán	Responsable Calidad SAC	
Esperanza López Jiménez	Enfermera Gestora de Casos	
Sonsoles Ojeda Pizarro	Supervisora de Enfermería de la UGC de Medicina Interna	
Cecilia Ruiz Herrera	Supervisora de la UGC Urgencias Adultos	
M <sup>a</sup> Ángeles Turrado Muñoz	Jefa de Bloque de Hospital Provincial y Coordinadora de enfermería de la UGC de Medicina Interna	
M <sup>a</sup> José Berenguer García	Responsable de Calidad del Servicio de Calidad y Documentación Clínica	
<b>REVISADO</b>		
M <sup>a</sup> José Castro Ruiz	Jefe de Sección del Servicio de Calidad y Documentación Clínica	
M <sup>a</sup> José de la Torre Barbero	Subdirectora de Enfermería	
Ana Pelayo Orozco	Subdirectora Médica. Responsable del SAC	
Martín Tejedor Fernández	Jefe de Servicio de Calidad y Documentación Clínica	