

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	GMS-PC-65
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	1 de 9
		FECHA	23/05/2023
PROCEDIMIENTO: PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS		COPIA CONTROLADA	

PROCESO RELACIONADO: Asistencial.

LÍDER DEL PROCESO: Subgerencia Asistencial

PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Auxiliares de Enfermería, Enfermeros, Médicos Generales, Psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales y terapeutas ocupacionales

1.OBJETIVO

Identificar cuáles son las preguntas más frecuentes que realizan los pacientes en los diferentes servicios, sobre su estado de salud.

2.ALCANCE

El procedimiento abarca la inclusión del paciente en la atención en salud, que le permita tener conocimiento sobre su salud y poder participar en el autocuidado.

3.GENERALIDADES

Se requiere definir un documento que se pueda socializar en todos los servicios de la institución con las preguntas más frecuentes realizada por los pacientes que se encuentren hospitalizados en la institución.

1. ¿Qué es salud mental?

La enfermedad mental es un estado del individuo en el cual están alteradas algunas funciones mentales, tales como el afecto y los pensamientos, que pueden llegar a producir una gran distorsión del contacto con la realidad y/o del estar de la persona en el mundo.

2.¿Qué tipos de enfermedades mentales hay?

Hay diferentes tipos de enfermedades mentales. A lo largo de la historia se han hecho diferentes intentos para agruparlas por categorías, sigue habiendo algunos

ELABORÓ: <i>Nombre: Silvia Tatiana Arroyabe</i> <i>Cargo: Coordinadora de Enfermería</i>	REVISÓ: <i>Nombre: Lina Victoria López Osorio</i> <i>Cargo: Coordinadora de Calidad</i>	APROBÓ: <i>Nombre: Beatriz Elena Villegas Montoya</i> <i>Cargo: Gerente</i>
---	--	--

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	GMS-PC-65
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	2 de 9
		FECHA	23/05/2023
PROCEDIMIENTO: PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS		COPIA CONTROLADA	

desacuerdos entre modelos, uno de los más utilizados es el de Manual de diagnóstico y estadístico mentales DSM IV, que distingue entre otros: trastornos del estado de ánimo, trastornos psicóticos, trastornos de ansiedad, trastornos sexuales, trastornos de la personalidad, trastornos del sueño, trastornos cognoscitivos, etc.

2. ¿Soy culpable de tener una enfermedad mental?

Las enfermedades mentales son comunes, no discriminan, pueden afectar a cualquiera sin importar raza, edad, sexo, religión o estrato socioeconómico, usted no es culpable si tiene una, estos trastornos no desaparecen por su voluntad, debido a que son una alteración de ciertas sustancias en el cerebro denominadas neurotransmisores, que pueden ser causadas por una serie de factores hereditarios, psicológicos, sociales y ambientales.

4. ¿cuáles son las causas de la enfermedad mental?

El trastorno mental responde muy pocas veces a modelos simples del tipo causa-efecto. Las causas de la enfermedad mental son probablemente múltiples, y en algunos casos son desconocidas. Se sabe qué factores como alteraciones en la química del cerebro, predisposición genética, factores ambientales y culturales, lesiones cerebrales, consumo de sustancias, etc. pueden influenciar mucho en su aparición y curso, pero no se conoce todavía con exactitud ni en qué grado impacta cada uno de estos factores, ni las combinaciones que se producen significativamente en cada caso.

5. ¿Puedo sufrir una enfermedad mental?

Todos tenemos probabilidad de sufrir una enfermedad mental, al igual que ocurre con otro tipo de enfermedades, de hecho, una de cada cuatro personas sufre un trastorno mental a lo largo de la vida, aunque teóricamente podría haber personas con más predisposición genética que otras a sufrirlos. Los factores ambientales pueden afectar de forma determinante en la aparición de trastornos mentales, por tanto, todos estamos expuestos.

ELABORÓ: <i>Nombre: Silvia Tatiana Arroyabe</i> <i>Cargo: Coordinadora de Enfermería</i>	REVISÓ: <i>Nombre: Lina Victoria López Osorio</i> <i>Cargo: Coordinadora de Calidad</i>	APROBÓ: <i>Nombre: Beatriz Elena Villegas Montoya</i> <i>Cargo: Gerente</i>
---	--	--

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	GMS-PC-65
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	3 de 9
		FECHA	23/05/2023
PROCEDIMIENTO: PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS		COPIA CONTROLADA	

Aunque en algún momento de nuestra vida todos hemos experimentado sentimientos de tristeza, ansiedad, insomnio, etc. Hace falta destacar que estos síntomas sólo son un trastorno mental cuando producen un importante malestar subjetivo, deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo de forma significativa y son persistentes en el tiempo.

6. ¿Una persona con enfermedad mental puede realizar una vida normalizada (trabajar, formar una familia, tener relaciones sociales, etc.)?

Puede y debería poder hacerla. Puede hacerlo porque con el tratamiento médico y farmacológico adecuado y con el entorno social y familiar favorable, una persona con enfermedad mental deja de tener las limitaciones que puede suponer la enfermedad.

7. ¿Alguna enfermedad mental se cura o son todas crónicas?

Lo importante es buscar ayuda profesional y cumplir el tratamiento, también cuando uno ya se siente bien. El cumplimiento es clave Independientemente de la fase en la que se encuentre la enfermedad, y cuanto antes mejor. Por ejemplo, la depresión provocada por causas externas y sin predisposición puede superarse. Si es crónica, es fundamental saber que puede controlarse, se puede hacer un comparativo como, por ejemplo; el seguimiento que se le realiza a un paciente con diabetes u otras condiciones crónicas y no es culpa del paciente.

8. ¿Cómo puedo detectar si alguien de mi entorno padece una enfermedad mental?

Algunas señales significativas son la afectación del sueño, el apetito y los cambios en el peso corporal. También es frecuente el sentimiento de culpa porque "el paciente no quiere salir, ni interactuar con otras personas". Debe aclararse que esto no sucede por falta de empeño ni es una cuestión de debilidad de carácter, sino una señal de que algo ocurre. De modo general podría decirse que la persona necesita ayuda ya que no es funcional y no disfruta de cosas que antes le proporcionaban placer.

ELABORÓ: <i>Nombre: Silvia Tatiana Arroyabe</i> <i>Cargo: Coordinadora de Enfermería</i>	REVISÓ: <i>Nombre: Lina Victoria López Osorio</i> <i>Cargo: Coordinadora de Calidad</i>	APROBÓ: <i>Nombre: Beatriz Elena Villegas Montoya</i> <i>Cargo: Gerente</i>
---	--	--

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	GMS-PC-65
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	4 de 9
		FECHA	23/05/2023
PROCEDIMIENTO: PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS		COPIA CONTROLADA	

9. ¿Por qué se producen recaídas en enfermedades mentales como esquizofrenia, depresión o trastorno bipolar?

Lo más frecuente es el abandono del tratamiento, seguida de las situaciones desencadenantes, como momentos de estrés u otras circunstancias.

10. ¿Qué papel tiene la familia en el tratamiento?

En la forma en que se actúa y habla con el paciente, se crea un entorno que lo ayuda a promover una buena salud mental. La familia tiene un papel fundamental en el tratamiento del paciente, por lo que es importante que ella conozca los síntomas, causas, efectos, tratamiento y reconozca los derechos y los deberes a que tiene derecho el paciente.

PREGUNTAS FRECUENTES EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS-HOSPITALIZACIÓN.

11. ¿Qué documentación se requiere para ingresar un paciente por urgencias?

Documento de identidad.

12. ¿Cuál es el horario del servicio de Urgencias del hospital?

24 horas, 365 días del año.

13. ¿Si el paciente se torna agresivo en el hospital o en los servicios de hospitalización y/o urgencias, cual es el procedimiento a realizar?

Se cuenta con el protocolo de contención mecánica de paciente agitado, el cual conoce el equipo interdisciplinario, para realizar dicha intervención inicialmente se debe realizar de manera verbal, posteriormente administración de medicamentos e inmovilización.

ELABORÓ: <i>Nombre: Silvia Tatiana Arroyabe</i> <i>Cargo: Coordinadora de Enfermería</i>	REVISÓ: <i>Nombre: Lina Victoria López Osorio</i> <i>Cargo: Coordinadora de Calidad</i>	APROBÓ: <i>Nombre: Beatriz Elena Villegas Montoya</i> <i>Cargo: Gerente</i>
---	--	--

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	GMS-PC-65
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	5 de 9
		FECHA	23/05/2023
PROCEDIMIENTO: PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS		COPIA CONTROLADA	

14. Si el paciente se torna agresivo en la casa el personal del hospital está autorizado para ir por El y llevarlos hasta el servicio de urgencias?

No. La familia debe traerlo o solicitar ayuda al servicio social 123. Primero deben de llevar al paciente al primer nivel de atención para que lo estabilicen y luego la IPS define si se remite al segundo nivel de atención, en este caso a la ESE Hospital Mental Universitario de Risaralda.

15. ¿Cómo se clasifican los pacientes cuando ingresan al servicio de urgencias?

De acuerdo al triaje

Triage I: Atención: Inmediata si la situación lo amerita.

Triage II: Atención en los siguientes 30 minutos

Triage III: Atención hasta 3 horas.

Triage IV: Atención hasta 4 horas

Triage V: Atención: Citas por consulta externa (Menor o igual a 10 días)

16. ¿Cuándo un paciente no trae remisión, ni llega en ambulancia, puede acceder al servicio de urgencias?

Sí, siempre y cuando deba ser valorado en el triaje y el medico defina que la enfermedad es mental.

17. ¿Se puede quedar el acompañante en el servicio de urgencias y/o hospitalización?

No se permite para el servicio de urgencias agudos, sin embargo, hay excepciones, de acuerdo a los criterios definidos por la institución como adultos mayores de 65 años, paciente desorientado, menores de edad entre 14 a 18 años, pacientes con

ELABORÓ: <i>Nombre: Silvia Tatiana Arroyabe</i> <i>Cargo: Coordinadora de Enfermería</i>	REVISÓ: <i>Nombre: Lina Victoria López Osorio</i> <i>Cargo: Coordinadora de Calidad</i>	APROBÓ: <i>Nombre: Beatriz Elena Villegas Montoya</i> <i>Cargo: Gerente</i>
---	--	--

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	GMS-PC-65
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	6 de 9
		FECHA	23/05/2023
PROCEDIMIENTO: PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS		COPIA CONTROLADA	

enfermedad de Alzheimer o Parkinson, y cuando los pacientes se encuentren bajo el efecto sedante de medicamentos.

18. ¿Qué es un consentimiento informado?

Proceso en el que se proporciona a los pacientes, acompañante o cuidador información clara e importante, como los beneficios y posibles riesgos de un procedimiento o tratamiento médico.

19. ¿Cuánto tiempo puede durar una hospitalización?

Tiempo promedio 15 días a 20 días y puede variar de acuerdo a la evolución del paciente.

20. ¿Cuál es el plan de visitas de los pacientes en los servicios de urgencias (primer piso, Hospitalización (Segundo piso, tercero y cuarto piso)

Las visitas tienen duración de 45 minutos, por paciente, se distribuyen los días martes y jueves para los pacientes HOMBRES, en el horario de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. en toda la institución.

Al igual las visitas tienen duración de 45 minutos, por paciente, se distribuyen los días miércoles y viernes para las pacientes MUJERES, en el horario de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. en toda la institución.

No se permite el ingreso de menores de 14 años.

21 ¿Qué elementos personales debo dejarle al paciente cuando está hospitalizado?
Vestuario (ropa cómoda, ropa interior, zapatos antideslizantes sin cordones, para la prevención del riesgo de caídas)

Elementos de aseo personal (crema dental, cepillo, jabón, toallas higiénicas, pañal si lo requieren)

22. ¿Cuál es el equipo interdisciplinario de urgencias?

ELABORÓ: Nombre: Silvia Tatiana Arroyabe Cargo: Coordinadora de Enfermería	REVISÓ: Nombre: Lina Victoria López Osorio Cargo: Coordinadora de Calidad	APROBÓ: Nombre: Beatriz Elena Villegas Montoya Cargo: Gerente
---	--	--

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	GMS-PC-65
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	7 de 9
		FECHA	23/05/2023
PROCEDIMIENTO: PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS		COPIA CONTROLADA	

El servicio de urgencias cuenta con un equipo interdisciplinario capacitado en salud mental.

- Médico general
- Psiquiatría
- Psicología
- Trabajo social
- Terapeuta ocupacional o Enfermería
- Auxiliar de enfermería
- Personal de vigilancia como apoyo.

23. ¿Cuánto tiempo puede durar una hospitalización?

Tiempo promedio 15 días a 20 días y puede variar de acuerdo a la evolución del paciente.

24. ¿Cuándo un paciente sale de hospitalización como accede a la cita de control?

Se cuenta con varios canales de comunicación para la asignación de cita, vía telefónica: Call center: 606-3375441. Teléfono móvil: 3136861313 - 3114047038 o Solicitarla directamente en el hospital en los horarios de 07:00 a.m. a 01:00 p.m. TODOS los PRIMEROS JUEVES de cada mes.

Otro medio para solicitar las cita es a través de nuestro portal web: Pag web: www.homeris.gov.co Correo electrónico: Homeriscitas@gmail.com

25. ¿Qué es un alta voluntaria y como se solicitá?

Es una solicitud de los acudientes o responsables del paciente para retirar al usuario de la institución, en contra del criterio médico y quienes asuman la responsabilidad

ELABORÓ: Nombre: Silvia Tatiana Arroyabe Cargo: Coordinadora de Enfermería	REVISÓ: Nombre: Lina Victoria López Osorio Cargo: Coordinadora de Calidad	APROBÓ: Nombre: Beatriz Elena Villegas Montoya Cargo: Gerente
---	--	--

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	GMS-PC-65
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	8 de 9
		FECHA	23/05/2023
PROCEDIMIENTO: PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS		COPIA CONTROLADA	

por el estado del paciente, el cual se deja documentado en la historia clínica y bajo el documento de referencia llamado ALTA VOLUNTARIA

26. ¿Qué tipo de comida se le puede traer al paciente hospitalizado?

Para el hospital es muy importante que los visitantes cumplas con las normas establecidas para el ingreso de alimentos; para el cuidado de nuestros pacientes. Se debe seguir la dieta establecida por el médico tratante y nutricionista que es la requerida para El paciente se debe recordar que las comidas forman parte del tratamiento. Por lo tanto, para las áreas de hospitalización, si está permitido el ingreso de uno o dos porciones a saber:

- Una bebida de tamaño personal, la cual puede ser leche o yogurt
- Jugo Natural bajo en azúcar (NO SE PERMITE INGRESO DE BEBIDAS GASEOSAS)
- Una harina como galleta, pan, paquete de mecató
- Frutas: máximo 2

27 ¿Cuando los Familiares se encuentran de visita en el servicio de urgencias y/o hospitalización tienen alguna identificación?

Si, se cuenta con carnet de visitas para todos los servicios, los cuales cuentan con una identificación de piso o área de ubicación al usuario.

28. Desde que edad se reciben pacientes en la institución para hospitalizar?

A partir de los 14 años

PREGUNTAS FRECUENTES-CONSULTAS EXTERNA

29. ¿Cómo se solicita una cita por cualquier especialidad?

Se tiene varios canales de comunicación para la asignación de cita. o Solicitud de citas vía telefónica: Call center: 606-3375441. Teléfono móvil: 3136861313-

ELABORÓ: <i>Nombre: Silvia Tatiana Arroyabe</i> <i>Cargo: Coordinadora de Enfermería</i>	REVISÓ: <i>Nombre: Lina Victoria López Osorio</i> <i>Cargo: Coordinadora de Calidad</i>	APROBÓ: <i>Nombre: Beatriz Elena Villegas Montoya</i> <i>Cargo: Gerente</i>
---	--	--

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	GMS-PC-65
		VERSIÓN	1
		PÁGINA	9 de 9
		FECHA	23/05/2023
PROCEDIMIENTO: PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS		COPIA CONTROLADA	

3114047038 o Solicitud presencial: En las instalaciones de HOMERIS en los horarios de 07:00 a.m. a 01:00 p.m. TODOS los PRIMEROS JUEVES del mes.

A través de nuestro portal web: Pag web: www.homeris.gov.co Correo electrónico: Homeriscitas@gmail.com

Se debe tener en cuenta la vigencia de la autorización.

30. ¿Cómo se solicita la cancelación de una cita por cualquier especialidad?

Solicitud de cancelación de citas vía telefónica: Call center: 606-3375441. Teléfono móvil: 3136861313-3114047038, Homeriscitas@gmail.com, info@omeris.gov.co

Presencial: lunes a viernes de 7a.m a 4p.m

31. ¿Cómo actualizo los datos personales de mi historia clínica?

Cuando se solicite una cita se actualiza la base de datos.

32. ¿Cuáles son los horarios de atención para asignar citas?

De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. martes 4:00 p.m. a 7:00 p.m. y viernes 3:00 p.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

33. ¿Tengo derecho a pedir citas siempre con el mismo médico?

Si se encuentra disponible la agenda se le asigna, si no está disponible se le ofrece agenda con otros profesionales, o si la persona puede esperar hasta que tengan agenda el medico de su preferencia.

ELABORÓ: <i>Nombre: Silvia Tatiana Arroyabe</i> <i>Cargo: Coordinadora de Enfermería</i>	REVISÓ: <i>Nombre: Lina Victoria López Osorio</i> <i>Cargo: Coordinadora de Calidad</i>	APROBÓ: <i>Nombre: Beatriz Elena Villegas Montoya</i> <i>Cargo: Gerente</i>
---	--	--