1. OBJETIVO

Brindar al usuario y su familia la bienvenida y toda la información general de los diferentes procesos de la Nueva Clínica Sagrado Corazón, con el fin de garantizar que éstos conozcan las normas, políticas, procesos y procedimientos institucionales para facilitar su estancia a través de una información oportuna y veráz, además de identificar sus preferencias.

2. ALCANCE

Aplica para los usuarios que son hospitalizados dentro de la institución.

3. RESPONSABLES

Auxiliar de Gestión de Atención Centrada en la Persona.

4. DESCRIPCIÓN

La ronda de bienvenida se realiza posterior al ingreso a uno de los servicios hospitalarios de la institución, y se divide en dos fases.

4.1 Identificación necesidades sociales

- **Nivel educativo:** Básica primaria ( ) Básica secundaria ( ) Técnico ( ) Profesional ( ) Especialista ( )
- Reside en un municipio que no sea del área metropolitana: SI ( ) NO ( )
- Cuenta con red primaria de apoyo: SI ( ) NO ( )
- Hace parte de población especial (habitante en condición de calle, personas privadas de la libertad): SI ( ) NO ( )

Prioridad para intervención por el área de trabajo social:

- Alta: Si cumple con 2 de los criterios
- Medía: Si cumple con 1 de los criterios
- Baja: Si no cumple con ningún criterio

4.2 Información

Antes de iniciar con la ronda de bienvenida Auxiliar de Atención Centrada en la Persona aplica escala de identificación de necesidades sociales con el objetivo de identificar nivel de escolaridad, etnia y/o idioma del usuario.

- Saludar al paciente y su familia (“Buenos días”, “Buenas tardes”)
- Presentarse con nombre y cargo.
- Entregar pieza de bienvenida (Durante la emergencia sanitaria por covid-19 se enviará vía correo electrónico o WhatsApp).
- Brindar información del proceso de Atención Centrada en la Persona, ubicación de la oficina y extensión.
- Brindar información de la ubicación de los buzones de sugerencias y que tipo de manifestaciones pueden dejar en ellos.

NO COPIAR

- Brindar información de la Política de Acompañante y restricción de visitas que se tienen debido a la pandemia por Covid-19.
- Brindar información de los derechos y deberes que tiene como paciente y confirmar si el personal de enfermería le realizó entrega del folleto donde los puede leer.
- Brindar información en relación con el acceso a la historia clínica durante la estancia en la institución, el usuario debe comunicarse se la extensión 232 y realiza la respectiva solicitud.
- Brindar información en relación con el acompañamiento para la revisión de la historia clínica cuando el usuario lo considere necesario, deberá comunicarse con oficina de Atención Centrada en la Persona (ACP).
- Brindar información de los horarios de la cafetería y ubicación de las máquinas de alimentos y se refuerza importancia de evitar que el usuario consuma alimentos diferentes a los brindados por la institución.
- Brindar información al usuario sobre custodia de sus bienes, donde se debe reforzar que no deben traer elementos de valor, como joyas, celulares y otros ya que la Clínica no se hace responsable por la pérdida.
- Brindar información al usuario que en caso de requerir acompañamiento espiritual desde la oficina de Atención Centrada en la Persona podemos realizar la respetiva gestión y que en caso de que sea un guía o consejero de su preferencia la institución es de puertas abiertas.
- Brindar información al usuario que en los casos que por diversidad cultural practiquen o deseen una modalidad diferente de curación puede ser comunicada a la oficina de Atención Centrada en la Persona quien informará el respectivo caso al médico tratante y verificará si puede ser aplicada durante su estancia. (Aplican técnicas complementarias a las occidentales o tradicionales).
- Brindar información del medio por el cual se debe hacer el reporte de algún daño en la habitación.
- Brindar información de los pagos que se deben realizar en la institución:
    - Para activar el televisor debe cancelar 6.000.
    - Copago teniendo en cuenta si es cotizante, beneficiario y el rango al que pertenece, si requiere más información de dicho valor puede comunicarse a la extensión 139.
- Brindar información relacionada con la Política de Participación Social en Salud Resolución 2063 de 2017.
- Verificar adecuada implementación de la estrategia institucional C-I-CARE

4.3 Identificación preferencias

1. ¿Tiene alguna condición especial con su alimentación? (vegetariano, vegano u otro), alergias o intolerancia a algún alimento.
2. ¿Tiene alguna rutina específica con el sueño en relación con los horarios?
3. ¿Tiene alguna rutina específica relacionada con el baño o normas de higiene?
4. ¿Desea realizar algún tipo de actividad de diversión positiva? (sopa de letras, sudoku, mándalas).

Para finalizar damos nuevamente la bienvenida al usuario y nos ponemos a su disposición.

5. SEGUIMIENTO

- La ronda de bienvenida se realiza todos los días entre las 07:00 y 09:00 am con los usuarios hospitalizados que tengan entre 1 y 3 días de estancia en la institución.

NO COPIAR

- Posterior a la realización de ronda de bienvenida la Líder de Atención Centrada en la Persona genera el informe e identifica usuarios con necesidades específicas los cuales serán notificados vía correo electrónico a las diferentes áreas:
    - Usuarios con condiciones especiales de alimentación serán notificados a enfermera del servicio.
    - Usuarios con rutinas especiales para el sueño serán notificados a enfermera del servicio.
    - Usuarios con rutinas especiales para el baño o higiene serán notificados a enfermera del servicio.
    - Usuarios que requieran acompañamiento psicológico y/o espiritual serán notificados a Psicóloga Clínica.
    - Usuarios que requieran acompañamiento social serán notificados a Trabajadora Social.
    - Usuarios con requerimientos especiales de acompañamiento y/o visitantes serán tramitados directamente en la oficina de ACP.

6. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
001	Mayo 2018	Creación del documento	Marina Montoya	Carina Gutiérrez Lider Mejoramiento Continuo	Ivette Arce P. Coordinadora de Calidad
002	Mayo 2022	Actualización de documento Preferencias sociales del paciente	Juliana Zuluaga B Líder Atención Centrada en la Persona	Laura Mathieu V Coordinadora de Calidad	Grupo Núcleo ACP
003	Abril 2023	Actualización de documento Política de Participación Social en Salud y estrategia C-I-CARE	Juliana Alejandra Zuluaga Bermúdez Coordinadora de Calidad	Valeria Granada Durango Lider Mejoramiento Continuo	Comité de Calidad y Mejoramiento

NO COPIAR