

# Programa de acompañamiento y visita responsable

Fase I: Hospitalización en planta

Subdirección Económica y SS.GG.  
Subd. de Atención Ciudadana y Part. Comunitaria  
Dirección Económica y SS.GG.  
Dirección de Proyectos

***Equipo de trabajo:***

Manuel Aparicio Villalba  
Raúl García Romo  
Francisco Javier Conejo Carrasco  
Manuel del Río Páez  
José Azerrad Campa  
Pedro Hurtado Herrera

***Dirección:***

Manuel Aparicio Villalba  
María Dolores Fernández Martínez  
Diego Gallego González  
José María de la Higuera González



## **PROGRAMA PARA UN ACOMPAÑAMIENTO Y VISITA RESPONSABLE.**

*En este bloque se presenta un plan de acompañamiento y visita para Hospitales Universitarios Virgen del Rocío. Los motivos para su implantación, la normativa, la adecuación de las instalaciones, el proceso de la visita basada en la información, los procedimientos de trabajo para cada estamento, la gestión y desviaciones, el plan de comunicación tanto interno como externo, así como cronograma de tareas para llevarlo a cabo y memoria contable.*

- 1. Sobre la necesidad de un régimen de acompañamiento y visitas.**
- 2. Decálogo para una visita responsable.**
- 3. Consideraciones previas.**
- 4. Normativa para una visita responsable.**
- 5. Proceso general sobre la visita. Agentes implicados.**

### **1. SOBRE LA NECESIDAD DE UN RÉGIMEN DE ACOMPAÑAMIENTO Y VISITAS.**

***Recibir y realizar visitas es un derecho y una necesidad de los/las usuarios/as, pero es necesario ordenar la estancia de los visitantes con la finalidad de garantizar el descanso, la tranquilidad, la seguridad, la intimidad y el confort del paciente, así como el normal desarrollo de la atención sanitaria.***

Tal y como se recoge en el análisis de desviaciones, donde se pone de manifiesto la existencia de más de seis familiares visitando a un paciente, hace necesario avanzar en un nuevo modelo de ordenación de las visitas hospitalarias.

Los motivos para ordenar las visitas lo podemos resumir en: la necesaria tranquilidad, descanso , seguridad, el confort y la intimidad.

La **tranquilidad y el descanso** es fundamental en el proceso de recuperación del paciente, por ello al incuestionable valor terapéutico de la visita, si se le une el orden, la estancia será más agradable y llevadera.

Se debe apostar por el visitante como un agente más en el restablecimiento de su familiar, y por tanto hacerlo partícipe de su bienestar.

Juntos, personal familiares y amigos, con un mínimo de orden y el respeto de las normas básicas de educación y civismo, nos ha de llevar a conseguir que el paciente tenga una mejor estancia en el Hospital.

En cuanto a la **seguridad**, hemos de diferenciar entre la seguridad del paciente y la seguridad de los bienes del hospital y sus instalaciones.

El paciente ingresado es susceptible a las infecciones, al agotamiento, al estrés, y en casos en que su movilidad es limitada a las caídas y golpes, por ello una habitación ocupada por un número inapropiado de visitantes aumenta el riesgo de que ocurran esas circunstancias.

Las instalaciones, el material y el mobiliario son bienes públicos administrados por el hospital. Los pequeños hurtos, y el deterioro premeditado de dichos bienes son frecuentes en el hospital y son generalmente producidos por el gran trasiego de personas que circulan por las instalaciones sin control alguno.

El **confort** es fundamental en la recuperación del paciente y en el estado emocional del acompañante.

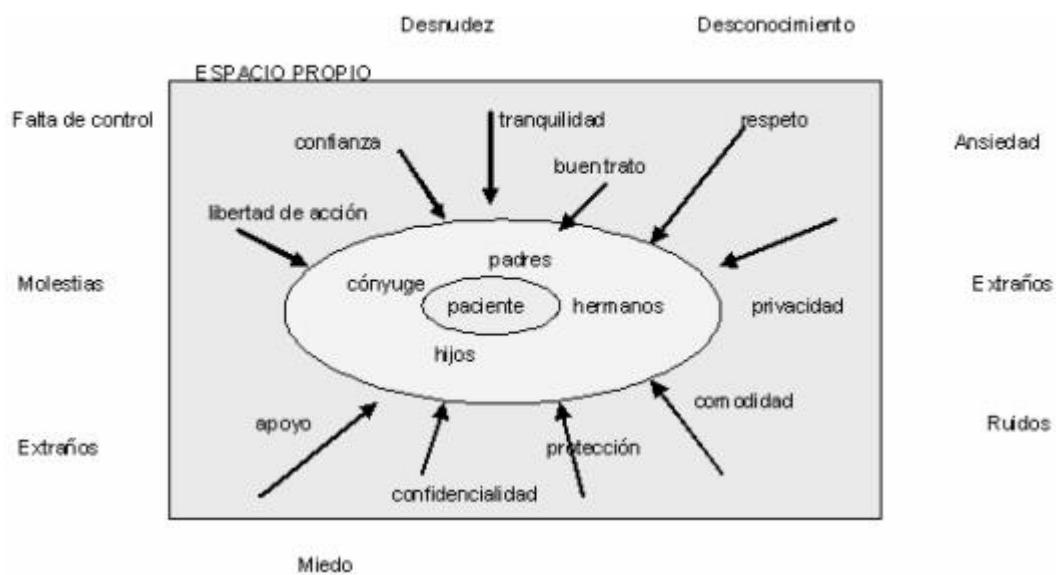
Partiendo de la base que el ingreso provoca una pérdida importante de intimidad, en el que influyen múltiples factores como son que el paciente se encuentra en un lugar extraño o que se siente mal, se debe de fomentar espacios que no estén masificados.

La reducción de ruidos, la regulación del horario nocturno y el volumen de los televisores ó mejorar el sistema de rodaje de los carros de comida y curas para que sean menos ruidosos, pueden ayudar al descanso.

Varias visitas simultaneas provocan la falta de asientos y por tanto la ocupación de la cama del paciente, en detrimento de su comodidad.

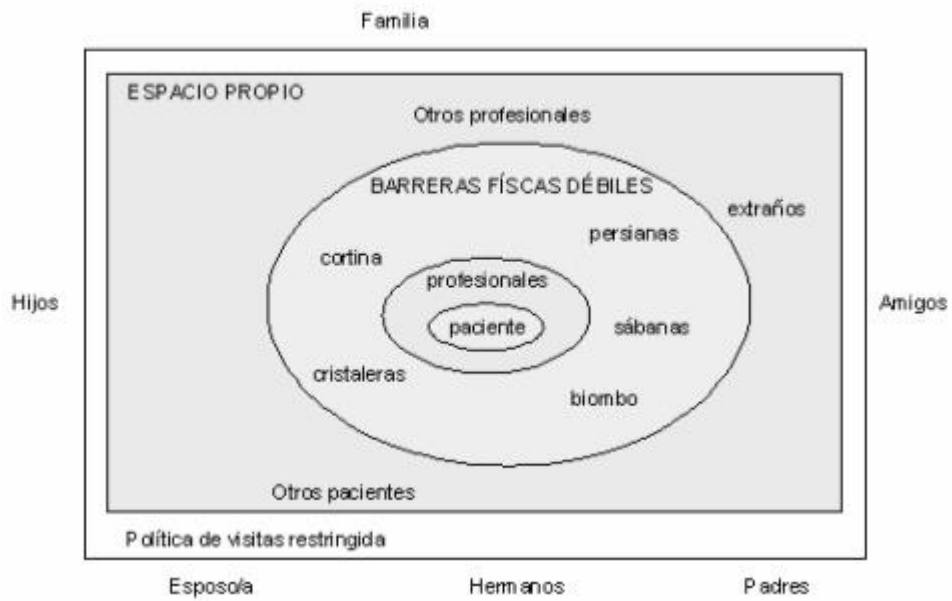
Para mantener la **intimidad** (Figura 1 y figura 2)) hemos de tener en cuenta las múltiples dimensiones que incluye, como son la intimidad física, que es el espacio propio de cada individuo, la intimidad psíquica que se refiere a su dimensión psicológica, siendo para cada persona única y por lo tanto siendo múltiples las formas como puede ser vivenciada o atacada, La intimidad social y cultural que incluye de qué manera es sentida ésta por personas de otras culturas, sociedades y minorías y la confidencialidad, que exige discreción a la hora de proporcionar o manejar la información.

Figura 1. Significado de la intimidad



Autores: J. J. Blanca Gutiérrez, R. Muñoz Segura, M. Á. Caraballo Núñez, M. C. Expósito Casado, R. Sáez Naranjo, M. E. Fernández Díaz

**Figura 2.** Espacios del Hospital desfavorecedores de la intimidad



Autores: J. J. Blanca Gutiérrez, R. Muñoz Segura, M. Á. Caraballo Núñez, M. C. Expósito Casado, R. Sáez Naranjo, M. E. Fernández Díaz

## **2. DECÁLOGO PARA UNA VISITA RESPONSABLE.**

*Se relacionan líneas generales para el manejo de una visita responsable.*

- 1. Informar más que prohibir. Persuadir y convencer ante la masificación de visitantes.**
- 2. Todo el personal debe estar implicado en comunicar el régimen de visitas establecido.**
- 3. El/la cuidador/a principal es un agente necesario en el cuidado del paciente. Diferenciar cuidador/a principal del visitante. Hablar con el/la cuidador/a principal cuando se produzcan desviaciones.**
- 4. Hacer corresponsables del bienestar del paciente a los familiares con mensajes claros basados en el descanso, la tranquilidad, el confort, la intimidad y la protección de infecciones. El/la cuidador/a principal puede ser un buen canal.**
- 5. Que el usuario no se sienta agredido con medidas coercitivas. Que el régimen de visitas no suponga un stress añadido a la familia por el ingreso de un ser querido.**
- 6. No relacionar aspectos de seguridad con la visita, las familias y amigos no vienen a atentar contra la seguridad del centro.**
- 7. Para proteger a profesionales y usuarios/as, el hospital debe saber el motivo por el que acceden los visitantes a las instalaciones.**
- 8. Comprometer a las asociaciones de pacientes, vecinos y consumidores en la divulgación de una**



**visita responsable. Un cambio cultural necesita el apoyo de la sociedad.**

**9. Entender las excepciones. La flexibilidad ante la angustia de situaciones especiales añadirán bondad al programa. Las personas mayores, los familiares con horarios de trabajo incompatible con la visita, son ejemplos de esa excepcionalidad.**

**10. Ordenar no es prohibir una visita, es adaptarla en tiempo.**

### **3. CONSIDERACIONES PREVIAS.**

***Este programa de visitas está orientado a la hospitalización convencional. Su diseño se realiza optimizando los recursos existentes.***

#### **Ámbito de aplicación:**

Este plan será de aplicación a las visitas a pacientes de hospitalización. Se excluyen inicialmente de este estudio los acompañantes y visitas a pacientes de las siguientes unidades especiales:

#### **Hospital General:**

- UCI
- Box Unidad trasplante Cardíaco
- Unidad de sangrantes
- Observación

#### **Hospital de Rehabilitación y Traumatología:**

- Observación
- Unidad de quemados
- UCI

#### **Hospital de la Mujer:**

- Dilatación
- Monitores
- Reanimación

#### **Hospital Infantil:**

- Neonatología
- UCI pediátrica
- Observación

#### **Adecuación en el entorno presupuestario:**

Las acciones para llevar a cabo este plan no deben suponer un incremento presupuestario. Se ha buscado un abordaje de la regulación de la visita con los recursos actuales.

#### 4. NORMATIVA PARA UNA VISITA RESPONSABLE.

##### Régimen de visitas en Hospitales Universitarios Virgen del Rocío.

<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO VIRGEN DEL ROCÍO</b>	
<b>ACOMPAÑAMIENTO</b>	1 Permanente 24 horas sin abandono de planta/ 2 en caso del Hospital Infantil
<b>NUMERO MÁXIMO DE FAMILIARES VISITA</b>	3/4 en caso del Hospital Infantil (incluye pases de permanencia)
<b>HORARIO DE VISITAS</b>	
<b>LABORABLES</b>	16 A 20 H.
<b>SABADOS Y FESTIVOS</b>	11 A 20 H
<b>TIPO DE PASES</b>	PASE COLGANTE RENOVABLE
<b>SUPERVISIÓN CUMPLIMIENTO</b>	PLANTA
<b>ACCESO</b>	CONTROL FLEXIBLE EN HG/HM/HI. LIBRE EN SUS INICIOS EN HRT/HDI
<b>PLAN DE COMUNICACIÓN</b>	INTERNA Y ASOCIACIONES

Se entregará una **tarjeta identificativa** como acompañante que permite la permanencia las 24 horas y otra como visitante que permite el acceso en horarios de visita. Estas tarjetas deberán estar visibles en todo momento ya que disponen de un sistema colgante. En el caso del Hospital Infantil se entregarán dos tarjetas de acompañantes para ambos progenitores como establece el decreto del menor hospitalizado.

Se aprovechan los **controles de acceso** situados en Hospital de la Mujer, Hospital Infantil y Hospital General (en este centro se propone cambio de ubicación. Ver Punto 2.5), como filtros para acceder a las plantas. El personal de control debe ser flexible y temporizar las entradas, teniendo siempre presente el decálogo sobre una visita responsable y las ideas claves para una comunicación oral a los

familiares sobre una visita responsable. También se apoyará en la información escrita para los usuarios sobre el régimen de visitas.

El HRT no dispone actualmente de control de entrada por lo que se articula nuevo control en planta baja.

Tanto la dimensión de la hospitalización, como la dimensión de la visita no establece la necesidad de control de acceso en el HDI.

Los profesionales de **planta** (médico referente/enfermera referente/auxiliar de enfermería/celador) supervisarán el cumplimiento de la visita, informando a aquellas personas que no se encuentren identificados según la normativa del centro.

La **caducidad de la tarjeta** se producirá justo en el momento en que el paciente reciba el alta médica. Las tarjetas deberán ser entregadas en el control de acceso.

*Modelo de nuevas tarjetas identificativas:*

 Hospitales Universitarios VIRGEN DEL ROCÍO  
Servicio Andaluz de Salud  
CONSEJERÍA DE SALUD

# ACOMPañAMIENTO

Habitación / Cama  /

VÁLIDO HASTA  /  /

TARJETA VÁLIDA PARA UNA SOLA PERSONA  
RESPETE LAS NORMAS DE VISITA  
RENUÉVELO EN EL SERVICIO DE ADMISIÓN CUANDO CADUQUE

 Hospitales Universitarios VIRGEN DEL ROCÍO  
Servicio Andaluz de Salud  
CONSEJERÍA DE SALUD

# VISITA

de 16.00 a 20.00 horas

Habitación / Cama  /

VÁLIDO HASTA  /  /

TARJETA VÁLIDA PARA UNA SOLA PERSONA  
RESPETE LAS NORMAS DE VISITA  
RENUÉVELO EN EL SERVICIO DE ADMISIÓN CUANDO CADUQUE

### **Régimen de visitas:**

- Cada paciente podrá tener **UN** acompañante en la habitación, que permanecerá con él durante todo el periodo de hospitalización siempre que el paciente así lo desee, dos en el caso del Hospital Infantil. Esta persona será la identificada como **acompañante permanente**, que podrá participar en el proceso clínico del paciente durante la hospitalización, contando siempre con su consentimiento.
- Para asegurar el descanso, el confort y la intimidad de los pacientes, sólo será permitida la entrada de **2 personas durante el horario de visitas**, como **acompañante visitante**. El resto de los visitantes podrán esperar para turnarse en la planta baja. Las habitaciones disponen de teléfono, úselo para realizar los relevos.
- Toda persona que acuda a las áreas de hospitalización estará identificada como acompañante permanente o visitante por medio de una **tarjeta identificativa**. Estas tarjetas identificativas serán facilitadas en el momento del ingreso y deberán llevarse visibles durante todo el tiempo que permanezcan en el Hospital. Una vez que caduquen deben ser renovadas en el servicio de admisión.
- El acompañante permanente debe portar en lugar visible la tarjeta identificativa que se le ha suministrado. Para una mayor comodidad, el acompañante permanente puede turnarse con otros familiares. Los familiares visitantes también deben portar en lugar visible las tarjetas identificativas facilitadas. Al finalizar el horario de visita, sólo podrá permanecer con el paciente, el familiar identificado como acompañante permanente.

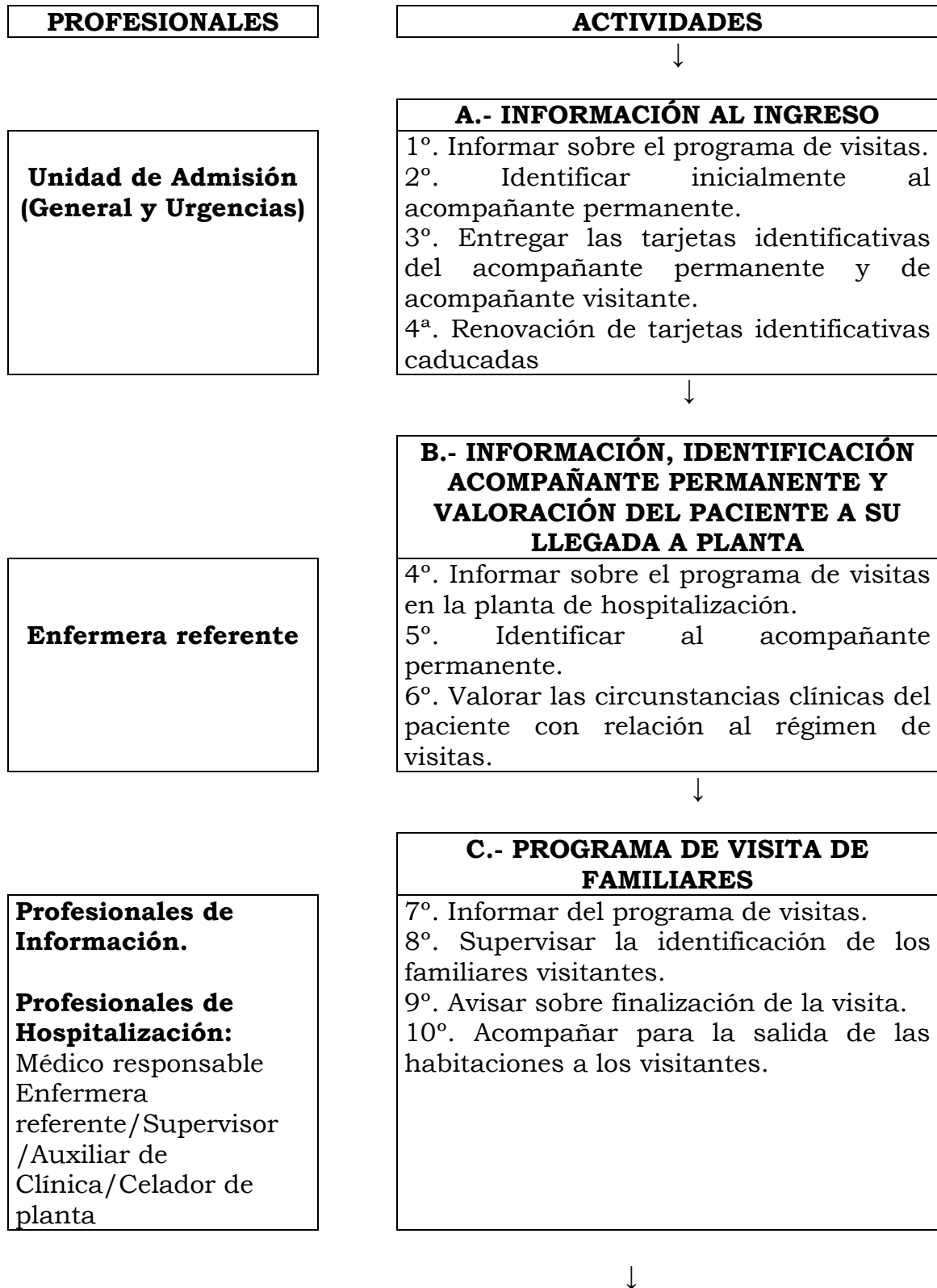
- **HORARIO DE VISITAS:**

- **LUNES A VIERNES: 16 a 20 h**

- **SÁBADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS: 11 a 20 h**

- No se aconseja que los niños menores de 12 años acudan de visita. No obstante, los menores de 12 años podrán efectuar la visita a pacientes hospitalizados, cuando las circunstancias clínicas y/o sociales del paciente, así lo recomienden, una vez valoradas por el equipo de profesionales de la Unidad de Hospitalización. Esta visita será realizada preferiblemente los domingos en horario de **11 a 13 horas**.
- La entrada al Hospital se realizará a través del **control de acceso** de la planta baja. Sólo tienen autorización de acceso las tarjetas no caducadas de acompañante (las 24 horas) y las tarjetas no caducadas de visita (en horario de visita). En planta se realizará una **supervisión de la identificación** de los visitantes por parte de sus profesionales.
- Llegada la hora de final de visitas el personal de planta iniciará un **sistema de aviso** a los visitantes para el desalojo de las unidades. Esta actividad se complementa con una **regulación de los accesos** al Hospital (apertura/cierre de puertas) por motivos de funcionalidad y seguridad.
- Recuerde que por motivos de higiene y seguridad de las instalaciones no está permitido el acceso de mobiliario, televisores y otros electrodomésticos.

## 5. PROCESO GENERAL SOBRE LA VISITA. AGENTES IMPLICADOS





**Secretaria de planta  
Hospitalización**

**D.- ALTA DEL PACIENTE**

11°. Recuperación de tarjetas  
identificativas.



**Profesionales del  
control de acceso:**  
Celadores  
Auxiliares de  
Información

**E.- SUPERVISIÓN EN CONTROL DE  
ACCESO**

12°. Informar del programa de visitas al  
acceso al Hospital.

13°. Supervisar la identificación de los  
familiares visitantes, ordenando la  
entrada según el régimen de visitas del  
centro.

14° Recoger las tarjetas de visita cuando  
se produzca el alta médica.

## Descripción de procesos.

<b>A.- INFORMACIÓN AL INGRESO</b>	
<b>QUÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informar sobre el programa de visitas.</li><li>• Identificar inicialmente al acompañante permanente.</li><li>• Entregar las tarjetas identificativas de acompañante permanente y de visitante.</li></ul>
<b>QUIÉN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unidad de Admisión (General y Urgencias)</li></ul>
<b>CUÁNDO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Al realizar la tramitación del ingreso para la hospitalización en planta.</li></ul>
<b>DÓNDE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unidades de Admisión.</li></ul>
<b>CÓMO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información verbal sobre el programa de acompañamiento y el horario reglado de visitas, con apoyo y entrega de hoja informativa sobre la visita.</li><li>• Se solicitará al paciente y/o a su acompañante que indique quién será su acompañante habitual desempeñado la figura de acompañante permanente.</li><li>• Se entregará 1 tarjeta identificativa de acompañante permanente (2 en el caso del H. Infantil) y 1 tarjeta de visitante para personas que acudan durante el horario establecido de visitas.</li><li>• Se informará que los familiares (acompañante permanente y visitantes) deberán estar identificados en todo momento durante todo el tiempo que permanezcan en el Hospital.</li><li>• Se les informará de la necesidad de renovar los pases una vez que hayan caducado.</li></ul>
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjeta identificativa de Acompañante Permanente.</li><li>• Tarjeta identificativas de Visitante.</li><li>• Folleto informativo programa de visitas.</li></ul>

<b>B.- INFORMACIÓN, IDENTIFICACIÓN ACOMPAÑANTE PERMANENTE Y VALORACIÓN DEL PACIENTE A SU LLEGADA A PLANTA.</b>	
<b>QUÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar sobre el programa de visitas en la planta de hospitalización.</li> <li>• Identificar al/la acompañante permanente.</li> <li>• Valorar las características clínicas del paciente.</li> </ul>
<b>QUIÉN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermera referente.</li> </ul>
<b>CUÁNDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al ingreso de la planta de hospitalización.</li> </ul>
<b>DÓNDE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitaciones del paciente</li> </ul>
<b>CÓMO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información verbal sobre el programa reglado de visitas.</li> <li>• Información verbal sobre su derecho a estar acompañado durante su proceso de hospitalización por la persona que él designe, desempeñando la figura de acompañante permanente.</li> <li>• Información sobre la función del acompañante permanente, de acompañamiento y de apoyo al paciente como forma de participación en el proceso de atención al paciente.</li> <li>• Identificación de la persona acompañante permanente. Esta persona para su descanso, puede ir turnándose con otras siendo aconsejable que esta circunstancia sea conocida por la Enfermera referente.</li> <li>• Durante la visita médica y durante otras actuaciones sanitarias y no sanitarias de especial sensibilidad (curas, aplicación de determinados tratamientos y/o cuidados, aseo personal, etc.) solo permanecerá en la habitación, el acompañante del enfermo que esté atendido en ese momento, si las características clínicas de la enfermedad lo permiten y el paciente así lo desea.</li> <li>• <b><u>Valoración características clínicas del paciente con relación al régimen de visitas:</u></b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Realización de valoración del ingreso para establecer la situación clínica especial del paciente.</li> <li>2.- Registro en la historia clínica de la situación especial, que modifique el programa de visitas general del Hospital.</li> <li>3.- Información al paciente y a su acompañante permanente de esta situación clínica especial y del programa de visitas establecido en base a la valoración de estas características.</li> <li>4.- Información al resto del equipo y familiares de las normas especiales de acceso a las visitas.</li> </ol> </li> </ul>
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Historia clínica:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En su caso, registro de situación clínica especial del paciente.</li> </ul> </li> </ul>

<b>C.- PROGRAMA DE VISITAS DE FAMILIARES</b>	
<b>QUÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar del programa de visitas al acceso al Hospital.</li> <li>• Supervisar la identificación de los familiares visitantes.</li> <li>• Avisar sobre finalización de la visita.</li> <li>• Acompañar para la salida de las habitaciones a los visitantes.</li> </ul>
<b>QUIÉN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales del Servicio de Información.</li> <li>• Facultativos/Enfermeras/Supervisores/Aux.</li> <li>• Clínica y Celadores de planta.</li> </ul>
<b>CUÁNDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>En el horario de visitas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lunes a viernes, de 16.00 a 20.00 horas</li> <li>- Sábados, domingos y festivos, de 11.00 a 20.00 horas.</li> </ul> </li> <li>Podrán estar 1 acompañante visitante identificados además del acompañante permanente, en total 2 personas por paciente, (3 en caso del Hospital Infantil).</li> <li>• <u>Fuera horario de visitas:</u> Sólo 1 acompañante por paciente que es el acompañante permanente identificado (2 en caso del Hospital Infantil).</li> </ul>
<b>DÓNDE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la planta de hospitalización.</li> <li>• Control de enfermería.</li> <li>• Habitación del paciente.</li> </ul>
<b>CÓMO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información verbal sobre el programa de acompañamiento y el horario reglado de visitas.</li> <li>• Los profesionales comprobarán la identificación de los acompañantes que deberán portar las correspondientes tarjetas, comprobando si están caducadas. En caso de estar caducadas se remitirán al familiar al servicio de admisión.</li> <li>• Información verbal a los acompañantes: los profesionales de la planta pasarán por cada habitación informando de la finalización de la visita, a las <b>19,45 h.</b> y de refuerzo a las <b>20,15 h.</b></li> <li>• Apoyo por megafonía-interfono de controles de enfermería en centros sin megafonía general.</li> <li>• Apoyo por megafonía general del personal de información en el Hospital General y Hospital Infantil.</li> </ul>

<b>D.- ALTA DEL PACIENTE</b>	
<b>QUÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuperación de las tarjetas identificativas.</li> </ul>
<b>QUIÉN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal administrativo de las Secretarías de las Unidades de Hospitalización.</li> </ul>
<b>CUÁNDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al alta de hospitalización del paciente.</li> </ul>
<b>DÓNDE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretarías de planta.</li> </ul>
<b>CÓMO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez que el paciente reciba su informe de alta, se le solicitará, al paciente o acompañante permanente, la tarjetas identificativa de familiar visitante y la tarjeta identificativa de acompañante permanente que llevará puesta hasta ese momento.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjeta identificativa de Acompañante Permanente.</li> <li>• Tarjetas identificativa de Visitante.</li> </ul>

<b>E.- SUPERVISIÓN EN CONTROL DE ACCESO</b>	
<b>QUÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar del programa de visitas al acceso al hospital.</li> <li>• Supervisar la identificación de los visitantes, restringiendo la entrada según el régimen de visitas del centro.</li> </ul>
<b>QUIÉN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Celadores de control</li> <li>• Auxiliares de información.</li> </ul>
<b>CUÁNDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En todo momento.</li> </ul>
<b>DÓNDE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controles de acceso.</li> </ul>
<b>CÓMO</b>	<p>• A todo usuario que vaya a acceder a las instalaciones se le solicitará la tarjeta identificativa que autoriza su entrada según el régimen de visitas (tarjeta de acompañante las 24 horas, tarjeta de visitante de 16 a 20 horas en laborales y de 11 a 20 horas en sábados, domingos y festivos). Si la tarjeta estuviera caducada, se procederá a informar al familiar para que proceda a su renovación en el servicio de admisión. En caso de no poseerla se le informará sobre el régimen de visitas, indicándole que puede realizar el relevo a través del teléfono de la habitación (excepto en el Hospital Infantil al no poseer teléfonos en las habitaciones). Otros usuarios que no sean visitantes de familiares y que quieran acceder a nuestras instalaciones se les preguntará el motivo de entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si es a Consultas/Pruebas Diagnósticas se le solicitará la hoja de cita.</li> <li>➤ Aquellos que no la tuvieran o quisieran acceder por otro motivo serán derivados al servicio de atención al ciudadano.</li> <li>➤ En ningún caso serán derivados al Servicio de atención al ciudadano familiares que vienen a visitar a pacientes.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjeta identificativa no caducada de Acompañante Permanente.</li> <li>• Tarjeta identificativa de Visitante.</li> <li>• Hoja de cita a consulta o prueba diagnóstica</li> <li>• Autorización de entrada del servicio de atención al usuario por otro motivo.</li> </ul>

