

**PLAN DE CONFORTABILIDAD DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN
ESPECIALIZADA/ATENCIÓN PRIMARIA DE**

.....

Área estratégica: 2. Humanización y calidad de trato.

Criterio: 2.g. Ayuda psicológica a los pacientes y familiares en situaciones especiales.

Actuación: 2.g.17. ¿Se garantiza que los pacientes y familiares en situaciones especiales reciban la ayuda psicológica que necesitan? (PROCESO DE DUELO).

Nº de INDICADORES PARA SU MEDICIÓN: 1 (número total de indicadores que se proponen para esta actuación).

CAMPO	CONTENIDO
Nº de orden del indicador respecto al Plan	2.G.17.1.
Etiqueta o código	Duelos atendidos
Nombre del indicador	% de familias informadas adecuadamente, del nº de fallecimientos en el hospital, o de los comunicados al centro de salud
Definición	% de los fallecimientos en el hospital o comunicados al centro de salud, en los que se ha anotado, en la historia de salud o historia clínica, que ha sido atendido el duelo familiar, según protocolo.
Descripción	Los profesionales de enfermería deben proporcionar apoyo emocional a las familias de los fallecidos, informarles adecuadamente, y asegurarse que se realizan correctamente todas las acciones previstas en la Guía del Proceso. Si se cumplen todos estos requisitos, han de anotarlo en la Historia Clínica (Turriano o Mambrino, según se trate de At. Primaria o Especializada).
Objetivo estratégico	2.g. Ayuda psicológica a los pacientes y familiares en situaciones especiales
Dimensión	Calidad percibida.
Indicadores relacionados	Ninguno.
Ámbito de aplicación	Hospitales y Centros de Salud.
Tipo de indicador	Proceso
Escala de medida	Cuantitativo.
Unidad de medida	Porcentaje

Fuentes de información	Turriano y Mambrino.
Periodicidad de medición	Mensual
Estándar o valor de referencia	2011: monitorizar.
Justificación	Las situaciones de duelo no elaboradas pueden producir complicaciones y requerir asistencia psicológica o médica.
Referencias bibliográficas	Manual de atención al ciudadano y Estrategia de Confortabilidad
Elaboración del indicador	Elaboración propia.
Periodo de vigencia	Hasta diciembre de 2011.
Versión	V1.
Procedimiento de cálculo	Numerador: nº de éxitos anotados (en Turriano o Mambrino) con la anotación de que se ha atendido adecuadamente el duelo x 100. Denominador: nº de éxitos (al mes).
Formato de presentación del resultado	0,00 %
Resultado obtenido	E_Confort. Informe de Evaluación del Contrato de Gestión.
Responsable	Responsable de Atención al Usuario del hospital o de la Gerencia de Atención Primaria.
Observaciones	El indicador lo calcularán los Administrativos del Servicio de Admisión del Hospital o del Centro de Salud.