



**PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LAS  
BARRERAS, NECESIDADES PARA EL  
APRENDIZAJE Y LA EDUCACIÓN AL  
PACIENTE JUNTO A SU FAMILIA  
PFE.1, PFE.2 y PFE.2.1**

## 1. Propósito:

- 1.1. Establecer actividades estandarizadas para educar al paciente y su familia durante todas las fases de la atención ya sea médica, psicológica, odontológica, nutricional, a fin de que adquiera el conocimiento y las destrezas necesarias para participar activamente en su autocuidado; así como evaluar las necesidades específicas de cada paciente como parte del proceso.

## 2. Alcance:

- 2.2 Alcance interno: Ser una guía para el personal adscrito al CAISES Apaseo el Grande
- 2.3 Alcance externo: Población de responsabilidad del CAISES Apaseo el Grande y áreas de influencia.

## 3. Aspectos a considerar:

- 3.1. Apegarse al programa de educación para la prevención y promoción de la salud (ver Anexo 1).
- 3.2. Ante una emergencia sanitaria se deben priorizar los temas de educación y promoción a la salud.
- 3.3. Los temas a dar deben ser preparados de acuerdo a grupos de edad.
- 3.4. Los lugares donde se imparten los temas deben ser seguros para los participantes.
- 3.5. Para el proceso de educación al paciente se considera primordial evaluar en primera estancia las barreras para el aprendizaje, de la siguiente manera:

### 3.6. EVALUACIÓN DE LAS BARRERAS DEL APRENDIZAJE:

Como parte del proceso de atención en el CAISES Apaseo el Grande, personal de enfermería clínico identifica las barreras para el aprendizaje que pudiera presentar el paciente o su familia.

#### a) Nivel de alfabetización

- Nivel de alfabetización: se deberá identificar si el paciente sabe leer y escribir.
- Cuando se identifique la barrera el personal de salud se apoyará del familiar acompañante, ya que los usuarios con esas características continuamente acuden acompañados y así brindará información o se modificará el lenguaje con el que se proporcione la explicación al paciente.

#### b) Barreras emocionales y/o psicológicas;

- Barreras emocionales y/o psicológicas: Se refiere a un estado anímico alterado, ya sea por un factor afectivo o de estrés psicosocial y no se cuenta con la disposición para la escucha activa.
- Cuando se identifique la barrera se podrá recurrir al familiar responsable para brindar información.

#### c) Limitaciones físicas y cognitivas;

- Déficit audiovisual: se refiere a identificar alguna limitación importante o relevante en la capacidad auditiva o visual.
- Cuando se presenta alguna condición de discapacidad en estos sentidos se brindará información al familiar acompañante.
- El personal clínico considerará si es adecuado que el proceso de educación se pueda dirigir a terceras personas allegadas al paciente, principalmente cuando se requiera apoyo para el tratamiento y recuperación del paciente.

- 3.7. El resultado de la evaluación quedará registrado en el formato de evaluación inicial (Anexo 1).

- 3.8. No se reevaluarán estas barreras para el aprendizaje, hasta que se vuelva a actualizar la evaluación inicial.

### **3.9. EDUCACIÓN AL PACIENTE Y SU FAMILIA CONSIDERANDO CUATRO PERSPECTIVAS**

**a) Educación basada en las necesidades específicas de cada paciente:**

- En el primer contacto del paciente con el personal de enfermería clínico, preguntará al paciente si tiene alguna duda específica sobre su padecimiento o atención, la cual se deberá registrar en el recuadro específico del formato de evaluación inicial (Anexo 1).
- Posteriormente a la información proporcionada o posterior a una atención clínica, se preguntará si existen dudas o preguntas.
- En caso de resolución de dudas o preguntas el personal clínico lo documentará en la nota médica o nota de enfermería.

**b) Educación basada en la condición clínica del paciente y en aspectos relacionados con programas de prevención y promoción de la salud.**

- Se darán a conocer a la población y áreas de Influencia los temas relacionados con la atención a la Prevención, Promoción, y autocuidado se realizarán a través de orientaciones individuales cuando los pacientes acuden a la unidad, enlace y difusión a través de autoridades municipales, delegados y líderes de la comunidad.
- En situaciones especiales como pandemias, las orientaciones son de manera individual.
- En Jornadas Nacionales de Salud o fechas conmemorativas a eventos de Salud la difusión de dichos programas se incluye a través de perifoneo en la comunidad, avisos en la iglesia y carteles, periódicos murales, volantes de acuerdo a presupuesto. Además de contar con difusión digital, difusión en escuelas y centros laborales.
- Todo taller, capacitación y sesión deben contar con listas de asistencia y fotografías.
- Por coordinación se hace entrega de metas mensual/anual donde se menciona cuantas orientaciones, talleres y/o capacitaciones corresponden de forma individual.
- Los insumos necesarios para la impartición de temas, son asignados por la jurisdicción.
- Cada responsable de programa recabará las evidencias otorgadas por el responsable de la actividad y generará reportes a quien corresponda de acuerdo a cada tema.
- Es responsabilidad del personal asignado para la actividad entregar las evidencias de acuerdo a instrucciones del responsable de programa. Anexo 2.
- Buscar la participación del delegado de la comunidad y/o autoridades que puedan apoyar en reunir a la población que recibirá la información.
- Las evaluaciones que se realizarán a la población serán elaboradas por responsables de programas y validadas por enseñanza.
- Listado de temas que se imparten para la prevención y promoción a la salud:
  - Salud Materna y control prenatal.
  - Control del niño sano
  - Atención integral del adolescente
  - Atención integral del adulto mayor
  - Enfermedades crónico-degenerativas (diabetes mellitus, hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares)
  - Sobrepeso y obesidad
  - Prevención y control de la tuberculosis
  - Salud sexual y reproductiva

Emisión: 12-2023

Revisión: 01 – 02-2024

- Violencia
- Prevención de VIH/SIDA y enfermedades de transmisión sexual
- Prevención, detección y atención temprana de cáncer (cervicouterino, mama, próstata)
- Infecciones respiratorias (incluyendo influenza)
- Enfermedades diarreicas
- Adicciones
- Salud bucal
- Enfermedades de alto impacto epidemiológico de acuerdo a la temporada.
- Los temas son impartidos por el personal de enfermería, promotores de salud, nutriólogas, psicólogas y médicos del CAISES Apaseo el Grande.
- Se realiza mediante presentaciones de power point, trípticos, talleres, carteles, rotafolios, pláticas o según las características propias del tema a tratar y el objetivo final al cuál se pretende llegar con cada uno de ellos.
- La educación que se brinda al paciente de acuerdo a la necesidad que se tenga, se verá evidenciada en la hoja de enfermería, o en su defecto la nota médica.
- En caso de que aplique, el médico será el responsable de impartir los siguientes temas:
  - Uso seguro y efectivo de los medicamentos que toma el paciente.
  - Uso seguro y efectivo de equipo médico
  - Dieta y nutrición
  - Manejo del dolor
  - Técnicas de rehabilitación.

**c) Educación Organizacional**

- En el CAISES Apaseo el Grande los siguientes temas son lo que son impartidos por el área gerencial que se imparten en las pantallas de las diferentes salas de espera:
  - Horarios de atención.
  - Derechos y obligaciones de los usuarios.
  - Sistema SUG y SESTAD.
  - Cartera de servicios.

**d) Educación acorde al Modelo Único de Evaluación de la Calidad**

- Se realiza mediante presentaciones de power point, trípticos, talleres, carteles, rotafolios, pláticas o según las características propias del tema a tratar y el objetivo final al cuál se pretende llegar con cada uno de ellos, con los siguientes temas:
  - Higiene de manos
  - Riesgo de caídas
  - Dolor
  - Identificación del paciente.
  - Inmunizaciones.
  - Club de embarazadas.
  - Lactancia materna.

Emisión: 12-2023

Revisión: 01 – 02-2024

- 3.10. El CAISES Apaseo el Grande planifica sus recursos, para educar al paciente ya su familia, de manera eficiente y efectiva. La educación se proporciona de manera coordinada a través de un enfoque multidisciplinario, liderado por responsable del departamento de promoción a la salud, colaborando conjuntamente con el personal operativo y administrativo.
- 3.11. **MÉTODOS DE ENSEÑANZA:**
- 3.12. Estos favorecen el proceso educativo por lo que el personal de salud que participa en este proceso debe de proporcionar una retroalimentación ya sea con el paciente o con el familiar, a fin de verificar que la información fue comprendida y clarificada.
- 3.13. La educación verbal puede ser reforzada con material didáctico como: Folletos, trípticos, carteles, etc. Para favorecerla comprensión de los contenidos y tener un referente pedagógico.
- 3.14. Los métodos de enseñanza que se consideran son los siguientes:
- Explicación técnica dirigida: Donde se busca la claridad en la información proporcionada, para que se comprendan datos y procedimientos.
  - Demostración: Explicación visualizada de un hecho, una idea o proceso, mediante el uso de material didáctico o modelos anatómicos.
  - Instrucciones escritas: Se plasman de forma estructurada para que sean comprendidas por el lector.
  - Folletos: Se utilizan para proporcionar de forma sintetizada una información relevante del tema que sean de interés para el usuario acerca de los servicios de salud.
- 3.15. El personal de salud evalúa el aprendizaje de la educación proporcionada, mediante un proceso de realimentación con el paciente o sus familiares verificando que la información ha sido comprendida.

#### 4. Referencia normativa:

- NOM-007-SSA2-1993, Atención a la mujer durante el embarazo, parto, puerperio y del recién nacido.
- Criterios y procedimientos para la prestación del servicio.
- NOM031SSA21999, Para la atención a la salud del niño.
- NOM-047-SSA2-2015, para la atención a la salud del grupo etario de 10 a 19 años de edad.
- NOM-031-SSA3-2012, Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad.
- NOM-030-SSA2-2009, para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y control de la hipertensión arterial sistémica.
- NOM-015-SSA2-2010, Para la prevención, tratamiento y control de la diabetes mellitus.
- NOM-037-SSA2-2012, para la prevención, tratamiento y control de las dislipidemias.
- NOM-008-SSA3-2010, Para el tratamiento integral del sobrepeso y la obesidad.
- NOM-006-SSA2-2013 Para la Prevención y Control de la Tuberculosis.
- NOM-039-SSA2-2014, Para la prevención y control de las infecciones de transmisión sexual.
- NOM 005-SSA2-1993, De los Servicios de Planificación Familiar
- Ley General de Víctimas
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

Emisión: 12-2023

Revisión: 01 – 02-2024

- NOM-010-SSA2-2010, Para la prevención y el control de la infección por Virus de la inmunodeficiencia Humana.
- NOM-014-SSA2-1994, "Para la prevención, tratamiento y control del cáncer del cuello del útero y de la mama en la atención primaria.
- NOM-036-SSA2-2012, Prevención y control de enfermedades. Aplicación de vacunas, toxoides, faboterápicos (sueros) e inmunoglobulinas en el humano.
- NOM-017-SSA2-2012, Para la vigilancia epidemiológica
- NOM-016-SSA2-2012, Para la vigilancia, prevención, control, manejo y tratamiento del cólera.
- NOM-013-SSA2-2015, Para la prevención y control de enfermedades bucales.
- NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.
- NOM-005-SSA3-2010, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
- NOM-087-ECOL-1995, Que establece los requisitos para la separación, envasado, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos biológico-infecciosos que se generan en establecimientos que presten atención médica.

Emisión: 12-2023

Revisión: 01 – 02-2024

## 5. Descripción del procedimiento:

| No. Paso | Actividad  | Responsable                                     | Documento/Herramienta          |
|----------|--|---|--------------------------------|
| 1        | <b>Inicia procedimiento</b><br><br>Revisar el calendario y de acuerdo al evento a celebrar y/o situación epidemiológica en la que estemos, se asignarán a las personas que impartirán el tema y usuarios que la recibirán. | Promotora de Salud y responsables de programas. | Programa de capacitaciones     |
| 2        | Preparar el material de acuerdo al tema y grupo de población que recibirá la información.  | Personal asignado.                              | Material Didáctico.            |
| 3        | Revisar el material realizado para la impartición del tema.  | Responsables de programas correspondientes.     |                                |
| 4        | Impartir el tema.  | Personal asignado de la actividad.              |                                |
| 5        | Realizar el registro de las orientaciones individuales y/o grupales.   | Personal asignado de la actividad.              | Listas de asistencia.          |
| 6        | Entregar la información y evidencia a responsables de programas correspondientes.  | Personal asignado de la actividad.              | Reporte en formatos oficiales. |
| 7        | Realizar los informes de acuerdo a solicitud por autoridades para dar a conocer resultados.<br><br><b>Termina Procedimiento</b>  | Responsables de programas.                      | Informes.                      |

## 6. Indicadores:

NA.

Emisión: 12-2023

Revisión: 01 – 02-2024

**7. Glosario del procedimiento:**

- 7.1. **Jornadas Nacionales de Salud:** Son una estrategia implementada a los servicios permanentes de salud, en las que participan diversas instancias a nivel federal, estatal y municipal del sector salud, con el propósito de acercar los servicios de salud a la población, otorgar acciones integrales, y promover actividades.

7.2. **Orientaciones individuales:** Orientación dirigida a una sola persona en un tema específico, duración máxima de 15 minutos.

7.3. **Talleres comunitarios:** Capacitar a un grupo de 5 a 30 personas en un tema específico con duración de acuerdo a cada lineamiento del programa.

7.4. **Delegado municipal:** Máxima autoridad civil en una comunidad.

7.5 **CAISES:** Centro de Atención Integral de Servicios Esenciales de Salud.

**8. Registro de cambios del procedimiento:**



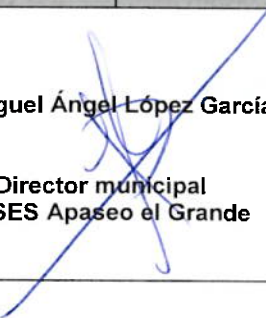
| NÚMERO DE REVISIÓN | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO  |
|--------------------|------------------------|---|
| 01                 | Febrero 2024           | Se modifica portada, encabezado, clave, pie de página, cuadro de cambios del documento y ruta de firmas |

**9. Anexos:**

- 9.1. Anexo 1: Programa de capacitaciones de prevención y promoción a la salud.

9.2. Anexo 2: Oficio donde se da a conocer la programación de remas con las fechas establecidas.

9.3. Anexo 3: Formato de lista de asistencia a talleres o sesiones.

| Elaboró:   | Revisó:   | Validó:  | Autorizó: |
|--|---|--|-----------|
| <br>Dr. Miguel Ángel Aquino Lima<br><br>Gestor de Calidad CAISES Apaseo el Grande | <br>Dr. Santos Jacobo Ramírez Zetina<br><br>Coordinador médico CAISES Apaseo el Grande | <br>Dr. Miguel Ángel López García<br><br>Director municipal CAISES Apaseo el Grande |           |