



**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

- 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.



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 favorecer la 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 sobre peso 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.

- 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.

5. Descripción del procedimiento:

No. Paso	Actividad	Responsable	Documento/ Herramienta
1	Inicia procedimiento 1 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. Termina Procedimiento	Responsables de programas.	Informes.

6. Indicadores:

NA.

7. Glosario del procedimiento:

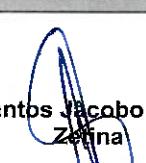
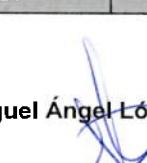
- 7.1. Jornadas Nacionales de Salud:** Son una estrategia implementada a los servicios permanentes de salud, en las que participan diversas instancias a nivel federal, estatal y municipal del sector salud, con el propósito de acercar los servicios de salud a la población, otorgar acciones integrales, 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:
 Dr. Miguel Ángel Aquino Lima Gestor de Calidad CAISES Apaseo el Grande	 Dr. Santos Jacobo Ramírez Zafra Coordinador Médico CAISES Apaseo el Grande	 Dr. Miguel Ángel López García Director municipal CAISES Apaseo el Grande	