

	PROTOCOLO	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: P-SI-AU-03
SOCIO EDUCACION PARA LA FAMILIA Y PACIENTES		FECHA: 12/05/2021

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	2
2. JUSTIFICACIÓN .....	2
3. INTRODUCCIÓN .....	2
3.1. DERECHOS DEL PACIENTE .....	2
3.2. DEBERES DEL PACIENTE .....	3
4. ORIENTACIÓN SOCIO-EDUCATIVA.....	3
4.1. CAUSAS.....	4
4.2. TIPOS DE ENFERMEDADES MENTALES .....	4
4.2.1. Trastornos del estado de ánimo .....	4
4.2.2. Trastornos de ansiedad .....	4
4.2.3. Trastornos relacionados con sustancias .....	5
4.2.4. Trastornos psicóticos.....	5
4.2.5. Trastornos de personalidad .....	5
4.2.6. Otros trastornos .....	5
4.3. APOYO FAMILIAR .....	6

	PROTOCOLO	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: P-SI-AU-03
SOCIO EDUCACION PARA LA FAMILIA Y PACIENTES		FECHA: 12/05/2021

## 1. OBJETIVO

Documentar la información que se entrega a los pacientes de la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, con el fin de recopilar cada una de las actividades y documentos que se diseñan para trabajar con los usuarios, implementando de esta manera la humanización del servicio desde la oficina de Trabajo Social.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Con la orientación socioeducativa se busca informar a los pacientes y a sus familiares acerca de su situación dentro del Centro de Rehabilitación, haciendo uso de sus derechos y deberes y obteniendo conocimiento de los aspectos que abarcan el tema de la enfermedad mental, desde su significado, causas y la importancia del apoyo familiar durante la recuperación del paciente, teniendo en cuenta que este apoyo es fundamental desde el domicilio para que la persona con trastorno mental no presente crisis continuamente, evitando de esta manera el proceso de hospitalización.

## 3. INTRODUCCIÓN

### 3.1. DERECHOS DEL PACIENTE

#### A ELEGIR:

- Al profesional de la salud que se encuentre dentro de las opciones ofrecidas por la empresa.
- Si participa o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado.
- Si recibe o rechaza apoyo espiritual o moral.
- Ser integrante de las organizaciones representativas de los usuarios de la empresa.

#### AL RESPETO EN:

- La confidencialidad de la información verbal o escrita relacionada con su situación de acuerdo con las normas legales y éticas.
- No ser discriminado por su condición social, cultural, educativa y estado de salud.

#### A RECIBIR:

- Trato digno con calidez, comprensión y ética profesional.
- La mejor atención y tratamiento apropiado acorde a su condición.
- Apoyo, cuidado y protección por la familia.

*Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad*

	PROTOCOLO	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: P-SI-AU-03
SOCIO EDUCACION PARA LA FAMILIA Y PACIENTES		FECHA: 12/05/2021

- Información clara y oportuna acerca de su estado de salud, tratamiento, evolución y riesgos teniendo en cuenta su condición anímica, cultural y educativa., al igual que información sobre sus derechos y deberes.
- Orientación para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y su trámite adecuado y oportuno.

### 3.2. DEBERES DEL PACIENTE

#### A RESPETAR

- Y tratar amablemente al personal que labora en la empresa.
- La intimidad de los demás usuarios.

#### A CUIDAR:

- Su salud y la de su comunidad.
- Y hacer uso adecuado de las instalaciones y los recursos que la institución tiene a su disposición.

#### A INFORMAR:

- Sobre su estado de salud y lo relacionado con el sistema general de seguridad social en salud (SGSS) en forma clara, completa, oportuna y veraz.
- De manera respetuosa cualquier petición, queja, sugerencia, reclamo y solicitar la información o aclaración que requiera.

#### A CUMPLIR:

- Con los tratamientos prescritos por los profesionales de la salud tratantes.
- Las recomendaciones de higiene y limpieza para su atención.
- Puntualmente las citas programadas, las normas y protocolos reglamentados por la empresa.
- Con los requisitos establecidos para su atención y cancelar el valor correspondiente de los servicios prestados.
- Con los compromisos propios de las organizaciones representativas de los usuarios de la empresa.

### 4. ORIENTACIÓN SOCIO-EDUCATIVA

**SALUD MENTAL:** Cuando se habla de salud mental, se refiere al estado de bienestar en el cual la persona conoce sus propias capacidades, puede enfrentar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma

*Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad*

	PROTOCOLO	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: P-SI-AU-03
SOCIO EDUCACION PARA LA FAMILIA Y PACIENTES		FECHA: 12/05/2021

productiva y es capaz de hacer una contribución a su comunidad. (OMS—Organización Mundial de la Salud 2009).

**ENFERMEDAD MENTAL:** Es aquel estado en el que una persona padece un cambio en algunas de sus funciones mentales, como por ejemplo, el pensamiento y el afecto. Quienes padecen esta enfermedad, pueden experimentar una distorsión de la realidad (comportamiento extraño), una inadecuada comunicación con las otras personas, por ejemplo en un ambiente social, laboral, recreativo, etc.

#### 4.1. CAUSAS

Las Enfermedades Mentales pueden ser causadas por varios factores:

- Generalmente existe una alteración en los neurotransmisores, que son sustancias químicas del cerebro que facilitan la comunicación entre las neuronas.
- Estas enfermedades pueden tener un componente genético o hereditario, factores biológicos, psicológicos, traumas, factores sociales, abuso de sustancias, entre otros.

#### 4.2. TIPOS DE ENFERMEDADES MENTALES

Existen diferentes tipos de enfermedades mentales, entre las que se pueden destacar las siguientes:

##### 4.2.1. Trastornos del estado de ánimo

Su principal característica es que afectan a la persona emocionalmente y suponen una alteración del humor.

- **El trastorno bipolar:** Combina períodos de mucha exaltación (maníacos) con otros de total abatimiento (depresivos). La duración de cada fase varía en cada persona, y se alternan con otros períodos en los que el estado de ánimo se normaliza y los síntomas de la enfermedad desaparecen prácticamente por completo.
- **Los trastornos depresivos:** Son otro tipo de trastornos del estado de ánimo, que presentan síntomas como la tristeza, la desesperanza y la inhibición.

##### 4.2.2. Trastornos de ansiedad

Son trastornos en los que predominan el miedo y la inseguridad, y se caracterizan por la anticipación de un futuro peligro o desgracia acompañados de un sentimiento incómodo.

*Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad*

	PROTOCOLO	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: P-SI-AU-03
SOCIO EDUCACION PARA LA FAMILIA Y PACIENTES		FECHA: 12/05/2021

Algunos ejemplos son el trastorno de pánico, el trastorno obsesivo-compulsivo, las fobias y el trastorno de estrés post-traumático.

#### 4.2.3. Trastornos relacionados con sustancias

Estos incluyen problemas asociados con el abuso del alcohol y las drogas ilegales o legales.

Los síntomas más habituales son cambios en el comportamiento (alteraciones en el apetito o en el sueño, disminución del rendimiento escolar o laboral, falta de motivación...), cambios físicos (pérdida o incremento de peso repentinos, deterioro en el aspecto físico, temblores...) y cambios sociales (cambio de amigos, problemas legales, necesidad de dinero).

#### 4.2.4. Trastornos psicóticos

Son los conocidos como trastornos de separación de la realidad ya que causan un desprendimiento de la misma (delirios).

El ejemplo más notable es la **esquizofrenia**, cuya característica principal es que la persona experimenta una grave distorsión entre sus pensamientos y emociones. Es frecuente que oiga o vea cosas que no existen, se aísla de su entorno, descuide su aspecto, sus quehaceres o crea cosas que no son verdad.

#### 4.2.5. Trastornos de personalidad

Estos trastornos se caracterizan porque la persona presenta una forma de sentir y de comportarse que se aparta mucho de lo socialmente aceptado, como pueden ser conductas violentas, inestabilidad o grandes dificultades para relacionarse.

Ejemplos de estos trastornos son el **trastorno límite de personalidad** y el **trastorno antisocial de la personalidad**.

#### 4.2.6. Otros trastornos

Otras enfermedades mentales son los trastornos del sueño, trastornos sexuales, trastornos de la conducta alimentaria, trastornos del control de los impulsos, etc.

También existen los **trastornos disociativos** (en los que se altera el sentido de sí mismo), los **trastornos somatomorfos** (en los que hay síntomas físicos sin causa clara) o los **trastornos del desarrollo** (que

	PROTOCOLO	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: P-SI-AU-03
SOCIO EDUCACION PARA LA FAMILIA Y PACIENTES		FECHA: 12/05/2021

comienzan en la infancia, la niñez o la adolescencia, como por ejemplo el déficit de atención, el trastorno del comportamiento, etc.).

#### 4.3. APOYO FAMILIAR

##### Se recomienda:

- Participar activamente en el apoyo, comunicación y tratamiento de quienes padecen alguna Enfermedad Mental, con el fin de unir esfuerzos para mejorar la calidad de vida de todos.
- Aprender acerca de la Enfermedad Mental (signos y síntomas, tratamiento, que hacer en caso de crisis, etc.) para que participe activamente en el apoyo y la prevención de recaídas de los episodios de la enfermedad.
- Ponerse en contacto con grupos de apoyo en donde encontrara familias que comparten la misma situación, con el fin de compartir experiencias y buscar alternativas para poder enfrentar la enfermedad.

##### ¿Qué debe saber la familia, pareja, amigos o compañeros de trabajo o estudio?

- El aislamiento social es una desagradable consecuencia de los problemas psiquiátricos, que se puede evitar teniendo amigos comprensivos y colaboradores.
- Consultar a su Psiquiatra la pertinencia de comentarlo en el trabajo.
- Hay que tener en cuenta que al ser sincero se puede encontrar con actitudes negativas hacia la enfermedad.
- Se debe confiar e informar a la familia, a menos que no haya una adecuada relación o el problema sea insignificante o transitorio.
- Dependiendo del grado de intimidad y el tipo de relación que se tenga con los amigos o compañeros, se debe evaluar la pertinencia de informar sobre el estado de Salud Mental.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Sandra Montaña <b>Cargo:</b> Trabajadora Social <b>Fecha:</b> 17 Agosto de 2017	<b>Nombre:</b> Liz Natalia Cely Rodríguez <b>Cargo:</b> Asesor de Calidad <b>Fecha:</b> 01 Febrero de 2017	<b>Nombre:</b> Giovanni Quintero <b>Cargo:</b> Sub Gerente Científico <b>Fecha:</b> 01 Febrero de 2017

	<b>PROTOCOLO</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
		<b>CÓDIGO: P-SI-AU-03</b>
<b>SOCIO EDUCACION PARA LA FAMILIA Y PACIENTES</b>		<b>FECHA: 12/05/2021</b>

**CONTROL DEL DOCUMENTO**

<b>MODIFICACIONES</b>						
<b>VERSION ANTERIOR</b>	<b>NUEVA VERSION</b>	<b>FECHA CAMBIO</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
	1	17/08/2016	Elaboración del documento	Sandra Montaña	Liz Natalia Cely	Giovanni Quintero
1	2	12/05/2021	Actualización y cambio de código de AU-TS-PR02 a P-SI-AU-03	Sandra Montaña	Blanca Nubia Vasquez Moreno	Zulma Cristina Montaña Martínez

<b>LOCALIZACION DEL DOCUMENTO</b>			
<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>COPIAS</b>	<b>UBICACIÓN</b>
P-SI-AU-03	PROTOCOLO DE SOCIO EDUCACION PARA LA FAMILIA Y PACIENTE	ORIGINAL	OFICINA DE CALIDAD
P-SI-AU-03	PROTOCOLO DE SOCIO EDUCACION PARA LA FAMILIA Y PACIENTE	COPIA CONTROLADA	SISTEMA DE CONSULTA MIPG

*Este es el documento original, de manejo exclusivo de la oficina de calidad en formato editable, para consulta y actualización de acuerdo a las solicitudes realizadas por el líder del proceso o funcionarios partícipes de la elaboración, se advierte que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad. En tal caso y si carece de firmas antes de tomar decisiones basadas en el contenido del presente documento contacte con el responsable de Gestión de Calidad para verificar que su copia sigue vigente*

***Este es un documento institucional, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad***