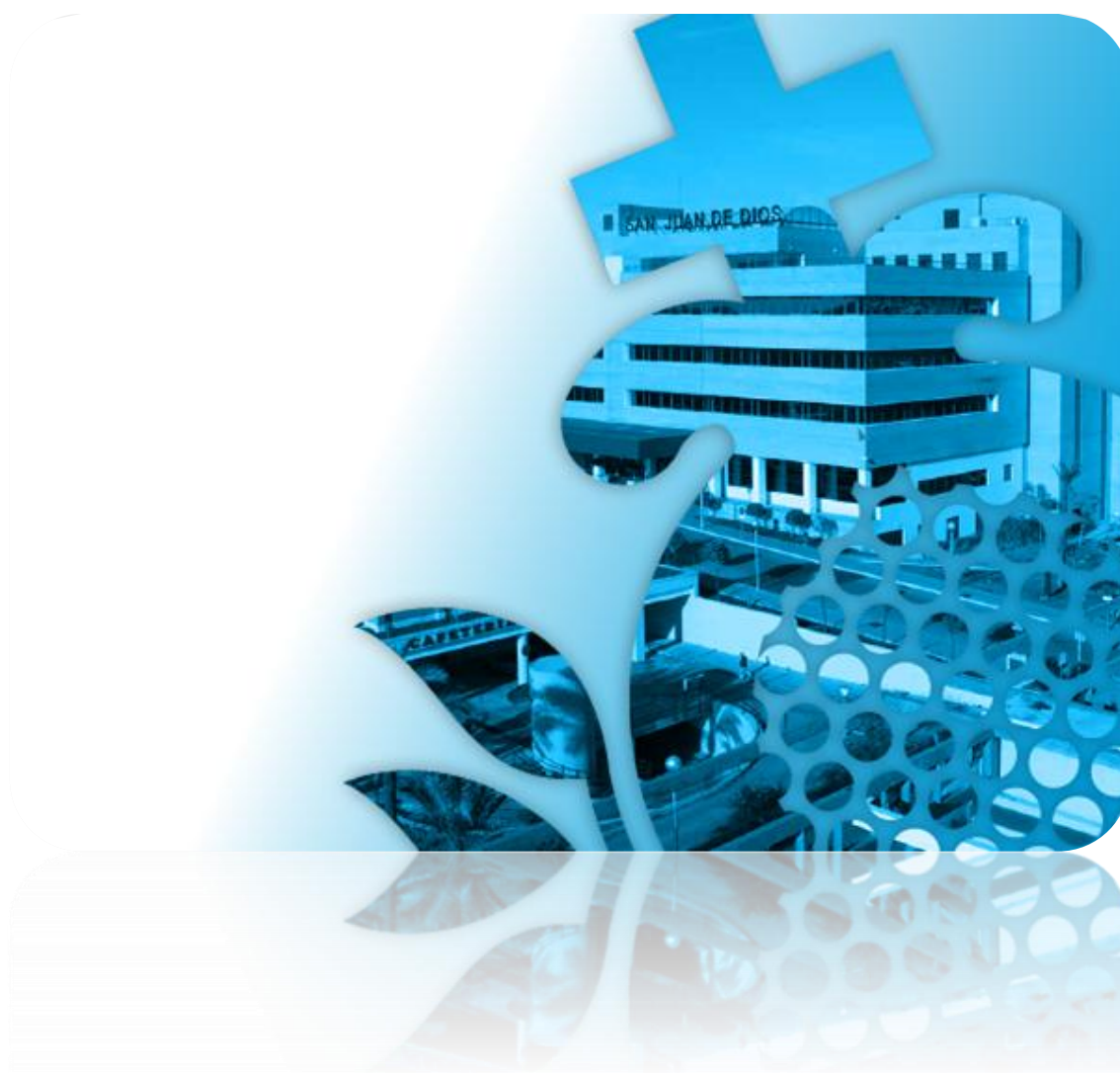


**PROCEDIMIENTO PLAN DE CUIDADORAS.  
TARJETA MÁS CUIDADO**

**Fecha de edición:  
2009**

**Período de Vigencia:  
2027**



REVISIÓN	FECHA	RESUMEN DE LA REVISIÓN
2014	FEBRERO	
2015	NOVIEMBRE	
2023	<b>MAYO</b>	
2025	FEBRERO	
Elaborado por: M <sup>a</sup> Magdalena de Tovar Fernández		Aprobado por:
Fecha: dd/mm/aaa		Fecha: dd/mm/aaaa



## Contenido

AUTORES. ....	4
JUSTIFICACIÓN. ....	5
OBJETIVOS. ....	5
PROFESIONALES A LOS QUE VA DIRIGIDO. ....	5
POBLACIÓN DIANA / EXCEPCIONES. ....	6
METODOLOGÍA. ....	6
ACTIVIDADES O PROCEDIMIENTOS. ....	7
ALGORITMO DE ACTUACIÓN. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
GLOSARIO / DEFINICIONES. ....	20
BIBLIOGRAFÍA. ....	20

## AUTORES.

RESPONSABLE/COORDINADOR : APELLIDO / NOMBRE	TITULACIÓN	PUESTO QUE DESEMPEÑA	E-MAIL
<b>M<sup>a</sup> Magdalena de Tovar Fernández</b>	DUE	Supervisora	Mariamagdalena.tovar@sjd.es

APELLIDOS/NOMBRE	TITULACIÓN	PUESTO QUE DESEMPEÑA
<b>Pilar Rodríguez Lara</b>	DUE	Coordinadora
<b>Roberto Lara Romero</b>	DUE	Coordinador
<b>M<sup>a</sup> Paz Borrero Esteban</b>	DUE	Coordinadora

## JUSTIFICACIÓN.

Los destinatarios de la atención domiciliaria frecuentemente son personas con graves dificultades para el autocuidado, muy dependientes, con necesidad de asistencia para las actividades de la vida diaria e instrumentales, para el manejo y control de los síntomas y del régimen terapéutico relacionado con su proceso. Este tipo de pacientes constituye la prioridad inexcusable de la atención sanitaria.

Atendiendo a esta situación, el sistema sanitario debe seguir desarrollando programas específicos que proporcionen ayudas a las cuidadoras familiares e igualmente facilitar medidas de apoyo a éstas para la importante labor que realizan dentro del ámbito familiar y social.

En este contexto aparece la tarjeta +Cuidados con el fin de beneficiar a las personas cuidadoras de familiares de pacientes con alta necesidad de cuidados, de las medidas de mejora de la atención desarrolladas en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

## OBJETIVOS.

Informar a los profesionales del Centro sobre cómo orientar a las cuidadoras portadoras de la tarjeta +Cuidados.

Garantizar la captación de estos pacientes/ cuidadores y agilizar todo su proceso dentro de nuestro hospital.

## REFERENCIAS NORMATIVAS

La tarjeta +Cuidados pretende establecer medidas de discriminación positiva para mejorar la atención y la accesibilidad al sistema sanitario, de las personas con gran discapacidad y las afectas de Alzheimer y otras Demencias, y a las personas que las cuidan, entendiendo la especial situación en la que se encuentran, facilitando la intimidad y la personalización. Estas medidas se encuentran recogidas en el Plan de Atención a Cuidadoras Familiares de Andalucía.

## CÓMO Y DÓNDE SE SOLICITA LA TARJETA +CUIDADOS

Pueden acceder a ella todas las personas cuidadoras habituales de pacientes con diagnóstico de demencia (cualquier tipo de demencia y en cualquier estadio de la enfermedad) y de grandes discapacitados.

### Pacientes con demencia:

Los pacientes que presenten signos y/o síntomas de deterioro cognitivo serán valorados por su médico y/o enfermera de familia que decidirán su inclusión en el Proceso Asistencial Demencias.

Posteriormente la enfermera de familia o la enfermera de enlace realizarán la valoración de las personas cuidadoras de estos pacientes y harán en su caso una propuesta de inclusión en el proyecto, que deberá ser aprobada por la comisión de evaluación del centro. Esta comisión está formada por el equipo directivo del centro de salud, la enfermera comunitaria de enlace y la trabajadora social.

Una vez analizado el caso y aprobada la inclusión, se procederá al alta de la persona cuidadora en la aplicación informática que da soporte a la tarjeta y se emitirá la misma.

### Pacientes con Gran Discapacidad:

Una vez valorada la discapacidad del paciente por su enfermera de familia o por la enfermera de enlace, se procederá a la valoración de las personas cuidadoras, siguiéndose el mismo proceso descrito anteriormente.

Las personas incluidas cuando acuden al Hospital presentarán una tarjeta que las identifica.

## PROFESIONALES A LOS QUE VA DIRIGIDO.

Personal de Enfermería del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe.

## POBLACIÓN DIANA / EXCEPCIONES

Familiares o pacientes que portan la tarjeta más cuidado

## REGULACIÓN LEGAL

LEY 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

## METODOLOGÍA.

### PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE PACIENTES PORTADORES DE TARJETA MÁS CUIDADO

#### 5.1 Identificación

La identificación de las personas cuidadoras con tarjeta +Cuidados se realizará a través de las características del paciente en la barra activa de TICares. Esta característica vendrá predefinida de un censo de cuidadoras de la comarca del Aljarafe.

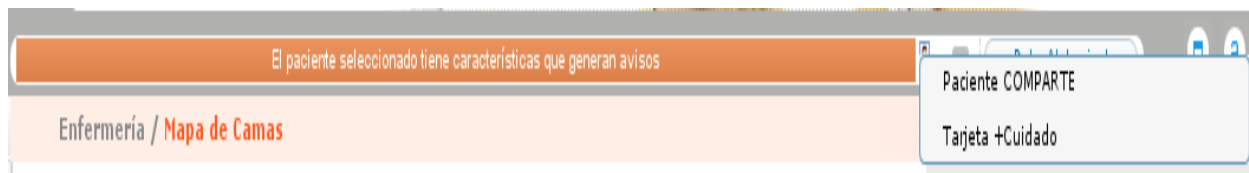


Imagen 1. Característica paciente en TICares

Si el profesional detectará a una persona cuidadora sin esta característica y portadora de la tarjeta podrá asignarle esta característica.

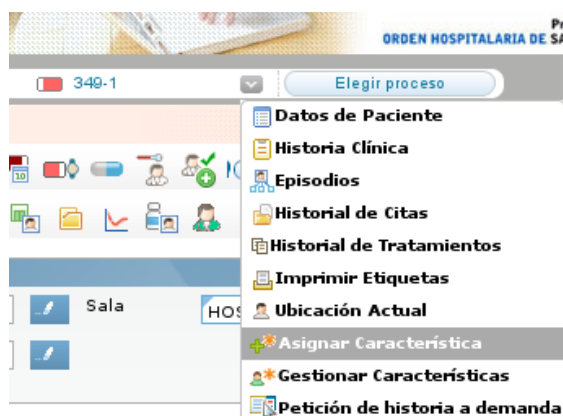


Imagen 2. Asignar característica en TICares

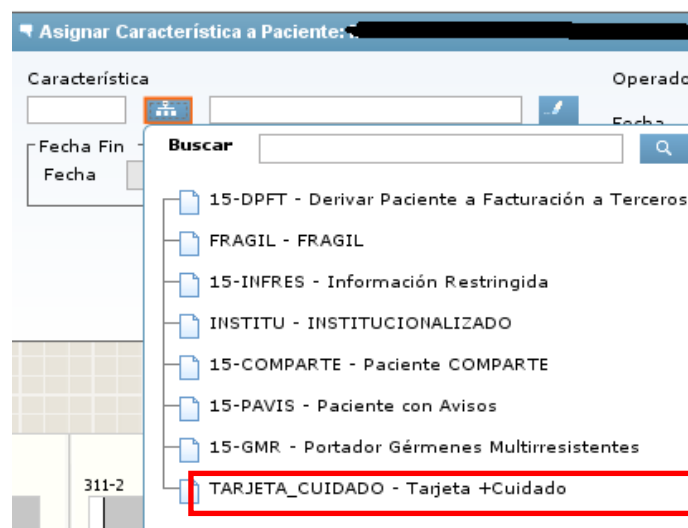


Imagen 3. Característica Tarjeta +Cuidados en TICares

## 5.2 TARJETA +CUIDADOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

### ACOGIDA EN LA PUERTA DE URGENCIAS:

En esta área hay dos puntos fundamentales: identificación y la información que le damos a estas personas.

**Identificación:** estas personas suelen identificarse mostrando la tarjeta +Cuidado a la llegada a admisión de urgencias.

**Información:** deberá ser una información clara y precisa para contribuir a que se sientan seguras. Se seguirá el protocolo de información del SCCU.

Otro aspecto importante es la información al resto de profesionales de la presencia de estas personas en nuestro servicio. Para ello llevaremos a cabo las siguientes actuaciones:

- ✓ Se le pedirá al acompañante que tenga acceso rápido y visible a la tarjeta +Cuidado por si se la piden.
- ✓ Se informará a los profesionales del triaje y sala de espera de la llegada de estas personas para la activación de este protocolo.



## ACCESO A TRIAJE:

El enfermero de triaje, que habrá sido informado de la llegada de este paciente, lo priorizará para la realización del triaje lo antes posible.

La identificación de las personas cuidadoras con tarjeta +Cuidados se realizará a través de las características del paciente en la barra activa de TICares. Esta característica vendrá predefinida de un censo de cuidadoras de la comarca del Aljarafe. (Ver Imagen 1. Característica paciente en TICares).

Independientemente del motivo de consulta por el que acude al servicio de urgencias, estos pacientes serán **como mínimo un Nivel 2** y en comentario dejar registrado + Cuidado.

Si el profesional detectara a una persona cuidadora sin esta característica y portadora de la tarjeta podrá asignarle esta característica (Ver Imagen 2. Asignar característica en TICares)

Una vez identificado en la historia digital, se le identificará con una tarjeta (más cuidado) desde el triaje para una mayor visualización, y se le pedirá al familiar que siempre la tenga en lugar visible y antes de marcharse de alta se le retirará por el TCAE de Sala de Espera o de puerta.



Más Cuidado

## SALA DE ESPERA

Uno de los aspectos a tener en cuenta en los cuidadores de estos pacientes es el fomento del descanso. En nuestro servicio esto se puede traducir en el ofrecimiento de la ausencia de la persona cuidadora para lo cual previamente gestionaríamos los siguientes aspectos:

- ✓ Contacto con el servicio de Trabajo Social: el auxiliar de esta área se pondrá en contacto en horario de mañana con la coordinadora del área con el fin de gestionar la posibilidad de acompañamiento. Para ello se comunicará con la trabajadora social a través de interconsulta o del 1109.



Imagen 4. Solicitud de interconsulta en TICares



Imagen 5. Solicitud de interconsulta en TICares

- ✓ Solicitar al familiar o cuidador un teléfono de contacto para cuando se requieran su localización.

Otras funciones del personal de la sala de espera serán:

- ✓ Informar al médico que le corresponde de la llegada de este paciente.
- ✓ Facilitar la ayuda en todo momento para cualquier necesidad tanto del paciente como del cuidador.
- ✓ Acompañarlos a las consultas del médico.
- ✓ Una vez que el paciente sale de la consulta médica, comprobar en su historia si tiene solicitado pruebas de laboratorio o cualquier cuidado de enfermería.
- ✓ En caso positivo, acompañará al paciente a la consulta de enfermería o sala de espera 1, para facilitar los cuidados lo antes posible.
- ✓ Interceder con admisión en el supuesto caso que sea un ingreso a hospitalización.

Una vez dado de alta este paciente el profesional de esta área agilizará:

- ✓ Posibles citas en admisión de urgencias agilizando procesos y procedimientos en coordinación con el Servicio de Gestoría del Usuario del hospital, disminuyendo tiempos de espera el día de la cita.
- ✓ Gestión de ambulancias.

#### ACOGIDA A PERSONA CUIDADORA O COMO ACOMPAÑANTE DE UN FAMILIAR

- Agilización del proceso de atención a **la persona cuidadora**: se traduce en asignación de un nivel de prioridad más alto del que le correspondería si no lo fuera (si es un 3 sería un nivel 2, si es un 4 sería un nivel 3, y así).
- Si la persona cuidadora acude como **acompañante de otra persona de la que no es cuidadora**, no tiene derecho a una mayor agilización de la atención de esa persona.

#### ACOGIDA EN LA SALA DE TRATAMIENTO CORTOS U OBSERVACIÓN

- ✓ En el caso de que el paciente tenga la necesidad de continuar su estancia en el área de Observación o Sala de Tratamientos Cortos, este estará acompañado por el familiar que posea dicha tarjeta identificativa que es única e intransferible tras ser preparado según el protocolo de traslado de pacientes. Esto será siempre y cuando la actividad del área lo permita. El personal de enfermería podrá solicitar al familiar la salida del área (ante situaciones conflictivas de algún paciente) informándole que se le permitirá el paso tan pronto se resuelva la situación.
- ✓ El personal de enfermería del área deberá comprobar la identidad del portador de la tarjeta. Verificará los datos de la persona cuidadora en la historia del paciente. En el caso de que no estén o tengan que ser modificados se procederá a ello. (Ver Imagen 7. Datos del paciente. Imagen 8. Datos persona cuidadora)

### 5.3 Tarjeta +Cuidados en el servicio de hospitalización

- ✓ El profesional identificará de forma proactiva o a través de las características la persona cuidadora portadora de tarjeta +Cuidados en pacientes con demencia y/o dependencia (Ver Imagen 1. Característica paciente en TICares).

- ✓ Si el profesional detectará a una persona cuidadora sin esta característica y portadora de la tarjeta podrá asignarle esta característica (Ver Imagen 2. Asignar característica en TICares).
- ✓ Verificará los datos de la persona cuidadora en la historia del paciente. En el caso de que no estén o tengan que ser modificados se procederá a ello.



Imagen 7. Datos del paciente

Parentesco	Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre	Teléfono	Móvil
ESPOSO/A			CARMEN		6758

Imagen 8. Datos persona cuidadora

- ✓ El profesional del hospital realizará una interconsulta al trabajador social notificando la identificación de la cuidadora/or con Tarjeta +Cuidados (Ver imagen 4. Solicitud de interconsulta en TICares).
- ✓ Guardar la solicitud de interconsulta al servicio de Trabajo Social como una evolución para dejar constancia de esta.

Servicio Solicitante	15-MIR	MEDICINA INTERNA	Solicitante
Servicio Destino	15-TSO	AHALJ/15/15-TSO - TRABAJO SOCIAL	Destinatario
Fecha Inicio	16/12/2015 09:56	Estado Solicitado	Urgente <input type="checkbox"/> Guardar como evolución <input checked="" type="checkbox"/>
Comentarios			
Agregar Comentario	Paciente con cuidador/a con tarjeta +Cuidados		

Imagen 6. Guardar interconsulta como evolución

- ✓ Se les ofrecerá información, clara y precisa para que se sientan seguras.
- ✓ Se facilitará en todo momento el acompañamiento en el servicio de hospitalización.
- ✓ Se proporcionará una habitación individual durante la hospitalización (siempre que sea posible).
- ✓ Se trabajaran aspectos relacionados con los conocimientos sobre los cuidados que deben aplicar a su familiar en el domicilio (aseo, alimentación,...) participando en los mismos durante el ingreso hospitalario.
- ✓ El profesional de enfermería realizará la escala de Índice de Esfuerzo del Cuidador a estas personas cuidadoras, con el objetivo de comunicar en el ICC a atención primaria los diagnósticos reales o potenciales que derivan de dicha escala.

#### 5.4 TARJETA +CUIDADOS EN EL SERVICIO DE Consultas externas

Cuando un paciente o cuidador llegue y muestre la tarjeta +Cuidado en el área de consultas externas (CCEE), se seguirán las siguientes acciones por parte del personal de enfermería:

- ✓ El profesional identificará de forma proactiva o a través de las características la persona cuidadora portadora de tarjeta +Cuidados en pacientes con demencia y/o dependencia (Ver Imagen 1. Característica paciente en TICares).
- ✓ Si el profesional detectara a una persona cuidadora sin esta característica y portadora de la tarjeta podrá asignarle esta característica (Ver Imagen 2. Asignar característica en TICares).
- ✓ Verificará los datos de la persona cuidadora en la historia del paciente. En el caso de que no estén o tengan que ser modificados se procederá a ello.
- ✓ Se le atenderá lo antes posible, dándole prioridad frente al resto de pacientes.
- ✓ Se le Informará al facultativo que lo va a atender para que también le dé prioridad.
- ✓ Se priorizará la gestión de las ambulancias del traslado de estos pacientes.

## INFORMACIÓN DE INTERÉS

### COMPROMISOS CON LA PERSONA CUIDADORA

- ✓ Brindar una información clara y concisa cuando necesiten orientación, y promover el respeto hacia sus funciones.
- ✓ Velar por el derecho a permanecer junto al paciente durante el proceso de atención, siempre que las circunstancias clínicas lo permitan.
- ✓ Ofrecer completa disponibilidad a los servicios de hostelería y asistencia sanitaria, así como propiciar un ambiente de confort y descanso. Dentro de las posibilidades del centro.
- ✓ Respetar la prestación de aquellos cuidados que habitualmente vienen realizando en el domicilio del paciente.
- ✓ Poner a disposición todos los recursos de la organización para resolver su problema.

### RESPONSABILIDADES DE LA PERSONA CUIDADORA

- ✓ Cumplir las normas establecidas en el centro sanitario y desempeñar sus funciones desde la filosofía del respeto y la tolerancia.
- ✓ Participar activamente aportando toda la información y experiencia en cuidados que le sean solicitados.
- ✓ Asumir el rol de persona cuidadora.
- ✓ Garantizar el uso adecuado de los recursos y prestaciones ofrecidas por el Servicio Andaluz de Salud.

## VALOR AÑADIDO PARA LA CUIDADORA Y EL PACIENTE

- ✓ Mejora su entorno vital.
- ✓ Mejora su percepción como cuidadora.
- ✓ Reconoce la importancia de su trabajo.
- ✓ Busca el respeto y reconocimiento de los más próximos, empezando por su familia hasta el conjunto de la sociedad.

## VALOR AÑADIDO PARA LA ENFERMERÍA

La implantación y el seguimiento del plan funcional de cuidadoras principales suponen para la enfermería:

- ✓ La percepción del trabajo bien hecho.
- ✓ El reconocimiento propio y la satisfacción que ello produce.
- ✓ La aportación al bien intrínseco de la disciplina que es lo que permite que la sociedad nos reconozca como profesión, con aportaciones únicas e imprescindibles.



## BIBLIOGRAFÍA

1. Servicio Andaluz de Salud. Consejería para la Igualdad y Bienestar Social. II Plan de acción para personas con discapacidad en Andalucía. 2011-2013. Disponible en:  
[http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/export/Personas\\_Discapacidad/HTML/plan\\_accion\\_integral/IIpaipda.html](http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/export/Personas_Discapacidad/HTML/plan_accion_integral/IIpaipda.html)
2. Servicio Andaluz de Salud. Consejería de Salud. Información General Tarjeta + Cuidado. 2011. Disponible en:  
[http://www.juntadeandalucia.es/salud/sites/csalud/contenidos/Informacion\\_General/c\\_3\\_c\\_1\\_vida\\_sana/dependencia/tarjeta\\_mas\\_cuidado](http://www.juntadeandalucia.es/salud/sites/csalud/contenidos/Informacion_General/c_3_c_1_vida_sana/dependencia/tarjeta_mas_cuidado)
3. Servicio Andaluz de Salud. Consejería de Salud. Plan de atención a cuidadoras familiares en Andalucía. 2005-2007. Disponible en:  
<http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/library/plantillas/externa.asp?pag=/contenidos/gestioncalidad/PlanAtencionCuidadoras/PlanACFamiliares.pdf>
4. Hospital Universitario Virgen de las Nieves. Plan funcional de personas cuidadoras en hospitalización. Granada. 2010.
5. Servicio Andaluz de Salud. Consejería de Salud. Plan Integral de Salud Mental. 2008-2012. Disponible en:  
[http://www.juntadeandalucia.es/salud/channels/temas/temas\\_es/P\\_2\\_ANDALUCIA\\_EN\\_SALUD\\_PLANES\\_Y ESTRATEGIAS/II\\_plan\\_salud\\_mental/II\\_plan\\_salud\\_mental?perfil=org&desplegar=/temas\\_es/P\\_2\\_ANDALUCIA\\_EN\\_SALUD\\_PLANES\\_Y ESTRATEGIAS/&idioma=es&tema=/temas\\_es/P\\_2\\_ANDALUCIA\\_EN\\_SALUD\\_PLANES\\_Y ESTRATEGIAS/II\\_plan\\_salud\\_mental/&contenido=/channels/temas/temas\\_es/P\\_2\\_ANDALUCIA\\_EN\\_SALUD\\_PLANES\\_Y ESTRATEGIAS/II\\_plan\\_salud\\_mental/II\\_plan\\_salud\\_mental](http://www.juntadeandalucia.es/salud/channels/temas/temas_es/P_2_ANDALUCIA_EN_SALUD_PLANES_Y ESTRATEGIAS/II_plan_salud_mental/II_plan_salud_mental?perfil=org&desplegar=/temas_es/P_2_ANDALUCIA_EN_SALUD_PLANES_Y ESTRATEGIAS/&idioma=es&tema=/temas_es/P_2_ANDALUCIA_EN_SALUD_PLANES_Y ESTRATEGIAS/II_plan_salud_mental/&contenido=/channels/temas/temas_es/P_2_ANDALUCIA_EN_SALUD_PLANES_Y ESTRATEGIAS/II_plan_salud_mental/II_plan_salud_mental)

## INDICADORES

### INDICADORES EN HOSPITALIZACIÓN:

#### *Indicador 1 :*

***Nº de pacientes con característica portador tarjeta + cuidados x 100/ Total de interconsultas cursadas a trabajadora social de esos pacientes.***

#### *Indicador 2 :*

***Nº de pacientes con característica portador de tarjeta + cuidados x 100/ Total de pacientes con diagnóstico de riesgo o de cansancio de rol del cuidador al alta.***

#### *Indicador 3 :*

***Nº de pacientes con característica portador de tarjeta + cuidados x 100/ cuidador principal registrado.***

#### *Indicador 4 :*

***Nº de pacientes con característica portador tarjeta + cuidados nivel 2 de triaje x 100/ Total de pacientes con características portador de tarjeta + cuidado***

## DIFUSIÓN

1. Existirá una copia accesible en el control de enfermería de la sala de espera de pacientes.
2. Se podrá acceder a él a través de la intranet en guías y procedimientos.

## RESPONSABILIDAD

Será responsabilidad de la Supervisión del SCCU, la evaluación del cumplimiento de este protocolo y del personal asistencial la aplicación correcta de él.

## Actualización

El presente documento deberá revisarse bianualmente. Será el Coordinador de Enfermería del área el responsable de dicha revisión. De no realizarse esta, se entenderá prorrogado

## GLOSARIO / DEFINICIONES

**CUIDADOR PRINCIPAL:** Persona que asume la responsabilidad en la atención, apoyo y cuidados diarios de cualquier tipo de enfermo. Es además quien acompaña la mayor parte del tiempo a esta persona enferma.

**TARJETA +CUIDADO:** Es la fórmula que tiene el Servicio Andaluz de Salud para la identificación de las personas cuidadoras cuando los pacientes sean incluidos en el Proceso Asistencial Demencias, independientemente del tipo de Demencia y del estadio de la enfermedad en que se encuentren.

