



## ACCIÓN 2

Mantener una comunicación consistente con la familia y los socios de atención

12/3/2020

**OBJETIVO: Comunicarse de manera abierta, compasiva y solidaria con los socios de atención y las familias de los residentes**



## ESTRATEGIA

El COVID-19 y sus estrategias de mitigación representan una amenaza doble para los residentes de las instalaciones de vivienda congregada: la posibilidad de contraer la enfermedad y los problemas que implican la alteración de las rutinas, la cancelación de actividades y el aislamiento de los amigos y la familia. Los residentes y las familias están sufriendo, ya que esta pandemia mundial trastorna la vida cotidiana durante un periodo de tiempo incierto y prolongado. Es esencial mantener una comunicación compasiva para apoyar a los residentes y las familias. ¿Cómo pueden los líderes de las instalaciones de vivienda congregada desarrollar y transmitir mensajes claros a medida que cambie el contexto local? ¿Cómo pueden los líderes fomentar un diálogo abierto y continuo con las familias y los socios de atención?



## CÓMO LLEVAR A CABO LAS ACCIONES

- A. Los líderes de alto rango desarrollan múltiples canales de comunicación abierta y directa con las familias.**
- Los líderes se mantienen en contacto con las familias y los socios de atención por correo electrónico cuando menos una vez por semana (ver punto B a continuación) y/o graban mensajes para transmitirlos mediante llamadas telefónicas automatizadas.
  - Los líderes de alto rango asisten a las reuniones de los consejos de residentes y familias cuando así se les solicite.
  - Los líderes conversan individualmente con las familias y los socios de atención acerca de las medidas de seguridad, especialmente en el caso de la cuarentena.
- B. Los líderes de alto rango se mantienen en contacto directo con las familias y los socios de atención cuando menos una vez por semana para proporcionarles información actualizada por email y/o llamadas telefónicas automatizadas.**



- Las plantillas de los comunicados deben incluir: condiciones en las instalaciones y la comunidad, bienestar del paciente, información clara y específica sobre las oportunidades de visita familiar, motivos de cualquier restricción de las visitas y rol de las familias en la implementación de las medidas de seguridad vigentes (p. ej. cuarentena, uso de mascarillas, distanciamiento social, lavado de manos, realización de pruebas).
- En caso de que ocurra un brote en las instalaciones, los líderes deben desarrollar un plan de contacto individual con la familia o el socio de atención designado de cada residente que incluya al menos a los residentes de la unidad donde ocurrió el brote. Los líderes y el equipo de cuidados se reparten la lista de residentes y cada uno se pone en contacto con un número reducido de personas. Las conversaciones breves y proactivas ayudan a reducir la cantidad de llamadas y mensajes de correo electrónico, lo que ahorra tiempo al personal.
- Cuando no sea posible realizar llamadas individuales con la familia y los socios de atención por falta de tiempo, los líderes se aseguran de enviar correos electrónicos masivos y llamadas telefónicas automatizadas a las familias y a los socios de atención.

**C. Los líderes de alto rango designan a un miembro del personal para que sirva de enlace con las familias y los socios de atención.**

- El enlace es supervisado directamente por un líder de alto rango para asegurar que él/ella esté lo suficientemente empoderado para poder tomar algunas decisiones rápidas en relación con las inquietudes de la familia y los socios de atención.
- El enlace conversa individualmente con las familias y los socios de atención acerca de las medidas de seguridad.
- El enlace recaba las dudas e inquietudes de las familias y los socios de atención a través del correo electrónico y tiene la política de responder a las familias y los socios de atención dentro de un plazo de 24 horas.
- El enlace escala las inquietudes de las familias y los socios de atención a los líderes de alto rango, quienes se comunican directamente con las familias afectadas en relación con ese asunto, incluyen el tema en el siguiente comunicado que envíen a las familias y los socios de atención y recomiendan que el tema también se incluya en las próximas reuniones de los consejos de residentes y familias.

**D. Los líderes de alto rango colaboran con los consejos locales de salud pública y los consejos de residentes y familias de las instalaciones para desarrollar y comunicar una política de visitas integral.**

- Hay más información sobre este tema en la acción número 5, *Desarrollar un plan integral de visita familiar*.

**E. Los líderes de alto rango y el equipo de cuidados se comunican con la familia y los socios de atención sobre la importancia de tener una directriz anticipada del cuidado de la salud con información actualizada para cada residente.**



- Los líderes apoyan a los miembros del personal para que platicuen con las familias sobre las directrices del cuidado de la salud, incluyendo el uso del formulario POLST (Ordenes Médicas para el Tratamiento de Soporte Vital), a fin de documentar las preferencias de tratamiento de los residentes como órdenes médicas.
- Los líderes de alto rango se aseguran de que los miembros del personal estén familiarizados con el uso de los formularios POLST y las directrices anticipadas del cuidado de la salud, ofreciéndoles la capacitación que sea necesaria.
- Los equipos de cuidados colaboran con las familias y los socios de atención para mantener actualizadas las directrices anticipadas del cuidado de la salud con la intención de reflejar las posibilidades que representa el COVID.
- Los líderes identifican recursos sencillos sobre las directrices anticipadas del cuidado de la salud para apoyar a las familias y facilitar las conversaciones sobre los cuidados terminales. Los equipos de cuidados comparten esos recursos con las familias y los socios de atención para que sean revisados con el residente o en su representación.
- Los líderes de alto rango verifican mensualmente que las directrices anticipadas de todos los residentes estén actualizadas.



## CONSEJOS Y RECOMENDACIONES

- Las conversaciones individuales con las familias y los socios de atención respecto a las políticas de visita y las medidas de seguridad son una buena inversión del tiempo cuando se empiecen a abrir nuevamente las instalaciones a los visitantes y nuevos residentes después de un brote. Cuando esto no sea posible, una alternativa aceptable podría ser una combinación de correos electrónicos exhaustivos y claros junto con llamadas telefónicas automatizadas.
- Programe una comunicación periódica y continua con las familias y los socios de atención y utilice las plantillas para redactar los correos electrónicos de una manera más ágil. Considere la posibilidad de crear plantillas de correo electrónico para distintas circunstancias: 1. brote de COVID en las instalaciones; 2. cero casos de COVID en las instalaciones; 3. contagio comunitario. Incluya lo siguiente en la plantilla: actualizaciones periódicas sobre la asignación del personal, prácticas de control de las infecciones, resumen agregado de la salud de los residentes (sin datos de identificación personal) y política de visita vigente.
- Designe una línea de atención telefónica para las familias y los socios de atención; elabore una lista de las preguntas más frecuentes para incluirla en los correos electrónicos semanales y publicarla en el sitio web; desarrolle un mecanismo para dar un seguimiento prioritario a las comunicaciones entrantes.





## CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA PERSONAS CON DEMENCIA Y/O AQUELLAS EN UNIDADES DE CUIDADOS PARA PROBLEMAS DE LA MEMORIA

Las familias y los socios de atención de los residentes con demencia o aquellos en unidades de cuidados para problemas de la memoria (MCU) tienen inquietudes especiales debido a la pandemia, mismas que se relacionan con las restricciones a la vida comunitaria, los cambios en las políticas de visita y las solicitudes para que los residentes participen en las prácticas de control de las infecciones.

Los líderes deben incluir esas inquietudes en los comunicados que envíen a las familias y los socios de atención, mencionando las maneras en las que la instalación garantiza la seguridad y se adapta a los comportamientos que resultan de los déficits cognitivos de la demencia.

Durante las reuniones para tratar asuntos relacionados con el COVID, los líderes comentan las consideraciones especiales para apoyar a las familias y los socios de atención de los residentes con demencia o aquellos en unidades de cuidados para problemas de la memoria, solicitando sus ideas, destacando los aspectos brillantes y encontrando soluciones a los retos que surjan durante la pandemia.



### RECURSOS ADICIONALES

- [Formulario de Directriz Anticipada del Cuidado de la Salud \(para llenar\)](https://bit.ly/3obHyE6) (bit.ly/3obHyE6)
- [Presentación de entrenamiento sobre la planificación anticipada de los cuidados para el personal de las instalaciones de vivienda congregada](https://bit.ly/3fVWrHA) (bit.ly/3fVWrHA)
- [Sistema de comunicación masivo](https://bit.ly/2VnKCAz) (bit.ly/2VnKCAz)
- [Coalición del cuidado de la salud del Condado de Contra Costa](https://bit.ly/33Q1hSf) (bit.ly/33Q1hSf)

## ACCIÓN 2.A – EJEMPLOS DE MENSAJES DE CORREO ELECTRÓNICO PARA LAS FAMILIAS

### EJEMPLO DE UN MENSAJE DE CORREO ELECTRONICO: Cero brotes de COVID en las instalaciones y propagación limitada en la comunidad

[Fecha]

#### Actualización más reciente

- Durante las últimas 24 horas no han ocurrido cambios significativos en la comunidad. Ningún residente o miembro del personal ha resultado positivo en la prueba del COVID-19.



- Recordatorio: Los visitantes de las instalaciones de vivienda asistida no pueden volver a entrar a la comunidad después de realizar sus visitas al exterior. Por favor practíquese el control de salud, realice la visita y retírese.
- *Tenga en cuenta que la comunidad desaconseja las visitas a través de la ventana. Este tipo de visitas pueden ser problemáticas para los demás residentes, distraen al personal de sus actividades y son potencialmente peligrosas dada la ubicación y el acceso a las ventanas de las habitaciones de los residentes.*
- **Si la temperatura exterior es mayor a 80 grados, los visitantes de las instalaciones de vivienda asistida deberán realizar la visita en una ubicación en interiores.**

#### Proceso general de visita y control de salud

Todos los visitantes, empleados y personal del cuidado de la salud deberán practicarse un control de salud en la entrada principal entre las 4:30 AM y las 11:30 PM. Un supervisor de enfermería realizará el control de salud en la entrada principal a cualquier persona que ingrese después de las 11:30 PM. Las personas autorizadas para ingresar a las instalaciones deberán sanitizarse las manos en la estación de control, utilizar una mascarilla y llevar una bata. *No se harán excepciones.* El personal que provenga de otra comunidad (p. ej. hospicio, etc.) deberá utilizar ropa médica limpia al ingresar.

En la Fase 2 se permitirá el ingreso de un visitante adulto por día para las visitas de compasión/cuidados terminales. Aunque los visitantes podrán permanecer todo el tiempo que deseen, pedimos que las visitas se realicen en horas hábiles normales para que el personal pueda sanitizar la habitación o el apartamento después de que se retire el visitante. Por favor consulte al jefe de enfermería respectivo para obtener información adicional.

Ahora se permiten las visitas programadas de la familia al aire libre - solamente un visitante adulto - con los residentes de las instalaciones de vivienda asistida y las unidades de cuidados para problemas de la memoria.

Para programar una visita, por favor siga estas instrucciones:

1. **Programe y confirme un horario. El nuevo número de teléfono para llamar y reservar un horario es # y se utiliza específicamente para las visitas.** Usted recibirá instrucciones actualizadas en un documento por separado.
2. Llegue de 5 a 10 minutos antes de su cita programada. Los horarios de visita se limitan a 10 AM – 11:45 AM; 2 PM – 4:45 PM; y 6 PM – 7 PM.
3. Proceda a la entrada principal y a la mesa de control de salud en el vestíbulo principal. Usted debe colocarse una mascarilla facial antes de entrar a las instalaciones. Cualquiera de las siguientes mascarillas es aceptable: mascarillas de tela de 3 capas; mascarillas quirúrgicas certificadas; mascarillas N-95 que estén bien ajustadas.



4. Después de realizar el control de salud, sanitice sus manos y regrese al exterior. Una vez que salga, gire a la izquierda y otra vez a la izquierda hacia el área del patio del comedor principal.
5. Por favor permanezca a una distancia mínima de 10 pies de su ser querido y evite abrazarlo, tocarlo, besarlo, etc. Las sillas y/o mesas estarán a una distancia correcta para realizar las visitas. Por favor no las mueva.
6. Usted podrá quedarse durante 45 minutos; un cuidador estará presente en caso de que usted necesite ayuda o que su visita sea más corta que el tiempo asignado.
7. Al terminar la visita, por favor retírese del área para permitir que el personal sanitice las superficies y las prepare para el siguiente visitante; Usted no podrá volver a ingresar a las instalaciones por cualquier motivo.
8. Debido a que puede hacer bastante calor en el área, por favor traiga su propia botella de agua para hidratarse; el personal proporcionará agua a los residentes.

Si usted tiene alguna duda, por favor póngase en contacto con (nombre) al teléfono (número) para obtener ayuda.

#### Pruebas de COVID-19 para los empleados

Las pruebas de referencia para los empleados se reanudarán el día [fecha] y se realizarán cada mes.

- Se requieren pruebas mensuales continuas para todos los empleados. Esta es una 'condición de empleo' de acuerdo con los Servicios de Salud Pública del Condado de Contra Costa.
- Los empleados pueden realizarse fácilmente una prueba desde su vehículo en el Condado de Contra Costa: llame al (844) 421-0804 para programar una cita (asegúrese de mencionar que usted es un trabajador de salud), conduzca hasta el lugar y hágase una prueba mientras permanece todo el tiempo en su vehículo. Usted recibirá los resultados en 24 a 48 horas. No es necesario que usted tenga una orden del médico para realizarse la prueba. Las pruebas no tienen un costo que usted deba pagar por anticipado. No es necesario que usted tenga un seguro médico para hacerse la prueba; sin embargo, si usted tiene un seguro de salud, se facturará el costo de la prueba a su compañía aseguradora. No le preguntarán sobre su estatus migratorio.
- Aunque recomendamos que todas las personas se realicen las pruebas con regularidad – residentes, empleados, miembros de la familia – no recopilaremos ni registraremos los resultados de los miembros de la familia. Si usted obtiene un resultado positivo, esperamos que no ingrese a la comunidad y que siga las recomendaciones de su proveedor de servicios de salud y de los CDC respecto a la cuarentena y/o hospitalización.



### Mascarillas

Los empleados deben utilizar mascarillas *quirúrgicas* en todo momento de acuerdo con las recomendaciones de los CDC. Todos los empleados y visitantes *deben* utilizar una mascarilla facial cuando ingresen a las instalaciones.

### Distanciamiento social

Recordatorio sobre el distanciamiento social: Los grupos de residentes pueden ampliarse hasta un máximo de 10 integrantes en total (residentes y miembros del personal) por grupo, siempre que puedan mantenerse de pie/sentados a una distancia mínima de 6 pies. Por favor utilice su mascarilla en todo momento cuando salga de su apartamento y cuando los cuidadores entren a su apartamento.

### **EJEMPLO DE UN MENSAJE DE CORREO ELECTRONICO: Brote en las instalaciones**

[Fecha]

Para nuestros residentes, familias y empleados

Como usted sabe, durante esta crisis pandémica hemos tomado acciones proactivas para proteger a nuestros residentes en la medida de lo posible. Desafortunadamente, desde el día [fecha] nuestra instalación de enfermería especializada (SNF) se encuentra en estado de brote de COVID-19 por instrucciones de los Servicios de Salud de Contra Costa (CCHS) debido a un caso positivo en la unidad SNF.

En este momento, no hay casos adicionales que reportar. Sin embargo, con el fin de limitar la propagación del COVID-19 en nuestra comunidad, los CCHS han solicitado lo siguiente:

- La unidad SNF no está aceptando admisiones nuevas
- No se realizarán actividades en grupo ni operarán los comedores comunitarios
- Todos los empleados y asociados de la SNF, incluyendo al personal de los departamentos auxiliares (servicios de comedor, limpieza/lavandería, mantenimiento, enriquecimiento de la vida, rehabilitación) y los residentes de la SNF se realizarán pruebas semanales hasta que todos los resultados sean negativos durante un mínimo de 2 semanas consecutivas
- Solamente se permitirá la entrada a los visitantes esenciales (internamente)
- Se permitirán las visitas al aire libre para los residentes de la SNF que no tengan una exposición conocida: en este momento, algunos residentes de la SNF se encuentran en una cuarentena de 14 días (como medida de prevención) y no pueden recibir visitantes

Por favor lea los Lineamientos de Visita a las instalaciones que tengan un brote o estén siendo monitoreadas por las agencias de salud pública después de que se identifique un caso positivo, mismos que se adjuntan.

- Los visitantes deben ser informados sobre el estatus de COVID-19 de las instalaciones



- Los visitantes deben practicarse controles de salud para detectar fiebre o síntomas de COVID-19
- Los visitantes deben llenar un Formulario de Control de Visitantes después del control de salud
- Después del control de salud, los visitantes deben sanitizarse las manos y dirigirse al lugar asignado: patio del comedor principal – vivienda asistida/unidades de cuidados para problemas de la memoria; patio de la unidad SNF – unidad SNF.
  - En este momento, las visitas se están realizando solamente al aire libre en ubicaciones que permitan un distanciamiento físico de 6 o más pies y sin abrazarse, estrechase la mano, etc.
- Los visitantes y residentes deben utilizar mascarillas durante las visitas
- Al terminar la visita, los visitantes deben retirarse del área para permitir que el personal sanitice las superficies y las prepare para el siguiente visitante
- Los visitantes no podrán volver a ingresar a las instalaciones por cualquier motivo
- No se permite la presencia de mascotas durante la visita al aire libre.

Esta es una situación variable y las circunstancias cambian a diario. Nos mantendremos en contacto periódico cuando tengamos información actualizada.

Le reiteramos que con el apoyo de los residentes, miembros de la familia y miembros del personal, en [nombre de las instalaciones] tenemos el compromiso de mantener a nuestros residentes seguros, sanos y confortables. Agradecemos su colaboración con todo este proceso.

*Esta guía de acciones, disponible en [cchealth.org/covid19/clf](https://cchealth.org/covid19/clf), fue elaborada por el Instituto para Mejorar el Cuidado de la Salud (IHI), los Servicios de Salud de Contra Costa y el Equipo de Cuidados Congregados para el COVID-19 del Condado de Contra Costa con el apoyo generoso de la Fundación de Salud Regional de Contra Costa y la Fundación Comunitaria de Silicon Valley.*

