

casta
salud

mirando por ti



SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS

En el presente documento se describe la sistemática llevada a cabo en Casta para mantener a las familias o tutores de los pacientes, informados, por una parte, del estado de su familiar y, por otra, de aquellas actividades que puedan resultarles interesantes.

1. Proceso de actuación

Cada dos meses el Servicio de Asistencia Social de Casta se ponen en contacto telefónico con la familia o tutor de todos los pacientes ingresados en el Centro, con el fin de mantenerlos permanentemente informados.

El responsable del servicio realiza una planificación bimensual, que queda recogida en el Programa de Llamadas (impreso 27), donde además del nombre del paciente y los datos del familiar, figura la fecha y hora prevista de la llamada, anotándose posteriormente la fecha real de su realización.

Una vez realizada la planificación de las llamadas, procede a recopilar la información a transmitir durante las mismas, para lo cual se pone en contacto con el médico responsable del paciente, el psicólogo, el terapeuta ocupacional y el fisioterapeuta, que son los encargados de transmitirle toda la información acordada.

Con toda esta información, el Responsable del Servicio cumplimenta la Ficha de llamada (impreso 28), que le sirve de guión durante la conversación telefónica con la familia.

Así pues, cada dos meses, el Responsable del Servicio, conforme al programa previsto, llama a la familia e informa a la misma de lo siguiente:

- **Evolución médica del paciente.** Como por ejemplo: camina más derecho, duerme bien, tiene poco apetito, etc.

Durante la llamada no se dará información sobre el estado clínico del paciente, aún cuando lo solicite el familiar, en cuyo caso, se le explica que dicha información solo puede ser dada por el médico responsable, que se encuentra a su disposición para aclarar cualquier duda relacionada con aspectos clínicos.

- **Relaciones del paciente.** Llamadas de teléfono, visitas y cartas que ha recibido el paciente durante los dos últimos meses.
- **Actividades de terapia que realiza:** Continua colaborando en la lavandería, se ha

apuntado al grupo de teatro, acude regularmente al taller de costura y la semana pasada ha terminado un mantel, etc.

- **Salidas y excursiones programadas** en las que ha participado.
- **Fines de semana.** Recordatorio sobre los fines de semana que ha pasado fuera del centro en domicilios de familiares.
- **Necesidades.** Si se considera oportuno, se informa a la familia de la necesidad de adquirir algún objeto de uso personal, como por ejemplo ropa.
- **Próximas actividades del Centro.** Así mismo se le informará de todas aquellas actividades que organice el centro y en las que puede participar la familia, bien como asistentes, bien colaborando con la organización.

La duración de estas llamadas debe estar comprendida entre 15 y 20 minutos.

En el supuesto de que no se localice a la familia, la llamada se repetirá hasta que se consiga hablar con la misma.

Tanto la planificación como las fichas de llamadas son archivadas en el Servicio de Asistencia Social por paciente y en orden cronológico. Dichas fichas pueden ser consultadas por cualquiera de los especialistas de Casta, resultando muy útiles para la elaboración de informes de evolución.