



---

# **INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

## **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERATIVIZACION DEL CONVENIO ISSS-HOSPITAL DIVINA PROVIDENCIA (HDP) PARA LOS CUIDADOS PALIATIVOS EN PACIENTES HEMATO-ONCOLÓGICOS**



## ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN	3
CAPÍTULO I. Generalidades	5
1. Introducción	5
2. Uso y Actualización	5
3. Objetivo del Manual	5
4. Base Legal	6
5. Vigencia	6
CAPÍTULO II. Contenido	7
2.1 Definición de Cuidado Paliativo	7
2.2 Criterios para la selección de los pacientes con cáncer avanzado para ingreso bajo Convenio ISSS - Hospital Divina Providencia (HDP)	8
2.3 Finalidad al brindar Cuidados Paliativos	7
2.4 Normas Generales	9
2.5 Listado de Procedimientos Incluidos	14
2.5.1 Procedimiento Evaluación, Aprobación y Traslado de Pacientes para Ingreso a Cuidados Paliativos ISSS - Hospital Divina Providencia	14
2.5.2 Procedimiento Solicitud de Transfusión de Hemocomponentes para Pacientes Ingresados en Cuidados Paliativos ISSS - Hospital Divina Providencia	19
2.5.3 Procedimiento Gestión de Pago Cuidados Paliativos ISSS - Hospital Divina Providencia	23



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Agosto 2014

AUTORIZADO POR:

*[Signature]*  
\_\_\_\_\_  
Dr. Ricardo Cea Rouanet  
Director General del ISSS



*[Signature]*  
\_\_\_\_\_  
Dr. Benjamin Coello  
Subdirector de Salud



*[Signature]*  
\_\_\_\_\_  
Dr. Guillermo A. Marroquin  
Director HMQ Oncológico



*[Signature]*  
\_\_\_\_\_  
Ing. Claudia Jenniffer Molina  
Jefe Unidad de Desarrollo Institucional



*[Signature]*  
\_\_\_\_\_  
Dr. Carlos Ramón Menjivar  
Subdirector HMQ Oncológico



REVISADO POR:

*[Signature]*  
\_\_\_\_\_  
Dra. Sandra Cornejo Rodriguez  
Jefe Departamento Atención Hospitalaria



*[Signature]*  
\_\_\_\_\_  
Licda. Olga J. Vaquerano  
Jefe Departamento Control de Farmacias e Insumos



*[Signature]*  
\_\_\_\_\_  
Dra. Graciela Echegoyen de Hernández  
Jefe Departamento Servicios Oncológicos



*[Signature]*  
\_\_\_\_\_  
Dra. Ivette Gela de Rodriguez  
Colaboradora Técnica en Salud II  
Departamento Atención Hospitalaria





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERATIVIZACIÓN DEL  
CONVENIO ISSS-HOSPITAL DIVINA PROVIDENCIA (HDP) PARA LOS  
CUIDADOS PALIATIVOS EN PACIENTES HEMATO-ONCOLÓGICOS**

**DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**



*[Signature]*  
Lic. Raúl Solano Martínez  
Jefe de Sección Control de Costos

*[Signature]*  
Ing. Alicia Azucena Martínez  
Jefe Sección Desarrollo y Gestión  
de Procesos



ELABORADO POR:

*[Signature]*  
Ing. Jorge A. Baires Orellana  
Analista de Desarrollo Institucional



**REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS**

**VERSIÓN 0.0**

**CREACIÓN DEL DOCUMENTO:**

Dra. Ana G. Argueta	Ing. Jorge Baires	Dr. Ricardo Cea Rouanet
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Autorizado por</b>
Fecha: Junio 2014	Fecha: Agosto 2014	Fecha: Agosto 2014



## **CAPÍTULO I. Generalidades**

### **1. Introducción**

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS Mayo 2014; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos, los cuales serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este Manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser elaboradas a iniciativa de los Funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este Manual será el patrón bajo el cual operarán las Dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorías que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional.

### **2. Uso y Actualización**

- Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar de la Normativa para consulta y análisis del trabajo.
- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar la Normativa como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- Las Jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- Posterior a las actualizaciones de la normativa, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubieren cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviar los documentos oficializados al Usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.

### **3. Objetivo del Manual**

El Manual ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Operativizar el otorgamiento de la prestación de los servicios especiales de cuidados paliativos, a pacientes del ISSS, que adolezcan enfermedades malignas Hemato-oncológicas (Cáncer), en etapa avanzada, refractario a



tratamiento, evaluado como fuera de manejo oncológico y con pronóstico de vida limitado (hasta 6 meses).

- Servir de guía al personal involucrado en el desarrollo y cumplimiento del presente Manual.

#### **4. Base Legal**

- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**

##### **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**

Definición del Sistema de Control Interno Art.2

Objetivos del Sistema de Control Interno Art.3

Responsables del Sistema de Control Interno Art.5

##### **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**

Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art.42, 43 ,44 ,45

Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art.46, 47

Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49

##### **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**

Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84

- **CONVENIO ISSS–HOSPITAL DIVINA PROVIDENCIA**

#### **5. Vigencia**

El presente documento entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación.



## **CAPÍTULO II. Contenido**

### **2.1 Definición de Cuidado Paliativo**

- Es un modo o forma de abordar la enfermedad avanzada e incurable que pretende mejorar la calidad de vida tanto de los pacientes que afrontan la enfermedad como de su familia; mediante la prevención y el alivio del sufrimiento a través de un diagnóstico precoz, una evaluación adecuada y el oportuno tratamiento del dolor y de otros problemas tanto físicos como psicosociales y espirituales.
- Es el enfoque que mejora la calidad de vida del paciente y su familia que se enfrentan a los problemas asociados con enfermedades amenazantes para la vida (como el cáncer), a través de la prevención y alivio del sufrimiento por medio de la identificación temprana e impecable evaluación y tratamiento del dolor y otros problemas, físicos, psicológicos y espirituales.
- Es el cuidado total activo a los pacientes cuya enfermedad no responde a tratamiento curativo.
- Los cuidados paliativos no deben limitarse a los últimos días de vida, sino aplicarse a medida que avanza la enfermedad en función de las necesidades del paciente y la familia.

### **2.2 Finalidad al brindar Cuidados Paliativos**

Los equipos que brindarán los cuidados paliativos a pacientes con cáncer avanzado tendrán como finalidad:

- a) Proporcionar alivio al dolor y a otros síntomas.
- b) Defender la vida pero contemplando la muerte como un proceso natural sin intención de acelerar o posponer el fallecimiento.
- c) Incorporar los aspectos psicológicos y espirituales en la atención y apoyo al paciente y su familia.
- d) Proporcionar apoyo para que los pacientes mantengan hasta el momento del fallecimiento, el mayor nivel de actividad y bienestar que la condición clínica les permita.
- e) Ofrecer ayuda espiritual a la familia durante el proceso de la enfermedad y luego en el duelo.
- f) Trabajar en equipo para resolver el conjunto de necesidades del paciente y de sus familiares, incluido cuando es preciso, el apoyo en el duelo; que no sólo



pretenden mejorar la calidad de vida, sino que pueden influir también de manera positiva en el curso de la enfermedad.

### **2.3 Criterios para la selección de los pacientes con cáncer avanzado para ingreso bajo Convenio ISSS -Hospital Divina Providencia (HDP)**

#### **Criterios Generales**

1. Paciente con diagnóstico de cáncer, refractario a tratamiento oncológico o cáncer en progresión que lo hace un caso fuera de nuevos tratamientos anti cáncer y que en la progresión presenta compromiso funcional de órganos vitales.
2. Paciente con pronóstico de vida limitado por la progresión del cáncer.
3. Paciente con su expediente clínico activo en cualquiera de los 5 Servicios Oncológicos del Hospital Médico Quirúrgico Oncológico (HMQO), donde se constate: a) el diagnóstico de cáncer b) el manejo terapéutico recibido previamente como: quimioterapia anti cáncer, cirugías oncológicas y/o esquemas de radioterapia para cáncer.
4. Que el paciente y un familiar responsable, después de conocer la información del diagnóstico de "enfermedad oncológica avanzada" y de conocer la finalidad de brindar servicios de cuidados paliativos integrales al paciente y familia, admitan tal condición y firmen el formulario de "Consentimiento Informado", aceptando voluntariamente el ingreso a cuidados paliativos brindados a través del Convenio ISSS-Hospital Divina Providencia.
5. Paciente con cáncer (que cumpla los requisitos de los numerales 1,2,3, previos) que acepte, firme el formulario "Consentimiento Informado" y acepte ingreso a cuidados paliativos ISSS-Hospital Divina Providencia, pero que por circunstancias especiales de su entorno social no tenga familiar responsable para asumir como cuidador responsable del paciente; en este caso especial podrá tener otra persona que conozca al paciente (amigo, familiar por afinidad, cuidador informal) y que asuma la responsabilidad de atender las necesidades del paciente como cuidador, esta persona debe ser reconocida por el paciente, quien dará el aval de que sea quien lo asista, debiendo firmar dicho formulario e identificarse con su documento único de identidad (DUI). El o la Trabajador(a) Social realizará el estudio y evaluación del entorno familiar del paciente en cuanto lo referente a este literal en el caso particular descrito.

#### **Condiciones Especiales**

##### **a) Ingresos Temporales**

Otros pacientes con cáncer y posibilidad de curación, que en su evolución y plan de tratamiento (Post Quimioterapia o recibiendo Radioterapia en el ISSS) requieran estancias de internamiento y vigilancia por periodos cortos (de 5 a 30 días) y/o de domicilio complicado o con situaciones sociales o familiares que



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERATIVIZACIÓN DEL CONVENIO ISSS-HOSPITAL DIVINA PROVIDENCIA (HDP) PARA LOS CUIDADOS PALIATIVOS EN PACIENTES HEMATO-ONCOLÓGICOS

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

podieran ser la causa de suspensión de tratamiento al no poder asistir a ellos. Además, deberán cumplir los requisitos de los numerales 3, 4 y 5 de los criterios generales.

### b) Permisos

Pacientes con cáncer que ya se encuentren internados en La Unidad de Cuidados Paliativos ISSS en el Hospital Divina Providencia, que soliciten "permiso" \* para ir a su hogar o domicilio familiar, con el objeto de participar de actividades de convivencia con sus familiares, como parte de su manejo integral paliativo, se les concederá "PERMISO" previa la firma de consentimiento informado del paciente y el "cuidador" responsable, el permiso referido no debe exceder de 72 horas. (\* Se usará Formulario 521901-044-07-14 para permiso).

## 2.4 Normas Generales

### Relativas al Ingreso de pacientes

1. Todo paciente que sea referido para ingreso a cuidados paliativos del Hospital Divina Providencia deberá presentar como requisito los siguientes formularios: a) Orden de Hospitalización y Alta, b) Hoja de Consentimiento Informado y c) Evaluación Clínica y Autorización para el Ingreso a cuidados paliativos ISSS-Hospital Divina Providencia. La autorización será emitida únicamente por el personal médico autorizado del HMQO.
2. El ISSS será el responsable de proporcionar en forma oportuna la logística del transporte y remisión del paciente, así como del aprovisionamiento de medicamentos e insumos necesarios requeridos por éste.

### Relativas al Personal que brinda atención de Cuidados Paliativos

3. El personal médico del Hospital Divina Providencia brindará los cuidados al paciente sobre la base de las recomendaciones brindadas en el informe clínico recibido a su ingreso, atenderá farmacológicamente los síntomas clínicos derivados de la enfermedad Hemato-oncológica de base y de los otros diagnósticos adyacentes.
4. El Médico tratante del caso y que remite el paciente con enfermedad Hemato-oncológica a cuidados paliativos del Hospital Divina Providencia, deberá otorgarle fecha de cita médica programada a un mes, para realizar nueva evaluación clínica y prescribir medicamentos.
5. El personal del HMQO será capacitado por personal del Hospital Divina Providencia en las diversas intervenciones de los cuidados paliativos, desarrollando temas y pasantías, con el fin de compartir ambos equipos las estrategias y experiencias que implica dicha atención.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERATIVIZACIÓN DEL  
CONVENIO ISSS-HOSPITAL DIVINA PROVIDENCIA (HDP) PARA LOS  
CUIDADOS PALIATIVOS EN PACIENTES HEMATO-ONCOLÓGICOS**

**DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

6. La responsabilidad médica y legal del adecuado manejo de los pacientes del ISSS, durante la estancia en el Hospital Divina Providencia será del médico tratante que labora en el Hospital Divina Providencia.
7. El personal paramédico del Hospital Divina Providencia brindará el servicio de salud al paciente según lo indicado en resumen clínico emitido por personal médico del ISSS, llenando la correspondiente papelería de control.
8. El (La) Trabajador (a) Social asignado(a) a cuidados paliativos deberá cumplir lo establecido en el documento "Normas y Procedimientos de Trabajo Social del ISSS" vigente; además, será la persona encargada de proporcionar todo el apoyo necesario para:
  - a) Solucionar satisfactoriamente trámites de documentación o logística que se requieran en cada caso, con el fin de mantener la legalidad de los documentos necesarios para el apoyo integral que implique brindar cuidados paliativos a pacientes con cáncer.
  - b) Orientar e informar a pacientes candidatos y sus familiares sobre el concepto y objetivo de ofrecer los servicios de cuidados paliativos a pacientes con cáncer avanzado fuera de manejo oncológico; así como estar pendiente de las referencias que emitan los Médicos de los 5 Servicios Oncológicos, con el fin de participar en la evaluación del entorno familiar y en los trámites requeridos para aprobar el ingreso oportunamente.
  - c) Colaborar en la recopilación de toda la documentación necesaria para el ingreso y traslado del paciente. Coordinar con la Jefatura de Enfermeras de Hospitalización o Jefatura de Consulta Externa, la asignación de la Enfermera que acompañará al paciente y al familiar en la ambulancia, cuando se trasladen desde el HMQO al Hospital Divina Providencia.
  - d) Atender, motivar, orientar, mostrar empatía, dar acompañamiento a los pacientes hospitalizados y familiares; con el fin de resolver trámites, problemas o situaciones, en relación a la toma de decisiones por su tratamiento médico.
  - e) Promocionar y orientar a los familiares y cuidadores para participar en forma activa en la donación voluntaria de sangre.
  - f) Planificar e implementar en coordinación con la Jefatura del Departamento de Servicios Oncológicos, programas de educación continua a pacientes, población en general y grupos afines, sobre prevención, diagnóstico temprano y oportuno del cáncer, entre otros.
  - g) Orientar y asesorar sobre derechos y deberes del paciente, informar sobre las prestaciones que el ISSS brinda a sus asegurados y su correcta utilización.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERATIVIZACIÓN DEL CONVENIO ISSS-HOSPITAL DIVINA PROVIDENCIA (HDP) PARA LOS CUIDADOS PALIATIVOS EN PACIENTES HEMATO-ONCOLÓGICOS**

**DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

- h) Motivar y apoyar emocionalmente a pacientes, familiares y cuidadores, para que participen activamente en su auto cuidado, así como sensibilizar a los familiares del paciente sobre aceptar la progresión de la enfermedad maligna evitando el conflicto y abandono familiar.

**Relativas a las pruebas de Laboratorio Clínico, Banco de Sangre, Rayos X.**

9. El ISSS deberá proporcionar papelería institucional como Órdenes de Exámenes de Laboratorio Clínico, Órdenes de Banco de Sangre y Orden de Rayos X para ser utilizada por el personal del Hospital Divina Providencia en la atención de los pacientes bajo este convenio, a las cuales deberán colocarle el sello "Cuidados paliativos Convenio ISSS- Hospital Divina Providencia".
10. Los exámenes de Laboratorio Clínico, Banco de Sangre y Rayos X, etc. se realizarán en el HMQO, únicamente de Lunes a Viernes de 8:00 am. a 3:00 pm., considerando que son evaluaciones programadas derivadas de la visita diaria al paciente.
11. Las muestras de exámenes de laboratorio y banco de sangre serán remitidas al Laboratorio del HMQO, con mensajero autorizado del Hospital Divina Providencia, así también los reportes de resultados serán recogidos por el mismo personal.
12. Para el traslado de pacientes al HMQO con estudios de Rayos X pendientes, el Hospital Divina Providencia deberá gestionar el servicio de ambulancia con la Jefatura de Transporte HMQO (utilizando el formulario Solicitud de Traslado de Pacientes en Vehículo Tipo Ambulancia), y solamente de Lunes a Viernes en horario de 8:00 am. a 4:00 pm.
13. Para proveer componentes sanguíneos se utilizarán los siguientes formularios: a) Solicitud de Transfusión (original y copia) b) Solicitud y Control de Transfusión (solo original) y c) Hoja de diversos con solicitud de Tipeo ABO-Rh.
14. Las unidades de componente sanguíneo (GRE glóbulos rojos empacados, CP concentrado de plaquetas, PFC plasma fresco congelado) que se soliciten preparar al Banco de Sangre del HMQO, serán enviadas con el mensajero del Hospital Divina Providencia, debiendo garantizar la cadena de frío durante el transporte y el tiempo de almacenamiento dentro del Hospital Divina Providencia, cumpliendo con la "Norma para la Disposición de la Sangre Humana y sus Componentes con Fines Terapéuticos en el ISSS" vigente, con el fin de garantizar la calidad del producto.



### **Relativas a Controles Administrativos**

15. La Dirección y/o Administración del HMQO y del Hospital Divina Providencia, o quien éstos designen, deberán llevar un control de los pacientes referidos para la atención de cuidados paliativos, para efectos de supervisión médica y administrativa.
16. La Jefatura del Departamento de Servicios Oncológicos del ISSS, recibirá semanalmente del Hospital Divina Providencia el informe electrónico del Censo de Pacientes Hospitalizados (Formulario número Form. 521901-006-04-13).
17. El personal de la División de Monitoreo y Evaluación del ISSS deberá efectuar controles de calidad en la atención y los servicios brindados a los pacientes, así como las supervisiones operativas que se consideren necesarias, previa coordinación con personal del Hospital Divina Providencia.
18. El HMQO y el Hospital Divina Providencia deberán mantener en forma confidencial la documentación e información del expediente clínico del paciente y conservar constante comunicación entre ambas partes, a fin de generar un adecuado apoyo y con el propósito de organizar adecuadamente los servicios solicitados por el ISSS al Hospital Divina Providencia.

### **Relativas al aprovisionamiento de insumos médicos, artículos generales y medicamentos**

19. El ISSS será el responsable de proporcionar en forma oportuna al Hospital Divina Providencia, el aprovisionamiento de insumos médicos y artículos generales que son utilizados para la atención directa de los pacientes ingresados bajo este Convenio, se solicitarán y despacharán cada 15 días, o según calendario del ISSS\*; de acuerdo a existencias en el Almacén de Oncología HMQO, utilizando el procedimiento establecido para todo servicio de hospitalización.  
\* Nota: De rutina se realiza un pedido mensual, y se podrá realizar otro pedido cualquier otro día hábil del mes según necesidad emergente del HDP.
20. El aprovisionamiento y prescripción de medicamentos en los cuidados paliativos a través del Hospital Divina Providencia, se realizará en dos modalidades:

#### **a) Tratamiento Propio de la Patología por la que es Referido el Paciente**

Consiste en la dotación de medicamentos que forman parte de las indicaciones terapéuticas con las que cada uno de los pacientes son remitidos para ingreso al Hospital Divina Providencia.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERATIVIZACIÓN DEL CONVENIO ISSS-HOSPITAL DIVINA PROVIDENCIA (HDP) PARA LOS CUIDADOS PALIATIVOS EN PACIENTES HEMATO-ONCOLÓGICOS

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

### Características:

- Medicamento prescrito por personal médico del ISSS, al momento de ser remitido.
- Cantidades prescritas para un máximo de 30 días de acuerdo al pronóstico del paciente.
- Los medicamentos serán dispensados sólo en la Farmacia de Oncología del ISSS.
- Los medicamentos entregados a los pacientes, serán resguardados en la Farmacia del Hospital Divina Providencia, la cual asume la responsabilidad de custodiarlos y dispensarlos a cada paciente.
- El Control de los medicamentos en la Farmacia del Hospital Divina Providencia será por paciente.
- En caso que el paciente fallezca, el medicamento será devuelto por la Farmacia del Hospital Divina Providencia a la Farmacia de Oncología del HMQO por medio del formulario "Hoja de Devolución de Medicamentos a Farmacia".

### b) Tratamiento para la Sintomatología Secundaria

Consiste en proporcionar a la Farmacia del Hospital Divina Providencia, un stock de medicamentos incluidos en el listado oficial de medicamentos del ISSS, identificados para uso especial en asistencia de cuidados paliativos a pacientes con enfermedad terminal, como: Antieméticos, Analgésicos Narcóticos y No Narcóticos, Sales de Rehidratación Oral, Sueros endovenosos, etc., los cuales serán entregados por la Farmacia de Oncología del ISSS, en el Formulario "Requisición de Uso de Servicio"; a excepción de los medicamentos bajo control y fiscalización especial que deberán ir en receta especial; la custodia de estos medicamentos quedará bajo la responsabilidad de la Farmacia del Hospital Divina Providencia.

### Características:

- El medicamento utilizado en pacientes del ISSS será prescrito por el Médico del Hospital Divina Providencia, quien deberá estar registrado en el Sistema Informático del ISSS (SAFISSS).
- Los medicamentos prescritos a pacientes, serán registrados en la Farmacia de Oncología del ISSS, bajo la especialidad de cuidados paliativos Hospital Divina Providencia.
- Los medicamentos bajo control y fiscalización especial, serán prescritos solamente en las Recetas Especiales, conocidas en el ISSS como "receta verde" según el Art. 50 Reglamento de Psicotrópicos y estupefacientes. La cantidad inicial establecida para el stock que permanecerá en el Hospital Divina Providencia irá en este tipo de receta con la leyenda "Stock pactado cuidados paliativos Hospital Divina Providencia".



## **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERATIVIZACIÓN DEL CONVENIO ISSS-HOSPITAL DIVINA PROVIDENCIA (HDP) PARA LOS CUIDADOS PALIATIVOS EN PACIENTES HEMATO-ONCOLÓGICOS**

**DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

- El listado de medicamentos que compone el stock pactado, será completado semanalmente por la Farmacia de Oncología del ISSS y contra entrega de receta prescrita debidamente firmada y sellada por el Médico del Hospital Divina Providencia y con el nombre del paciente a quien fue suministrado, debiendo estar el medicamento anotado en el expediente clínico del paciente respectivo.
- Las Recetas serán procesadas en SAFISSS por la Farmacia de Oncología, con el código 641, correspondiente a la especialidad cuidados paliativos Hospital Divina Providencia.
- El listado del personal médico prescriptor del Hospital Divina Providencia deberá incorporarse a la base de datos del SAFISSS.
- Para la reposición semanal del stock pactado, se podrá hacer uso de la estrategia de entrega denominada "Medicamento Seguro".
- El stock pactado de medicamentos estará sujeto a modificación de acuerdo a las necesidades.
- El stock pactado será monitoreado periódicamente por personal de la Farmacia de Oncología con el apoyo del Departamento Control de Farmacias e Insumos.
- En el caso que personal médico del Hospital Divina Providencia establezca la necesidad de un cambio en el esquema farmacológico para el manejo del dolor, dicho traslape deberá ser gestionado con el coordinador médico del ISSS, quién autorizará el nuevo manejo.

### **2.5 Listado de Procedimientos Incluidos**

1. Evaluación, Aprobación y Traslado de Pacientes para ingreso a cuidados paliativos ISSS-Hospital Divina Providencia.
2. Solicitud de Transfusión de Hemocomponentes para Pacientes Ingresados en cuidados paliativos ISSS- Hospital Divina Providencia.
3. Gestión de Pago cuidados paliativos ISSS- Hospital Divina Providencia.

#### **2.5.1 Procedimiento Evaluación, Aprobación y Traslado de Pacientes para Ingreso a Cuidados Paliativos ISSS-Hospital Divina Providencia**

##### **Normas**

1. El paciente puede ser evaluado en los Servicios de Medicina de los Centros Hospitalarios del ISSS, en donde se realizarán todos los estudios requeridos para la aprobación del traslado al Hospital Divina Providencia. Estos documentos se deben remitir a la Jefatura del Departamento Servicios Oncológicos para asignar el Médico Sub-especialista que dará opinión y recomendación sobre el caso.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERATIVIZACIÓN DEL  
CONVENIO ISSS-HOSPITAL DIVINA PROVIDENCIA (HDP) PARA LOS  
CUIDADOS PALIATIVOS EN PACIENTES HEMATO-ONCOLÓGICOS**

**DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

2. El Servicio de Admisión y Registros Médicos del HMQO archivaré una copia del expediente y de la documentación del traslado. El original se remitirá al Hospital Divina Providencia al momento del ingreso.
3. Para el traslado del Paciente al Hospital Divina Providencia se aplicará la "Norma para el Traslado de Pacientes en Vehículo Tipo Ambulancia en el ISSS" vigente.
4. El traslado de pacientes se realizará únicamente de Lunes a Viernes de 8:00 am. a 4:00 pm. (exceptuando los días festivos), en coordinación con la Administración y el área de Transporte del HMQO y Control de Ambulancias del Hospital General.
5. El familiar y el paciente deberán firmar o poner huellas dactilares en formulario Hoja de Consentimiento Informado, haciendo constar que aceptan las medidas de cuidados paliativos que se ofrecen, colocando firma e identificación (DUI) del familiar responsable del paciente; sabiendo que todas estas medidas de cuidados paliativos no incluyen maniobras de resucitación en caso de paro cardio respiratorio y que no se realizarán medidas que acorten o prolonguen la vida del paciente, sino que son medidas de soporte básicas, para una muerte digna, rodeados del apoyo médico, familiar, emocional y espiritual.
6. Si el paciente durante su internamiento, por decisión propia o del familiar responsable, acuerdan el alta del Hospital Divina Providencia para morir en su casa bajo los cuidados de la familia, se debe firmar la hoja de alta y remitirla a la Jefatura del Departamento de Servicios Oncológicos del HMQO para darle seguimiento al caso.
7. Cuando el paciente ingresado y la familia soliciten permiso de autorización de salida, se debe documentar por medio del formulario institucional correspondiente (Formulario 521901-044-07-14). El cual deberá ser firmado por: el Médico que autoriza el permiso, 2 familiares y 2 testigos, con el objetivo institucional de contar con instrumento documental de la voluntad del paciente y su familia. Se deberá dejar constancia en el expediente clínico del paciente. Los días que el paciente se encuentre fuera del Hospital Divina Providencia, no podrán ser incluidos en el cobro de los servicios presentados cada mes al ISSS.
8. Para el ingreso del paciente al Hospital Divina Providencia (HDP) después de haber solicitado permiso, llegará de nuevo al HDP en horas hábiles de 8:00 am. a 5:00 pm. para ser evaluado por Médico del HDP y confirmar ingreso. El día de nuevo ingreso, el Director Médico del Hospital Divina Providencia debe notificar a la Jefatura del Departamento de Servicios Oncológicos del ISSS el ingreso del paciente, para que se contabilice el ingreso con fecha y hora en el censo diario de pacientes.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERATIVIZACIÓN DEL CONVENIO ISSS-HOSPITAL DIVINA PROVIDENCIA (HDP) PARA LOS CUIDADOS PALIATIVOS EN PACIENTES HEMATO-ONCOLÓGICOS

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

9. Los Pacientes que fueron ingresados a cuidados paliativos del HDP, pero que por cualquier motivo exigieron alta en un momento dado, si el paciente y/o familia desean un nuevo ingreso, deberá presentarse y solicitar cita por medio de Trabajo Social de Oncología al Hospital Médico Quirúrgico Oncológico, la cita será en el área de Consulta Externa Servicios de Oncología con su médico tratante o en el Servicio de Emergencia para ser ingresado en cualquier servicio de HMQO. Ya ingresado se solicitará interconsulta con el médico especialista de área de Oncología del ISSS para que realice y actualice una evaluación médica; y reconfirme dictamen, a fin de que se elabore hoja de ingreso al Hospital Divina Providencia, cumpliendo los requisitos del numeral 2.2 de Criterios Generales y Específicos, establecidos en este Manual.
10. Si el paciente falleciera en el Hospital Divina Providencia y se necesitare por parte de la familia, la elaboración de alguna incapacidad o constancia para el trabajador cotizante, será realizado por el (la) Trabajador (a) Social asignado (a) a cuidados paliativos del HMQO.
11. Si el paciente falleciere, el Médico Tratante del Hospital Divina Providencia, registrará fecha y hora del deceso en el formulario Orden de Hospitalización y Alta, elaborará el Registro de Defunción en forma completa y con letra legible, para que los familiares realicen las correspondientes gestiones legales con las Oficinas Gubernamentales (Alcaldía Municipal, Medicina Legal y Fiscalía entre otras) y entregar el cadáver a los familiares presentes.

### Descripción del Procedimiento

#### Médico Especialista

1. Identifica a paciente con cáncer avanzado, refractario o en progresión en los Servicios de Medicina de los Hospitales del ISSS, elabora resumen clínico, completa formulario "Informe de consentimiento" y lo envía para revisión de la Jefatura del Departamento de Servicios Oncológicos del HMQO.

#### Jefatura del Departamento Servicios Oncológicos HMQO

2. Revisa resumen y asigna a Jefatura de Servicio respectivo para su evaluación y dictamen del caso.

#### Jefatura del Servicio Respectivo

3. Realiza evaluación médica, elabora hoja de ingreso y dictamen del caso (aprobado o denegado) y envía para Visto Bueno de la Jefatura del Departamento de Servicios Oncológicos del HMQO.



### **Jefatura de Departamento Servicios Oncológicos HMQO**

4. Revisa que el caso cumpla con los requisitos necesarios para el ingreso al Hospital Divina Providencia y reconfirma dictamen.
5. Si el caso es aprobado, firma y sella documentación para el ingreso al Hospital Divina Providencia y envía documentación para traslado de paciente a Administración de HMQO/Trabajador (a) Social cuidados paliativos.
6. Si el caso no es aprobado, le solicita al Agregado Sub Especialista de Servicios de Oncología que elabore plan de manejo dentro de los hospitales del ISSS.

### **Administración HMQO/Trabajador (a) Social Cuidados Paliativos**

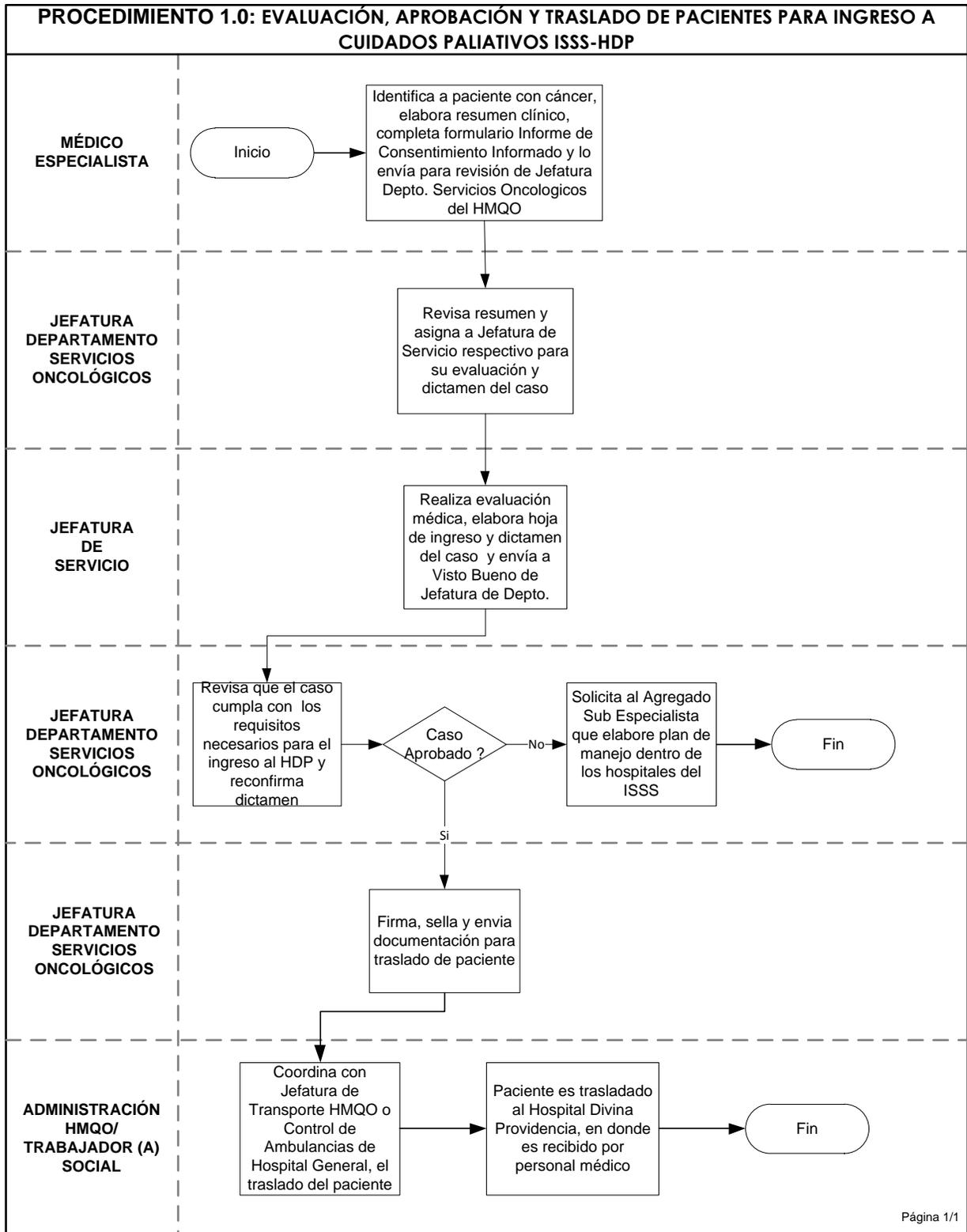
7. Recopila toda la documentación, obtiene fotocopia de ellos, los originales se remiten con un libro de entrega al Hospital Divina Providencia junto con el paciente y la copia se archiva para control administrativo de los ingresos autorizados.
8. Coordina con Jefatura de Transporte HMQO o Control de Ambulancias de Hospital General, el traslado oportuno del paciente.
9. Paciente es trasladado al Hospital Divina Providencia, en donde es recibido por personal médico encargado de los cuidados paliativos.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERATIVIZACIÓN DEL CONVENIO ISSS-HOSPITAL DIVINA PROVIDENCIA (HDP) PARA LOS CUIDADOS PALIATIVOS EN PACIENTES HEMATO-ONCOLÓGICOS**

**DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

**Diagrama de Flujo**





## **2.5.2 Procedimiento Solicitud de Transfusión de Hemocomponentes para Pacientes Ingresados en Cuidados Paliativos ISSS-Hospital Divina Providencia**

### **Normas**

1. Durante su internamiento en el Hospital Divina Providencia, el paciente puede ser evaluado por el Médico en cuanto a necesitar apoyo con terapia de transfusión de hemocomponentes.
2. El Médico tratante del Hospital Divina Providencia deberá verificar con el paciente, familiares o persona responsable si está de acuerdo con que le realicen transfusión de hemocomponentes, para luego completar los formularios Institucionales, con los datos clínicos del paciente, diagnóstico, datos del laboratorio recientes del caso y que se relacione con la solicitud para el paciente.
3. La enfermera del Hospital Divina Providencia será la responsable de tomar las muestras de sangre al paciente que tiene la solicitud de transfusión, cumpliendo el procedimiento de verificar el nombre del paciente según datos de los formularios "Solicitud de Transfusión ", "Solicitud y Control de Transfusional " y Solicitud de Típo Sanguíneo ABO/Rh.
4. Los formularios de solicitud de transfusión y los tubos con las muestras de sangre del paciente se envían al Banco de Sangre HMQO, cumpliendo las normas para el manejo y transporte de muestras. Estas serán remitidas bajo la custodia del mensajero del Hospital Divina Providencia destacado para tal función de llevar muestras y luego recoger los hemocomponentes.
5. El Banco de Sangre HMQO revisará y entregará el o los componentes sanguíneos, contra entrega del formulario de solicitud y de control de transfusión" del paciente, más formulario de "Informe de control transfusional" al mensajero del Hospital Divina Providencia que recoge la o las unidades preparadas.
6. El mensajero del Hospital Divina Providencia deberá disponer de hielera limpia y de tamaño adecuado para cada tipo de componente sanguíneo a transportar.
7. Si durante o después de la transfusión (3 horas de finalizada) se presentara algún signo o síntoma de reacciones adversas a la transfusión, el Médico del Hospital Divina Providencia donde se transfundió debe de completar el formulario de "Informe de control de transfusión," (apartado inferior), los datos completos de la situación del paciente con respecto a la transfusión, firmar y sellar el informe.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERATIVIZACIÓN DEL CONVENIO ISSS-HOSPITAL DIVINA PROVIDENCIA (HDP) PARA LOS CUIDADOS PALIATIVOS EN PACIENTES HEMATO-ONCOLÓGICOS**

**DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

8. Toda unidad que reporte reacción adversa dentro de las 3 horas, no debe ser descartada, esté vacía o contenga aún resto del componente, deberá ser remitida al Banco de Sangre del HMQO con el formulario "Informe de control Transfusional" completo. Este formulario debe remitirse al Banco de Sangre a más tardar 48 horas post-transfusión, ya sea que exista un reporte de incidencias transfusionales o no.
9. El Banco de Sangre del HMQO deberá controlar y registrar todas las solicitudes de transfusiones, detallando como mínimo hora, fecha, nombre y número de afiliación del paciente y tipo de solicitud por componente.
10. El Hospital Divina Providencia cumplirá con la Norma de Desechos Sólidos Bioinfecciosos establecida a nivel nacional para los desechos de las bolsas solas de los componentes sanguíneos a descartar.
11. El formulario de "Solicitud y Control de Transfusión" de un paciente puede ser utilizada con diferentes fechas de solicitudes del mismo paciente, esta hoja debe archivar en el expediente clínico del paciente.

### **Descripción del Procedimiento**

#### **Médico Tratante Hospital Divina Providencia**

1. Verifica con el paciente, familiares o persona responsable si está de acuerdo que le realicen transfusión de hemocomponentes.
2. Si el paciente no está de acuerdo, debe firmar y colocar su N° de DUI o huellas dactilares en el formulario "Informe de Consentimiento Informado". También pueden firmar los familiares o responsables en caso que el paciente no pueda hacerlo.
3. Si está de acuerdo, el médico tratante firma, sella y solicita componentes en formulario "Solicitud de Transfusión" y formulario "Solicitud y Control de Transfusional" y formulario "Solicitud de Típo Sanguíneo ABO/Rh".
4. Anota en formularios el componente sanguíneo requerido, éste puede ser unidad de glóbulos rojos empacados (GRE); concentrado de plaquetas (CP); plasma fresco congelado (PFC). Debe especificar el número de unidades solicitadas según componente.

#### **Enfermera Hospital Divina Providencia**

5. Completa en los formularios los datos de identificación del paciente, fecha y coloca sello del Hospital Divina Providencia.



6. Envía formularios de Solicitud de Transfusión y muestra de sangre de paciente con mensajero del Hospital Divina Providencia a Banco de Sangre del HMQO.

### **Banco de Sangre del HMQO**

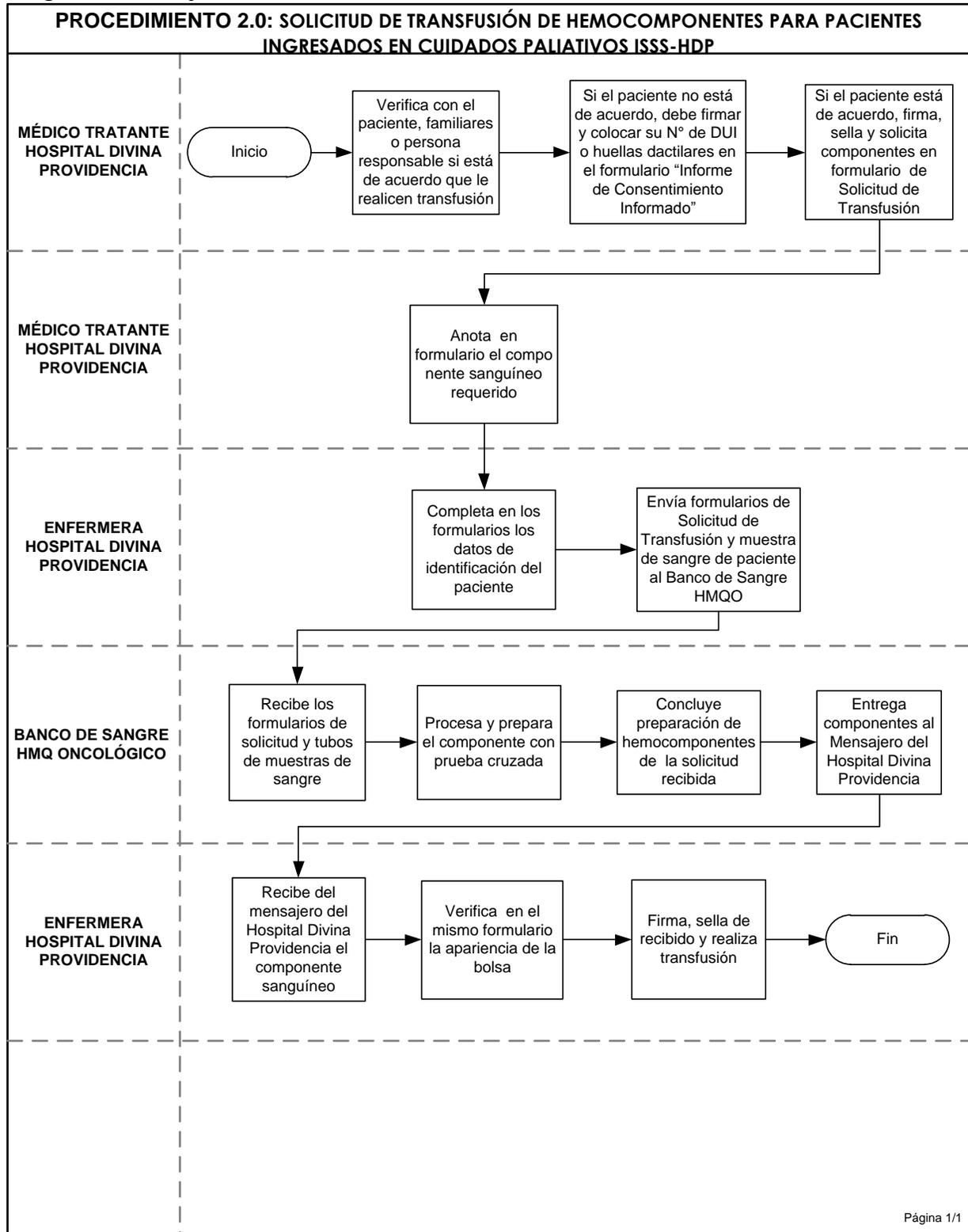
7. Recibe los formularios de solicitud y tubos de muestras de sangre, coteja en tubos y formularios que todos los datos coincidan y vengán claramente escritos.
8. Si todo está correcto, da por recibidas las muestras y formularios, y pasa solicitud para procesarla y preparar el componente con prueba cruzada.
9. Concluye preparación de hemocomponentes de la solicitud recibida para transfusión, verifica tener prueba cruzada compatible de la o las unidades a despachar que han sido etiquetadas.
10. Entrega componentes para transfusión al Mensajero del Hospital Divina Providencia verificando los siguientes datos:
  - a) Nombre, número de afiliación, grupo sanguíneo del paciente.
  - b) Datos en la viñeta de la bolsa del componente sanguíneo, tipo de componente, grupo sanguíneo de la bolsa a entregar, número de la unidad, prueba cruzada que sea compatible, fecha de caducidad vigente (no vencida).
  - c) Entrega de hemocomponentes, el mensajero que recibe firma, pone su nombre y hora de recibido. El que entrega el servicio por parte del Banco de Sangre pone su nombre, firma y pone hora de entrega. Ambos son responsables de cumplir y garantizar la cadena de frío requerida según el tipo de componente entregado.
  - d) Formulario de Informe de control de transfusión, entregada con el componente enviñetado en el Banco de Sangre.

### **Enfermera del Hospital Divina Providencia**

11. Recibe del mensajero del Hospital Divina Providencia el componente sanguíneo, verificando el componente para realizar la transfusión al paciente, y anota en el formulario correspondiente, número de identificación de la unidad, con grupo sanguíneo (debe coincidir con los datos anotados en formulario para la bolsa) luego verificar que coincida el nombre del paciente con el nombre de la viñeta de la bolsa con la prueba cruzada compatible.
12. Verifica en el mismo formulario la apariencia de la bolsa; anota fecha y hora de inicio de la transfusión al paciente, como también los signos vitales a ese momento.
13. Firma y sella de recibido la unidad a transfundir, realiza transfusión y al final anota hora de finalización de la transfusión y los signos vitales del paciente.



**Diagrama de Flujo**





### **2.5.3 Procedimiento Gestión de Pago Cuidados Paliativos ISSS-Hospital Divina Providencia**

#### **Normas**

1. La Jefatura del Servicio del Hospital Divina Providencia, donde el paciente recibió la última atención, elaborará detalle de cada paciente atendido y enviará la siguiente documentación a la Dirección del mismo Hospital:
  - Expediente Clínico
  - Orden de Hospitalización y Alta emitida por el ISSS con el resumen clínico
  - Acta de defunción del paciente (si aplica)
  - Fotocopia de DUI y/o tarjeta de afiliación del paciente
2. La Dirección del Hospital Divina Providencia, será la responsable de revisar que los documentos anexos estén completos y que certifiquen las atenciones brindadas y a la vez, elaborará el consolidado mensual de los pacientes atendidos por cada servicio.
3. La Dirección del Hospital Divina Providencia deberá elaborar y enviar los primeros 5 días hábiles de cada mes a la Administración del HMQO, la hoja de costos de cada paciente, indicando el tiempo efectivo de hospitalización por las atenciones brindadas, anexando la siguiente documentación:
  - Hoja con la nota de remisión firmada por la Dirección del Hospital
  - Orden de Hospitalización y Alta (si el paciente fallece o si es trasladado para cuidado en casa)
  - Hoja de Costos por Servicios Médicos Proporcionados a Pacientes del ISSS
  - Detalle de los costos unitarios y totales de cada paciente
4. El costo día cama incluye una estancia de 24 horas con espacio físico, hostelería y pago de recursos humanos de salud, si es mayor o menor de ese tiempo se cobrará por hora y minutos.

#### **Descripción del Procedimiento**

##### **Dirección Hospital Divina Providencia**

1. Envía documentación de respaldo a la Dirección y/o Administración del HMQO para realizar el cobro de la atención de los cuidados paliativos brindados a los pacientes del ISSS.



### **Dirección y/o Administración del HMQO**

2. Revisa que coincida la documentación con la hoja de costos por servicios médicos proporcionados a pacientes atendidos en el Hospital Divina Providencia, verificando que no presente inconsistencias (caso contrario lo devuelve para corregir).
3. Si la documentación está correcta, firma y sella de Visto Bueno para realizar cobro.
4. Obtiene copia de toda la documentación para archivo (Art. 19 de la Ley AFI) y envía el original a la Sección Control de Costos, del ISSS.

### **Sección Control de Costos**

5. Analiza y verifica que los tiempos y costos de los servicios a cobrar por el Hospital Divina Providencia coincidan con los precios según convenio y que se anexen los documentos requeridos.
6. Emite dictamen favorable para el pago de los servicios de salud prestados, y envía documentación a la Sección Trámite de Pago para la elaboración del quedan respectivo.

### **Hospital Divina Providencia**

7. Gestiona obtención de quedan en la Sección Trámite de Pago.

### **Departamento de Tesorería**

8. Deposita el monto en cuenta del Hospital Divina Providencia, a los cinco días hábiles de presentado los documentos.



**Diagrama de Flujo**

