



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



ME LLENA DE ORGULLO

# EDUCACIÓN A LOS PACIENTES Y SU FAMILIA (PFE)



**200** AÑOS  
**VERACRUZ**  
CUNA DEL HEROICO  
COLEGIO MILITAR  
1823 - 2023



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



ME LLENA DE **ORGULLO**



**200** **AÑOS**  
**VERACRUZ**  
CUNA DEL HEROICO  
COLEGIO MILITAR  
**1823 - 2023**

Estándar destinado a la **EDUCACIÓN** que se brinda a los pacientes y familiares que se lleva a cabo en los diferentes servicios de salud que conforman a los Establecimientos de Segundo Nivel de Atención.

## 8 ESTÁNDARES



## ESTÁNDAR PFE. 1

**La organización define un proceso para educar al paciente y su familia durante todas las fases de atención considerando cuatro perspectivas.**

La organización planifica sus recursos, para educar al paciente y a su familia, de manera eficiente y efectiva. La educación se proporciona de manera coordinada a través de un enfoque multidisciplinario. Por consiguiente, la organización puede optar por cualquiera de las siguientes alternativas:

- a) Designar un coordinador de educación.
- b) Crear un comité de educación.
- c) Crear un servicio de educación.
- d) Trabajar con todo el personal.

**Como parte del proceso educativo, la organización define:**

El lugar en el expediente clínico donde se documenta la educación basada en las necesidades específicas de cada paciente y la basada en su condición clínica.

## ESTÁNDAR PFE. 2

**Se evalúan las barreras para el aprendizaje de cada paciente como parte del proceso educativo.**

### ESTÁNDAR PFE. 2.1

**Se evalúan las barreras para el aprendizaje de cada paciente como parte del proceso educativo.**

**Algunas barreras para el aprendizaje a considerar son las siguientes:**

- a) las creencias y valores del paciente y de su familia;
- b) Nivel de alfabetización, nivel educativo y el idioma;
- c) las barreras emocionales y las motivaciones;
- d) las limitaciones físicas y cognitivas;
- e) la disposición del paciente para aprender; y
- f) la habilidad para realizar un procedimiento.



## ELEMENTOS MEDIBLES PFE. 2

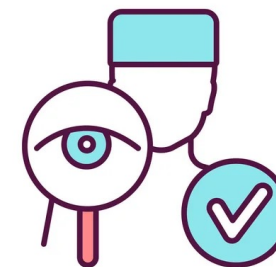
1. La organización define los elementos de la evaluación de barreras para el aprendizaje.
2. La organización define el proceso de revaluación, si corresponde.
3. A cada paciente se le realiza una evaluación de las barreras para el aprendizaje como parte del proceso de
4. evaluación inicial.
5. Se completa la evaluación de barreras para el aprendizaje en las primeras 24 horas de hospitalización.
6. Si corresponde, se revalúa acorde a lo definido por la organización.
7. Se documentan los resultados de la evaluación en el expediente clínico.
8. El personal clínico realiza esta evaluación de acuerdo a las funciones específicas que se le han asignado.

## ESTÁNDAR PFE. 3

**Se proporciona educación basada en la condición clínica del paciente como parte del proceso educativo.**

### ESTÁNDAR PFE. 3.1

**La educación incluye temas relacionados con el proceso de atención.**



### ESTÁNDAR PFE. 3.2

**La educación incluye temas relacionados a problemas y/o programas de salud prioritarios en México.**

**Cuando corresponde, la organización proporciona educación en temas relacionados con:**

- El uso seguro y efectivo de los medicamentos que toma el paciente.
- El uso seguro y efectivo de equipo médico.
- Dieta y nutrición.
- Manejo del dolor.
- Técnicas de rehabilitación.

**Además, si corresponde, se proporciona educación en temas relacionados a problemas y/o programas de salud prioritarios en México, como por ejemplo:**

- Planeación familiar.
- Violencia familiar.
- Enfermedades crónico-degenerativas.
- Patologías oncológicas.
- Adicciones.
- Enfermedades prevenibles por vacunación.
- Datos de alarma en embarazadas.





## ESTÁNDAR PFE. 4

**Esta educación se proporcionará a la totalidad de los pacientes o a un grupo determinado.**

Ejemplos de este tipo de educación son:

Riesgo de caídas, dolor, reglamento hospitalario, horario de informes a los pacientes y sus familiares, entre otros que cada organización defina.

### Elementos medibles:

1. Se proporciona educación a los pacientes, con base en lo establecido por la organización.
2. Se documenta la educación organizacional que se proporciona al paciente, acorde a la manera y al lugar establecido por la organización.



## ESTÁNDAR PFE. 5

**La cuarta perspectiva del proceso educativo es la establecida por el Modelo de Seguridad del Paciente del SiNaCEAM, que incluye educación para todos los pacientes en los siguientes temas:**

- ✓ Higiene de manos (**MISP.5**).
- ✓ Riesgo de caídas (**MISP.6**).
- ✓ Dolor (**AOP, COP**).
- ✓ Manejo Integral de Cuidados Paliativos.
- ✓ Fomento a la lactancia materna en las organizaciones que brindan servicios de atención al embarazo, parto y puerperio, cuando corresponda.



## ESTÁNDAR PFE. 6

Entender las barreras para el aprendizaje de los pacientes, ayuda a que la organización seleccione los **métodos educativos** y los educadores adecuados.

La organización decide cuándo y cómo reforzar la educación verbal con *materiales escritos*, a fin de mejorar la comprensión y ofrecer una referencia educativa futura.

### **Elementos medibles:**

1. Se alienta a los pacientes a hacer preguntas y a decir lo que piensan, para confirmar que se comprendió la información.
2. La información verbal se refuerza con material escrito, según sea adecuado acorde a las barreras para el aprendizaje y las preferencias del paciente.

## ESTÁNDAR PFE. 7

En ocasiones, el proceso educativo debe dirigirse a un tercero, por ejemplo en *pacientes pediátricos, inconscientes y/o con alguna discapacidad* que impida la comunicación y/o la comprensión de la información.

**Cada organización integra en la definición de su proceso educativo las situaciones, la manera en que proporcionará educación a un tercero, y el lugar donde se documentará.**



Los terceros a quienes se proporciona educación pueden ser **familiares, amigos, cuidadores, entre otros.**

## ESTÁNDAR PFE. 8

**El proceso educativo se lleva a cabo por personal competente que entiende la importancia y los beneficios de proporcionar educación al paciente. De acuerdo a las cuatro perspectivas del proceso educativo, el personal correspondiente, *clínico y no clínico*, proporciona educación de manera coordinada a través de un enfoque multidisciplinario.**

### **Elementos medibles:**

1. El proceso educativo se proporciona de manera coordinada.
2. Quienes imparten educación cuentan con el conocimiento del tema para hacerlo.
3. Quienes imparten educación cuentan con las competencias para hacerlo.





**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



ME LLENA DE ORGULLO

# GRACIAS POR SU ATENCIÓN.

**L.E. MARÍA FÁTIMA GODÍNEZ BERISTÁIN.**  
**COORDINACIÓN ESTATAL DE CALIDAD EN SALUD.**



**200** AÑOS  
**VERACRUZ**  
CUNA DEL HEROICO  
COLEGIO MILITAR  
1823 - 2023