



**PROTOCOLO GENERAL
DE ATENCIÓN A PACIENTES Y/O BENEFICIARIOS**

FUNDACIÓN AYÚDAME A ESCUCHAR BARBARA NICOLLE

GUATEMALA, 2021

INDICE

No.	CONTENIDO	PÁGINA
I	INTRODUCCIÓN.....	3
II	MISIÓN Y VISIÓN	4
II	¿QUE ES UN APARATO AUDITIVO? (A A).....	4
IV	¿QUE ES UN IMPLANTE COCLEAR? (I C)	5
1.	OBJETIVOS	
1.1	Objetivo General.....	7
1.2	Objetivos Específicos.....	7
2.	PROCESO DE INSCRICION A PACIENTES.....	7
2.1.	PASOS A SEGUIR PARA LA INSCRIPCIÓN.....	7
2.2.	REQUISITOS PARA PACIENTE MAYOR DE EDAD Y MENORES DE EDAD.....	8
3.	ATENCION EN EL DEPARTAMENTO DE TERAPIAS.....	9
4.	DEPARTAMENTO DE TERAPIAS DE LENGUAJE.....	9
4.1	ENTREVISTA / ANAMNESIS.....	9
4.2	REGLAMENTO DE ASISTENCIA A TERAPIAS.....	9
4.3	SESIONES TERAPEUTICAS.....	10
5.	METODO DE ELECCIÓN DE PACIENTES PARA IMPLANTE COCLEAR.....	10
5.1	REFERENCIAS A JORNADA A IMPLANTE COCLEAR.....	11
5.2	PROCEDIMIENTO DE EXAMENES E INMAGENES.....	11-12
6	REFERENCIAS PARA DONACIONES DE AUXILIARES AUDITIVOS.....	13
7.	REFERENCIAS PARA DONACION DE REPUESTOS DE IMPANTE COCLEAR.....	14
8.	DISTRIBUCION DE ALIMENTOS A LOS PACIENTES Y PADRES DE FAMILIA O ENCARGADOS.....	14
	ANEXOS.....	15-20
	BIBLIOGRAFÍA.....	21

I INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Protocolo de atención a pacientes de la Fundación Ayúdame a Escuchar Barbara Nicolle; que permitirá guiar el proceso de atención requerida de los servicios prestados por la Fundación.

A partir de 2020, el sistema de atención a los pacientes fue modificado por las disposiciones implementadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para evitar la propagación de contagios debido al COVID-19, ya que según evidencia científica, la infección se puede establecer a través de la exposición a las mucosas de ojos, nariz y boca, es una enfermedad altamente contagiosa que ha representado una emergencia sanitaria y una crisis de salud pública en muchos países.

El 13 de marzo de 2020 fue confirmado el primer caso en Guatemala de COVID-19, El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) se vio en la necesidad de realizar un Plan para la prevención, contención y respuesta a casos de Coronavirus (Covid-19) en Guatemala.

Basado en lo anterior, se toman las consideraciones pertinentes y para esto la Fundación Ayúdame a Escuchar Barbara Nicolle establece sus propio protocolo de atención a pacientes.

II MISIÓN y VISIÓN

MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de la población guatemalteca que padezca problemas de audición ya sea congénita o adquirida, a través de la atención integral en salud por medio del implante coclear.

VISIÓN

Mantener una proyección social, solidaria y de asistencia humanitaria, con el fin de que todos y cada uno de los niños, jóvenes y adultos, que padezcan problemas de audición, sean atendidos clínica y profesionalmente, de tal forma que lleguen a contar con una oportunidad para desenvolverse en sociedad.

III ¿QUE ES UN APARATO AUDITIVO? (AA)

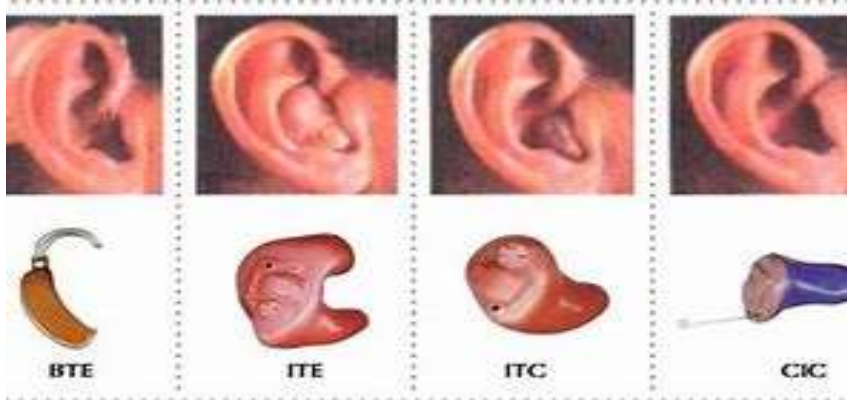
También llamados: Audiófono, audífono o Auxiliares Auditivos (AA).

Es un Dispositivo electrónico, que notifica, amplifica y cambia la intensidad del sonido para permitir una mayor percepción auditiva y mejorar comunicación. Los Auxiliares Auditivos reciben el sonido a través de un micrófono que luego convierte las ondas sonoras en señales eléctricas. El amplificador aumenta el volumen de las señales y luego envía el sonido al oído a través de un altavoz. Existen diferentes diseños de Auxiliares Auditivos que varían según la pérdida auditiva.

Se clasifican así:

- Audífonos Intraauriculares (ITE): Son para pérdidas de Audición de LEVE a SEVERA. Estos no son aptos para niños.
- Audífonos Retroauriculares (BTE) son para pacientes con pérdida auditiva de LEVE a PROFUNDA. Apto para todas las edades
- Audífonos Intracraneales: (ITC): Son para pérdida de audición LEVE a MODERADAMENTE SEVERA. No son aptos para niños.
- Audífonos de bolsillo (de caja): son para pérdidas de audición PROFUNDA. Ya no se utiliza mucho.

- Audífonos Completamente en el Canal (CIC): Están diseñados a la medida, son para pérdidas LEVES. No apto para niños.



IV ¿QUE ES UN IMPLANTE COCLEAR? (IC)

El Implante Coclear (IC) es un producto sanitario implantable de Alta Tecnología y precisión, encaminado a restablecer la audición de aquellas personas que padezcan de una sordera causada por la destrucción de las células ciliadas desde la cóclea, estimulando directamente las células ganglionares (Nervio auditivo) mediante señales eléctricas encargadas de transmitir la información codificada al cerebro. Es importante recalcar que al ser una prótesis, NO CURA DEFINITIVAMENTE LA SORDERA.

Composición del Implante Coclear (IC): Está formado por dos partes. La parte interna y externa.

- **PARTE INTERNA:** Parte que requiere de una cirugía donde se colocará el dispositivo *transductor* con un imán posicionador, haciendo previamente un hueco en el hueso temporal mediante fresado. Del transductor salen 2 hilos: el hilo de masa, alojando en el interior del músculo temporal, y un segundo hilo con un juego de electrodos (la cantidad de electrodos varía según la marca del IC) que será introducido, previa abertura de la ventana oval, en la rampa timpánica de la cóclea.
- **PARTE EXTERNA:** Parte donde se procesa el sonido y que transmite la información codificada del sonido ambiental recogido a la parte interna. La parte externa se coloca entre las 2 o 6 semanas después de la cirugía y consta de 3 partes claramente diferenciadas.
 - **PROCESADOR DE SONIDO:** Capta la información sonora del ambiente a través del MICROFONO y la envía al MICROPROCESADOR que es el encargado de seleccionar los sonidos útiles y de codificar la información sonora para posteriormente enviársela a la BOBINA.
 - **BOBINA:** La bobina contiene un imán que por efecto del campo magnético, la mantiene unida a la parte interna. Esta colabora recogiendo la información codificada del microprocesador y transmitiéndola al transductor por radiofrecuencia que a su vez, estimulará el nervio auditivo.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Ofrecer servicios de implante coclear, donación de aparatos auditivos y terapias del lenguaje a la población guatemalteca con problemas auditivos.

1.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Apoyar al paciente pre implantado y post implantado con terapias de lenguaje para que tenga un mejor desarrollo auditivo y verbal.
- Beneficiar con aparatos auditivos a pacientes con pérdida auditiva parcial.
- Orientar a los padres o encargados en el proceso para adquirir los servicios que presta la Fundación.

2. PROCESO DE INSCRIPCIÓN A PACIENTES.

La Fundación cuenta con una página web www.fundacionayudameaescuchar.org y redes sociales que aparecen con el mismo nombre; es la forma como la Fundación se da a conocer.

2.1 PASOS A SEGUIR PARA LA INSCRIPCIÓN

Como primer paso la madre padre o encargado del paciente llama para saber cuál es el procedimiento para inscribir al paciente en la Función Ayúdame a Escuchar Bárbara Nicolle y obtener el beneficio del Implante Coclear o adquirir aparatos auditivos, según la necesidad del paciente.

Se indica los requisitos que debe presentar dependiendo si es menor o mayor de edad, seguidamente cuando reúnan los requisitos, contacten a la Fundación para agendar una cita poder inscribir al paciente, cuando el encargado del paciente llama indicando que cuentan con todos los requisitos se les informa el día y la hora disponible para la cita. Se permite únicamente el ingreso a una persona para la inscripción se verifica que todos los requisitos estén completos, en vista que cumplen con lo solicitado se les entrega una ficha de inscripción y una ficha socioeconómica (hay fichas para niños y adultos) se abre expediente asignándole número en la base de datos.

Ya contando con un número de expediente, se firma y sella de recibido por la secretaria, se traslada a administración para firma de autorizado como paciente de la Fundación.

2.2. REQUISITOS PARA PACIENTE MAYOR DE EDAD:

- Fotocopia de DPI
- Diagnóstico médico (constancia del problema de audición)
- Tres fotos recientes del paciente tamaño cédula.
- Nota de referencia de un Centro de Salud u Hospital de la Red de Servicios de Salud Pública y Asistencia Social.
- Fotocopia de inscripción y/o afiliación del IGSS (no indispensable)

○ PACIENTE MENOR DE EDAD

- Fotocopia acta de nacimiento.
- Diagnóstico médico (constancia del problema de audición).
- Fotocopia de DPI de los padres de familia y/o tutor o encargado.
- Historial del menor desde el embarazo a la fecha.(elaborado por la madre).
- Historial clínico (general).
- Fotocopia de inscripción y/o afiliación del IGSS (no indispensable).
- Tres fotos recientes del paciente tamaño cédula.
- Nota de referencia de un Centro de Salud u Hospital de la Red de Servicios de Salud Pública y Asistencia Social.
- Fotocopia del Carné de vacunas.

3. ATENCIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE TERAPIAS

A los padres de familia o encargados del paciente se les indican los espacios disponibles para recibir terapia de lenguaje, ellos deciden el día y hora que se adapte según sus actividades diarias, se traslada la información a la terapeuta con una ficha de registro terapéutico y el diagnóstico médico, para que la terapeuta realice la entrevista a los padres o encargados.

Al iniciar con la terapia de lenguaje se inicia el proceso de rehabilitación, apoyo a los padres de familia o encargados e informarles de la importancia de comprometerse con sus hijos para realizar las actividades en sus rutinas diarias y obtener avances en su terapia, Lo anterior repercute en la selección como candidato a una cirugía de Implante coclear o adquisición de aparatos auditivos.

4 DEPARTAMENTO DE TERAPIA DE LENGUAJE

4.1 ENTREVISTA / ANAMNESIS

Se programa cita a paciente con terapeuta asignada, en la cual se realiza la anamnesis clínica para conocer el caso y realizar un plan de tratamiento adecuado según su diagnóstico obtenido e impresión clínica.

4.2. REGLAMENTO DE ASISTENCIA A TERAPIAS.

En el momento que se les refiere al área de terapia del lenguaje se les informa a los padres o encargados de los pacientes menores de edad o a los pacientes mayores de edad, del reglamento de asistencia de la Fundación, independientemente si es terapia presencial o virtual.

1.- Con 2 inasistencias a terapia:

- Se les hace una llamada telefónica por parte de administración para consultar el motivo de las inasistencias y buscar la forma de apoyarlos dependiendo el motivo expuesto.

2.- De 3 inasistencia o más:

- Se solicita una carta a los padres o encargados donde informen la razón por la cual han incumplido a sus terapias, se les informa de la importancia de la rehabilitación de un paciente con problemas auditivos, se les motiva a seguir con su terapia y si su respuesta es que se retirarán de la Fundación, se les solicita lo hagan por escrito.

4.3 SESIONES TERAPEUTICAS

Pre-Implante: En la Fundación se han programado las sesiones de forma quincenal o semanal. Todo paciente que ingresa y recibe terapia Pre-Implante, se estimulan las áreas cognitivas, lingüísticas y se estimula el área auditiva para iniciar a generar la Conciencia auditiva con los restos auditivos que posee.

Post-Implante: Según la disponibilidad de espacios se pueden agendar semanalmente al paciente Post-Operatorio de lo contrario; continua quincenal.

Todo paciente ya operado y activado con el Implante Coclear, inicia a trabajar el área de jerarquías de audición que es la etapa donde se le enseña a Detectar, Discriminar, Identificar, Reconocer y Comprender todos los sonidos tanto ambientales como lingüísticos. Además, se continúa estimulando las áreas cognitivas y se promueve que por medio del estímulo auditivo el paciente inicie a generar voz y lenguaje.

5. METODO DE SELECCIÓN DE PACIENTES PARA IMPLANTE COCLEAR

Se toma en cuenta la constancia, compromiso de los padres y progresos obtenidos durante el proceso terapéutico para ser propuestos en la próxima jornada de Implantes Cocleares. Se da prioridad a pacientes menores de 3 años o pacientes Post-Locutivos ya que ellos presentan las condiciones idóneas para obtener resultados óptimos.

Así mismo se toman los siguientes aspectos:

- Padecer de pérdida neurosensorial severa o profunda
- Que sean candidatos a recibir el implante coclear según lo determinen los estudios audiológicos reflejados en el diagnóstico realizado por el equipo multidisciplinario.
- Selección de criterio de antigüedad según la lista de espera de la Fundación.

5.1 REFERENCIAS A JORNADA A IMPLANTE COCLEAR

Se elabora un informe donde se da a conocer los avances lingüísticos y de forma cualitativa las observaciones de su progreso en las áreas sociales, educativas y familiares.

- Se realiza una discusión de casos en el área administrativa; allí es donde se da la aprobación para ser incluido en la jornada correspondiente.
- En el área administrativa se realiza el listado de la jornada, se programa cita con los padres o encargados del paciente (de forma individual) Consejo Directivo de la Fundación ayúdame a Escuchar Barbara Nicolle, para informarles de la decisión y consultarles su autorización, para que sean implantados y darles a conocer como se llevara a cabo el proceso.
- Se firma la autorización expresa de los padres y se realiza el listado oficial para programar estudios previos a la cirugía (enlistar los exámenes).

5.2 PROCEDIMIENTO DE EXÁMENES E INMAGENES

A los pacientes elegidos para un implante coclear se les realizan los siguientes exámenes e imágenes previos a ser implantados, los cuales diagnosticarán si el paciente es candidato a ser implantado o no:

Exámenes que se realizan a todos los pacientes

Resonancia magnética de oídos

Tomografía computarizada de oídos

Laboratorios

Creatinina

Glucosa

Nitrógeno de urea

Hematología completa con UVS

Tiempo de protrombina/TP

Tiempo parcial del trombolastina/TPT

Grupo sanguíneo (grupo IRH)

Exámenes Audiológicos

Timpanometría

Audiometría

Emisiones otacústicas

Potenciales evocados de tallo cerebral

Además de los exámenes anteriores a los Pacientes mayores de 40 años se les realizan los siguientes exámenes

Electrocardiograma

Rayos X de tórax (A/P)

- Al obtener resultados de los exámenes antes mencionados, se procede a programar cita con cirujano otorrinolaringólogo y anestesiólogo quienes determinan si son candidatos o no a colocarse un Implante Coclear o a someterse a una cirugía.
- Si en la cita médica el otorrinolaringólogo al evaluar al paciente determina que no es candidato se le programa otra cita personal en el consultorio para explicarle más detalladamente la razón porque no es candidato y explicarle de otras alternativas de rehabilitación para que el paciente pueda obtener mejor calidad de vida.
- La Empresa que colocará los implantes, además de las citas médicas gestiona un taller de expectativas para los padres o encargados de los pacientes a implantar.
- Ya informados todos los pacientes, evaluados y aprobados por los médicos, la empresa de Implantes Cocleares estructurará el cronograma de cirugías el cual es entregado al área administrativa de la Fundación para proporcionar la debida información a los padres, encargados o pacientes.
- Según recomendación médica, después de un proceso de recuperación Post-Operatorio (puede variar de 2 a 6 semanas), se programa la jornada de activaciones, momento en el cual se les entrega su kit que incluye la parte

externa, accesorios y garantías.

- La Empresa adjudicada en el evento de licitación, programa talleres informativos durante el periodo y garantías a dar seguimiento y resolver dudas al uso y cuidado del Implante.
- La Empresa adjudicada en el evento de licitación, programa 7 Mapeos o Calibraciones durante los primeros 2 años, en los cuales se da mantenimiento y
- se realizan ajustes o modificaciones necesarias al procesador para que el paciente escuche de forma clara.

6. REFERENCIAS PARA DONACIÓN DE AUXILIARES AUDITIVOS

El programa de Auxiliares Auditivos está enfocado a personas adultos mayores o a personas con pérdida auditiva leve o moderada tanto unilateral como bilateralmente, que se evidencia que solo es necesario apoyo con Auxiliar Auditivo.

- En el caso de pacientes adultos mayores, desde que realizan su proceso de inscripción indican que su interés es únicamente obtener sus auxiliares auditivos, pasando una lista de espera donde según gestiones administrativas de la Fundación se realiza la programación y entrega. El paciente debe llenar solicitud de donación.
- Para los pacientes con pérdidas auditivas leves a moderadas que se encuentran en el programa de terapia de lenguaje. La terapeuta responsable del paciente, según sus observaciones en los avances y necesidades, solicita a la Administración de La Fundación y en base a la gestión de la Meta de Auxiliares auditivos ellos indican cuantos Aparatos Auditivos se pueden donar. El paciente debe de llenar la solicitud de donación.

7. REFERENCIAS PARA DONACIÓN DE REPUESTOS DE IMPLANTE COCLEAR

Todos los pacientes que han sido beneficiados con Implante Coclear pueden obtener el beneficio de donación de algún repuesto, sin embargo, no se cuenta con suficientes presupuesto para cubrir con la alta demanda de repuestos y accesorios de los usuarios, por lo que en base al apoyo familiar, compromiso de los padres, factor económico del paciente y avances obtenidos en su rehabilitación, la terapeuta responsable del paciente refiere a la Administración de la Fundación que se gestione la donación y se le indica a los padres o encargados del paciente que deben solicitar por escrito solicitando dicho beneficio.

8. DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS A LOS PACIENTES Y PADRES DE FAMILIA O ENCARGADOS

A los pacientes y acompañantes que asisten a la Fundación a su sesión de terapia, se les apoya con una refacción. Ellos deben de presentarse 20 minutos antes de su cita, se les sirve su refacción y después pasan a recibir su terapia. A los pacientes del interior de la República se les apoya con varios tiempos de comida por la distancia que recorren para llegar a la Fundación.

ANEXOS

PROTOCOLO GENERAL PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES
FUNDACIÓN AYÚDAME A ESCUCHAR BARBARA NICOLLE
GUATEMALA

Proceso guiado con fotografías para inscripción a pacientes

1. Ubicación satelital de la Fundación



2. Vista panorámica de la sede de la Fundación



PROTOCOLO GENERAL PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES
FUNDACIÓN AYÚDAME A ESCUCHAR BARBARA NICOLLE
GUATEMALA

3. Puerta de acceso para pacientes y visitantes



4. Área de bienvenida



PROTOCOLO GENERAL PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES
FUNDACIÓN AYÚDAME A ESCUCHAR BARBARA NICOLLE
GUATEMALA

5.-Protocolo de medidas sanitarias de prevención de covid19 que debe cumplir el paciente y/o visitante al ingresar a la Fundación.



6.-Sala de espera

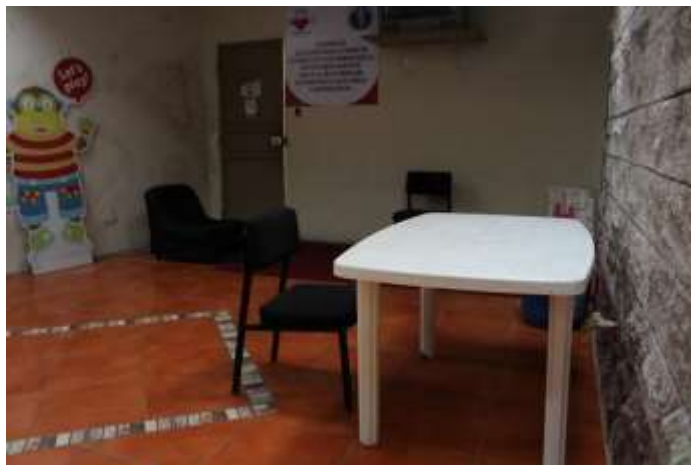


PROTOCOLO GENERAL PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES
FUNDACIÓN AYÚDAME A ESCUCHAR BARBARA NICOLLE
GUATEMALA

7.-Lugar de recepción de papelería



8.-Lugar para que el paciente llene el formulario de inscripción



9.-Evaluación del paciente en clínica de terapia



PROTOCOLO GENERAL PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES
FUNDACIÓN AYÚDAME A ESCUCHAR BARBARA NICOLLE
GUATEMALA



10.-Antes de retirarse, el paciente deberá acudir a secretaria a programar una cita para recibir su terapia. Solo en presencial



11.- Escritorio para impartir Terapia con instalación de MAMPARA



BIBLIOGRAFÍA

National Institute on Deafness and Other Communication Disorders NIH
<https://www.nidcd.nih.gov/es/espanol/audifonos> (AA)

Wikipedia Implante coclear es.wikipedia.org/wiki/implante-coclear

El Presente Protocolo General de Atención al paciente y/o Beneficiarios de Fundación Ayúdame a Escuchar Babara Nicolle fue realizado por Administración con información proporcionada y colaboración de las Terapistas de Lenguaje.

Realizado por: _____

Licda. Reina Isabel Mendoza Guerra
Administradora General

Autorizado por: _____

Lic. Simón Virgilio Rodríguez Avila
Vicepresidente del Consejo Administrativo y Mandatario con Representación

PROCOLO GENERAL PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES
FUNDACIÓN AYÚDAME A ESCUCHAR BARBARA NICOLLE
GUATEMALA

FORMULARIOS UTILIZADOS EN ADMINISTRACION Y TERAPEUTAS DESDE EL INGRESO DEL PACIENTE A LA FUNDACION

- 1.- Requisitos de inscripción para niños.
- 2.- Requisitos de inscripción para adultos.
- 3.- Ficha de solicitud de servicios para pacientes menores de edad.
- 4.- Ficha socioeconómica de pacientes menores de edad.
- 5.- Ficha de solicitud de servicios para pacientes adultos.
- 6.- Ficha socioeconómica de pacientes adultos.
- 7.- Ficha de entrevista con Terapeuta.
- 8.- Carne de citas.
- 9.- Informe paciente nuevo. ¿?
- 10.- Informe terapéutico de candidato de Implante Coclear.
- 11.- Solicitud de donación o reparación de aparatos auditivos para pacientes niños.
- 12.- Solicitud de donación o reparación de aparatos auditivos para pacientes adultos
- 13.- Revisión de auxiliares auditivos. (Cuando es terapia presencial)
- 14.- Revisión de Implante Coclear. (Cuando es terapia presencial)
- 15.- Seguimiento de progreso auditivo en niños con Implante Coclear (grupo uno)
- 16.- Seguimiento de progreso auditivo en niños con Implante Coclear (grupo dos)
- 17.- Seguimiento de progreso auditivo en niños con Implante Coclear (grupo tres)
- 18.- Reporte Terapéutico para Audiología (FDRT-A)

PROCOLO GENERAL PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES
FUNDACIÓN AYÚDAME A ESCUCHAR BARBARA NICOLLE
GUATEMALA
