



*Foto propiedad de Hospital Universitario San Ignacio*

# Compartiendo experiencias en el manejo de la COVID-19: Un abordaje ético y humano

Subsecretario de Servicios de Salud y Aseguramiento  
**Manuel Alfredo González Mayorga**

Directora de Calidad de Servicios de Salud  
**Eliana Ivont Hurtado Sepúlveda**

Subdirectora de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud  
**Doris Marcela Díaz Ramírez**

Autor  
**Subdirección de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud**

Diagramación:  
**Oficina Asesora de Comunicaciones SDS**

Fotografía portada  
**Hospital Universitario San Ignacio**

**Secretaría Distrital de Salud**

Carrera 32 # 12 – 81  
Conmutador: 364 9090  
Bogotá, D. C. - 2020

**[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)**



# Compartiendo experiencias en el manejo de la COVID-19: Un abordaje ético y humano

*La Secretaría Distrital de Salud continúa estrechando vínculos con los prestadores de servicios de salud del Distrito Capital, fortaleciendo las estrategias de asistencia técnica a través de ejercicios de referenciación comparativa que faciliten la implementación de buenas prácticas en las instituciones públicas y privadas, para afrontar la pandemia por COVID-19. En este propósito, se ha trabajado en mantener la humanización como eje primordial de la atención en salud.*

*En este documento identifican tres factores clave:*

- 1. ¡Conversaciones claras que acortan distancias!*
- 2. ¡Decisiones complejas en momentos difíciles!*
- 3. Información que ayuda en la toma de decisiones.*



## ¡Conversaciones claras que acortan distancias!

Las conversaciones sobre los objetivos de la atención y la planificación del escalonamiento terapéutico deben iniciarse lo antes posible para que se pueda desarrollar un plan de atención y apoyo personalizado; dando claridad y seguridad al usuario y su red de apoyo frente a la toma de decisiones futuras. Para esto, la información compartida en forma sistemática con la familia es relevante, como se puede observar en las siguientes experiencias:

# Algunas experiencias:



## Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E

El equipo de humanización ha desarrollado la estrategia “Estoy contigo”, que incluye la orientación a la familia de manera clara y sistemática, frente a las condiciones de salud de los pacientes y la manera para entablar un diálogo asertivo a través de video, chat y audio, entre familiares, acompañantes y pacientes que lo deseen, permitiendo así, el fortalecimiento relacional y emocional de la familia durante el proceso de atención.

Más información en: [www.subredsur.gov.co](http://www.subredsur.gov.co)



## Hospital Universitario San Ignacio

Mantiene informados a los familiares de los pacientes que se encuentran en aislamiento por COVID-19, a través de una llamada de seguimiento diaria, informando su estado de salud y evolución clínica, así como los requerimientos especiales que tiene el paciente durante su estancia. Éste también es el momento para responder inquietudes puntuales que pueden generarse durante el proceso, disminuyendo la sensación de incertidumbre.

Más información en:

[www.husi.org.co/nuestra-institucion/referenciacion](http://www.husi.org.co/nuestra-institucion/referenciacion)



## Hospital Universitario Mayor- Méderi

Frente a un cambio en el estado de salud del paciente, que hace prever que pueda fallecer en poco tiempo, el servicio tratante avisa telefónicamente a los familiares explicando la situación de comorbilidad previa, la evolución de la enfermedad y el pronóstico de vida aproximado. En este espacio se responden las preguntas de los familiares y se ofrece la posibilidad de verlo (probablemente por última vez) en condiciones muy reguladas. Aunque no se puede tocar al paciente y el tiempo de permanencia es muy limitado, se recalca la importancia de la despedida y se facilita que los familiares puedan traer algún objeto de valor para la persona hospitalizada.

Más información en: [www.mederi.com.co](http://www.mederi.com.co)





# ¡Decisiones complejas en momentos difíciles!

*El equipo de salud que atiende pacientes críticos se puede enfrentar a un contexto con recursos limitados, por lo que es necesario tomar decisiones complejas frente a la definición de conductas como la reanimación o la asignación de camas. Por esta razón, un marco ético y de justicia claro siempre será un punto de apoyo fundamental.*

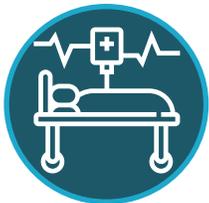
## Algunas experiencias:



### Hospital Universitario Nacional

Cuenta con un documento de voluntades anticipadas, donde los pacientes manifiestan las preferencias y prioridades de la persona en caso de deterioro clínico que les impida tomar decisiones.

Más información en: [www.hun.edu.co](http://www.hun.edu.co)



Hospital Universitario Mayor- Méderi Ingresa, prioritariamente, a la unidad de cuidados intensivos (UCI) el paciente que más se beneficie o tenga mayor expectativa de vida, aplicando todos los criterios que establecidos en el triage. Estas decisiones son discutidas por al menos dos médicos con experiencia en el tratamiento de la insuficiencia respiratoria.



Más información en: [www.mederi.com.co](http://www.mederi.com.co)





### Clínica Los Nogales

Interviene a través del bioeticista a los pacientes y/o familiares de los pacientes que han llegado a un punto de "no retorno", en aras de identificar y cumplir con los deseos de los pacientes y familiares, desde su propia autonomía y sistema de creencias; siempre velando por su bienestar.

Más información en: [www.clinicanogales.com](http://www.clinicanogales.com)



## ¡Información que ayuda en la toma de decisiones!

*La creación participativa, la difusión y utilización de documentos institucionales, ayuda a disminuir brechas a la hora de tomar decisiones por parte de los equipos de salud que atienden a los pacientes en diferentes momentos:*

## Algunas experiencias:



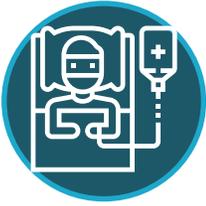
### Clínica Los Nogales

Cuenta con una guía práctica basada en el reconocimiento de los Principios institucionales: **Beneficencia, Autonomía, Justicia y No Maleficencia**; la cual permite orientar especialmente al personal de cuidados intensivos en la toma de decisiones respecto a la gestión de los insumos médicos y equipos.



Más información en: [www.clinicanogales.com](http://www.clinicanogales.com)





## Hospital Universitario Nacional

A través del comité de triage, se articulan los diferentes procedimientos relacionados con el manejo de pacientes críticos, análisis de dilemas éticos hospitalarios, información estadística actualizada sobre oferta y demanda de servicios, así como el diligenciamiento de formatos y reportes para consolidar el proceso de atención. El equipo interdisciplinario que integra el comité: médicos, enfermeros, miembro del comité de ética asistencial, referente de atención al usuario, referente administrativo; analizan de manera integral los resultados del proceso para implementar acciones que fortalezcan la toma de decisiones con base en información oportuna y fidedigna.

Más información en: [www.hun.edu.co](http://www.hun.edu.co)



## Hospital Universitario San Ignacio

El Servicio de Ética Clínica (SEC) apoya día a día a los médicos del hospital y en especial a los de cuidados intensivos y urgencias en la toma de decisiones difíciles en el caso de escasez de recursos sanitarios; para ello se ha desarrollado una guía como referencia en la toma de decisiones, basada en fundamentos éticos y en la cual se priorizan los pacientes, según la expectativa de vida a corto y largo plazo, sin discriminarlos por edad, etnia, raza, sexo, religión, estrato socioeconómico u orientación sexual.

Más información en: [www.husi.org.co/inicio](http://www.husi.org.co/inicio)



*Foto del Comité de ética del Hospital Universitario San Ignacio*



# Referencias bibliográficas

**Ministerio de Salud y Protección Social (2020).**

Recomendaciones generales para la toma de decisiones éticas en los servicios de salud durante la pandemia COVID-19. Tomado de: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPS13.pdf>

**Ministerio de Salud y Protección Social (2016).** Lineamientos para la atención integral en cuidados paliativos, Gobierno de Colombia. Tomado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/lineamnts-cuidspaliatvs-gral-pediatrc.pdf>

**Ministerio de Salud y Protección Social (2018).** Resolución 2665 de 2018, Documento de Voluntad Anticipada (DVA). Tomado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/abece-voluntad-anticipada.pdf>.

**Consenso colombiano de atención, diagnóstico, y manejo de la infección por SARS-Co V\_2/COVID-19 en establecimientos de atención de la salud. Recomendaciones basadas en consenso de expertos e informadas en la evidencia.**

**Arya A, Buchman S, Gagnon B, Downar J.** Pandemic palliative care: beyond ventilators and saving lives. *Can Med Assoc J.* 2020;1–5.



SECRETARÍA DE  
**SALUD**



La Secretaría Distrital de Salud agradece a las instituciones que aportaron en la construcción de este documento e invita a todos los prestadores de servicios de salud a compartir sus buenas prácticas y experiencias, para que sirvan de ejemplo para el mejoramiento de la calidad a través del correo: ***subdircalidadsds@saludcapital.gov.co***

### Agradecimiento a las instituciones:

