

PLAN DE HUMANIZACIÓN DEL HOSPITAL DE GUADIX



PRESENTACIÓN DE CANDIDATURA A LOS



PROYECTO: *Atención personalizada para personas cuidadoras*

Entre los aspectos principales relacionados con la atención sanitaria que definen si la **experiencia de pacientes y acompañantes** es más grata o menos, o incluso pueda llegar a ser causa de insatisfacción o angustia está todo aquello relacionado con la información relativa a trámites administrativos, resolución de dudas, citas, etc. Esto es más importante aún en aquellos casos en que los condicionantes personales, sociales y vitales en general de los usuarios y usuarias presentan alguna dificultad añadida al ya de por sí complejo a veces mundo de la gestión de la atención.

En este proyecto, a partir de la toma de conciencia de lo dicho más arriba, el Hospital de Guadix puso en marcha en 2022 esta iniciativa para facilitar la vida a las **personas cuidadoras** que necesitan de nuestra **atención más cercana y personalizada**. La acción principal consiste en que desde el propio centro se realiza una llamada de presentación a cada persona cuidadora inscrita en el registro de cuidadores y cuidadoras y se les ofrece la posibilidad de tener un profesional administrativo de referencia a su servicio, con diversas vías de comunicación para la resolución de cualquier necesidad que les surja.

Creemos que este proyecto es fácilmente replicable en otros centros sanitarios y nos ofrecemos para compartir nuestra experiencia y poder ayudar a su implantación en cualquier punto del país que nos lo solicite.

PROYECTO de HUMANIZACIÓN *Guadix Contigo* (MICROFICHA)

El objetivo de esta microficha es describir, de manera clara, concisa y pragmática, las distintas ideas que los profesionales del Hospital de Guadix proponen desarrollar en el campo de la Humanización de la Asistencia. La idea es cumplimentarla en un máximo de dos páginas, con un lenguaje sencillo y lo más operativo posible.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS

Título: Plan de atención a personas cuidadoras

Unidad o Servicio: Servicio de Atención Ciudadana

Coordinación: Manuel Gálvez Espinosa

Equipo: Servicio de Atención Ciudadana

Otros colaboradores y colaboradoras: Atención primaria

Contacto: 958699154 manuel.galvez.espinosa.sspa@juntadeandalucia.es

2. RESUMEN:

La iniciativa pretende complementar las actividades de atención preferente a las personas cuidadoras de pacientes con alta necesidad de cuidados, de acuerdo al Decreto 137/2002 de apoyo a las familias andaluzas; facilitando y personalizando la atención administrativa hospitalaria.

En resumen, consiste en la asignación de un/a profesional administrativo/a de referencia, con objeto de ofrecer una atención personalizada en cuanto a la gestión de todos los trámites con nuestro centro, como pueden ser gestión de citas, transporte sanitario, material ortopédico, etc...

3. PROBLEMA O SITUACIÓN DE PARTIDA:

La persona cuidadora es quien asume por largo tiempo las necesidades de otra persona que no que por diversos motivos no dispone de la capacidad total de valerse por sí mismo. Las principales causas suelen ser la edad, problemas de salud o minusvalías. Es más frecuente que el cuidador sea una mujer, pero cada vez hay más hombres. Esta responsabilidad con frecuencia implica perder poco a poco la independencia y un progresivo agotamiento físico y psíquico, que sin duda debe evitarse.

Por esto, desde el servicio de atención ciudadana del Hospital de Guadix se ha decidido implantar medidas de discriminación positiva para este colectivo.

4. ¿CÓMO PROPONEMOS DARLE SOLUCIÓN O MEJORARLO?

NOTA: Esta es la microficha que inicialmente se presenta a la Comisión de Humanización para su aprobación en el año 2021, tras la experiencia de la pandemia COVID. En la actualidad, el proyecto lleva en marcha desde el verano de 2022 y se procederá a su primera evaluación en el primer tercio del año 2023.

Basándonos inicialmente en un listado de cuidadores/as de personas con gran discapacidad, se realiza, por cada profesional del servicio, una selección inicial de un número concreto de estas personas. Posteriormente el/la profesional contacta telefónicamente y mediante una carta enviada por correo ordinario donde se presenta e identifica como su administrativo/a de referencia, quedando a su disposición para que, bien de forma presencial o telefónica, contacte con él/ella para la gestión de cualquier trámite con nuestro centro.

En primer lugar, a cada uno/a de los/as cuatro profesionales que prestan sus servicios en Gestoría del usuario/a se le asignará un número inicial de cuidadores/as de personas con gran discapacidad. A continuación, el/la profesional realizará una llamada telefónica para presentarse, facilitar sus datos de contacto y explicar el plan a la persona cuidadora, asimismo, se le enviará una carta de presentación con éstos mismos datos.

A partir de ese momento, la persona cuidadora tiene la opción de contactar con su profesional de referencia, que le ayudará en cualquiera de las gestiones que necesite realizar en el hospital, sea cual sea el servicio o área de la que se trate.

Todas estas acciones serán registradas en la aplicación Ariadna por parte del/la profesional.

Todas estas acciones, tanto la asignación del profesional como todas y cada una de las intervenciones que éste realice, quedarán registradas en la aplicación Ariadna, en el módulo específico creado para este fin.

5. ¿QUÉ ACCIONES HEMOS PENSADO?

1. Conseguir listado actualizado de personas cuidadoras de la zona de cobertura del hospital
2. Asignar cupo de personas cuidadoras por cada profesional del Servicio de Atención Ciudadana
3. Redactar protocolo de actuación
4. Diseñar y pilotar modelo de llamada telefónica de presentación
5. Diseñar sistema de registro
6. Difusión interna y externa

6. ¿QUÉ PRODUCTOS QUEREMOS OBTENER?

Desde el Servicio de Atención Ciudadana se espera mejorar la calidad en la atención a las personas cuidadoras de pacientes con alta necesidad de cuidados, concretamente en:

- 1) Atención administrativa personalizada.
- 2) Complementar la atención sanitaria.
- 3) Mejora de la accesibilidad (telefónica y presencial)
- 4) Identificar cuidadoras en especial situación de sobrecarga (intervenciones específicas)
- 5) Gestión de trámites administrativos con otros centros sanitarios
- 6) Gestión de trámites administrativos en el mismo Hospital
- 7) Coordinación de citas (Acto único).
- 8) Gestión de solicitud de material ortoprotésico.
- 9) Coordinación para información clínica
- 10) Colaborar la coordinación asistencial (interniveles y socio sanitaria)
- 11) Facilitar Información
- 12) Apoyo dentro del hospital
- 13) Seguimiento telefónico
- 14) Recogida de sugerencias.

7. ¿QUÉ PLAZOS NOS DAMOS?

Se establece el plazo de 3 meses para una primera evaluación de las actuaciones y resultados obtenidos por parte de este plan; desde el 01 de enero de 2023 hasta el 30 de marzo de 2023.

8. ¿HAN HECHO ALGO PARECIDO EN ALGÚN OTRO SITIO? (es muy importante buscar, aunque sea en Google)

No se tiene constancia de ningún proyecto igual a este plan, se ha podido encontrar documentación sobre actuaciones que otros centros sanitarios prestan a las personas que tienen la tarjeta + Cuidados, pero no de intervenciones más allá de lo que se establece para los/as poseedores/as de la tarjeta.

9. RECURSOS NECESARIOS (materiales, humanos, financieros. De manera general y sólo si es necesario)

Los recursos asignados para este plan son:

- Recursos humanos: se decide que sean los/as cuatro profesionales de gestoría de usuario/a, por carga de trabajo, estabilidad de los turnos (fijos de mañana)
- Recursos técnicos: los/as profesionales que lleven a cabo el plan, realizarán un registro de todas las intervenciones realizadas en el módulo específico creado dentro de la aplicación Ariadna.
- Recursos financieros: No implica aumento de gasto de ningún tipo, ya que disponemos en el servicio de todos los recursos necesarios.



Personalización administrativa a personas cuidadoras

Asignación de administrativo/a de referencia a personas cuidadoras: Las personas cuidadoras, portadoras de la tarjeta Cuida+, suelen tener necesidad de contactar a menudo con el hospital, debido a las propias características de los pacientes que cuidan (edad, pluripatología) y a los múltiples procesos en que están inmersas (asistenciales, administrativos, de transporte, etc.). Esta iniciativa, puesta en marcha por Atención a la Ciudadanía, busca asignar un administrativo o administrativa de referencia a cada persona cuidadora. Este profesional del hospital llamará personalmente a cada persona cuidadora, se presentará y presentará el proyecto y le facilitará un número de contacto telefónico directo y una atención personalizada.



Rocío Sánchez Jiménez. Administrativa Atención Ciudadana

Manuel Gálvez Espinosa. Responsable Atención Ciudadana (en funciones)