



HACIA UNAS URGENCIAS HUMANIZADAS

URGENCIAS DEL HOSPITAL
UNIVERSITARIO DE JEREZ

MÓNICA DORMIDO SÁNCHEZ

Directora de la UGC de Urgencias



PROPUESTA DEL PROYECTO

1. JUSTIFICACIÓN

Desde el Servicio de urgencias estamos trabajando en la humanización de la sala de pacientes vulnerables.

Cuidar a pacientes vulnerables implica muchas cosas. No sólo consiste en ofrecer en dar una serie de servicios y atenciones. Se trata de facilitar apoyos y nuevas oportunidades de vida, de la mejor vida posible para cada persona. No todas las formas de cuidar son iguales, ni todos los servicios profesionales, ni permiten alcanzar todos estos objetivos.

La atención centrada en la persona es una propuesta para la buena vida desde la atención profesional. Un modelo para cuidar y ganar en calidad la vida de las personas. De quienes necesitan ayuda y apoyos. Pero también de los profesionales que se comprometen día tras día, con una buena praxis.

Es lo que deseamos para familiares y amistades, incluso para nosotros en caso de necesitar cuidados.

Por lo que, para mejorar las instalaciones y cuidados, vamos a humanizar un espacio especial en urgencias para una atención personalizada.

2. PLANIFICACIÓN/ENFOQUE

El proyecto que estamos llevando a cabo en dicha sala ha requerido un acondicionamiento de dicha sala, que se ha solicitado a la dirección del centro, desde la comisión de Humanización del área sanitaria.

1. OBRAS.

Las ventanas de dicha sala se abren hacia fuera, con lo que nos reduce el espacio para las camillas y sillones, dificultado la ventilación y la asistencia a los espacios.

Por lo que solicitamos que sean abatibles para mejorar el espacio y dar asistencia.

Cristales opacos, en dichas ventanas, para poder preservar la intimidad del paciente.



2. MATERIAL

- A. Cortinas de intimidad: Para poder preservar y cumplir el protocolo de intimidad del paciente.
- B. Vinilos: Hacer la estancia más acogedora, con idea de aumentar la confortabilidad mientras dure la estancia en urgencias
- C. Sillones 5: Para la confortabilidad del paciente que espera los resultados de pruebas, la primera valoración y necesita por su situación de vulnerabilidad, un sillón algo más confortable que una silla
- D. Televisión informativa: con objeto de emitir información sobre cuidados, información al ciudadano, folletos informativos
- E. Altavoces: emisión de música de fondo, con objeto de la mejora de confortabilidad,
- F. Cartelería: 1-13 Puestos, CONTROL TCAE E INFORMACIÓN, ASEO: Para informar de las ubicaciones del enfermo y TCAE como seguridad del paciente
- G. Casillas para folletos informativos: Con objeto de ofrecer información útil al ciudadano. Existe un folleto específico para esta sala que adjuntaremos como anexo al final del proyecto.
- H. Mesas portátiles para comer: Con lo mejoramos su estancia y confortabilidad.
- I. Teléfono corporativo: Para información en doble dirección al familiar que lo solicite

En estos momentos, a la espera de la realización de dichas ejecuciones solicitados para mejorar, se ha procedido a su acondicionamiento, de la mejor manera posible para facilitar la atención a estos enfermos facilitando una atención personalizada y cercana, dado que para esto paciente a veces el paso por urgencias se le hace angustioso a él y a los familiares

3. DESARROLLO/EJECUCIÓN

Su desarrollo se realiza en el ámbito de urgencias, en una sala específica, que se mejorara a lo largo del 2023-2024 para terminar la implantación del proyecto de atención a los pacientes vulnerables.



Implantación del circuito de pacientes vulnerables en la UGC de Urgencias del Hospital de Jerez con medidas de discriminación positiva.

- ✓ Identificar al paciente vulnerable en el triaje mediante pegatina específica (de color naranja), a diferencia del paciente no vulnerable (de color verde), para poder identificarlos de forma rápida.
- ✓ Determinar el nivel de vulnerabilidad mediante escala validada (HEVULUR, Anexo 1)
- ✓ Priorizar su asistencia.
- ✓ Garantizar la seguridad del paciente.
- ✓ Ubicar al paciente y cuidador/a en sala de espera de pacientes frágiles bajo la vigilancia de una TCAE.
- ✓ Asignar una enfermera referente.
- ✓ Favorecer el acompañamiento y el descanso familiar.
- ✓ Informar al paciente y a su cuidador/a.
- ✓ Disminuir los tiempos de espera.
- ✓ Favorecer la continuidad de cuidados.
- ✓ Potenciar la coordinación de la atención integral durante la estancia hospitalaria
- ✓ Disponible el teléfono de información corporativo, con el número visible para el usuario y familiar

Este circuito está en implantación, estamos pendiente de los cambios estructurales, de materiales para terminar la implantación del circuito



QUIÉN	Enfermero triaje	Enfermera referente	Enfermera de la Unidad	TCAE Sala de Espera
QUÉ	Capta al paciente frágil: lo ubica, identifica y avisa a enfermera referente y TCAE	Valoración y planificación de cuidados	Realización de la actividad asistencial propia + colaboración con enfermera referente.	Vigilancia del paciente. Alimentación y aseo si procede. Colaboración con enfermera
DÓNDE	Clasificación	Urgencias: Observación, sillones, trauma y consultas.	Área de Urgencias en la que lleve a cabo su función.	Sala espera de pacientes frágiles
CÓMO	Escala Hevulur	Mediante gestión de cuidados paciente/familia	Realizando plan de cuidados consensuado con enfermera referente.	Desarrollo del plan de cuidados
CUANDO	Durante el proceso de triaje	Durante la estancia del paciente en Urgencias	Durante la estancia del paciente en su área o zona de trabajo.	Durante la permanencia del paciente en sala de espera.



4. DESPLIEGE

La TCAE asignada a la sala de vulnerables, hará un despliegue de sus funciones con los pacientes vulnerables.

- ✓ Acoger a la persona vulnerable, que acude a urgencias del centro hospitalario, atendiendo a sus demandas y dando respuestas personalizadas y adaptadas a sus necesidades.
- ✓ Acompañar a familiares y/o allegados en las circunstancias personales que procedan.
- ✓ Contactar con la Unidad de Trabajo Social, siempre que el caso lo requiera a través de la dirección de la unidad, tras rellenar la ficha del paciente.
- ✓ Ofrecer la oportunidad de plantear cualquier duda y ponerse a disposición de los acompañantes.
- ✓ Facilitar el acompañamiento de los pacientes, siempre que lo deseen, por su familiar o allegado durante todo el proceso asistencial en urgencias, así como informar sobre las normas de acompañamiento de los pacientes, actuando de la siguiente forma y en base a las siguientes recomendaciones:
- ✓ Acompañar a la persona designada por el paciente hasta ubicación donde se encuentre,
- ✓ entregar el díptico con las recomendaciones para el acompañamiento en el servicio de urgencias o indicarle nuevamente su descarga mediante QR.
- ✓ Asimismo, se le recordarán algunas normas del centro, indicándolas de forma amable y empática:
- ✓ Restricción del uso del teléfono móvil,
- ✓ Preservar el derecho a la intimidad, confidencialidad, seguridad, descanso y confort del resto de los pacientes.
- ✓ Informar sobre sistemas de comunicación entre profesionales sanitarios y familiares, en aquellas situaciones que imposibiliten el acompañamiento.

Ante la solicitud de información telefónica sobre un paciente, esta información se realizará de la siguiente forma por parte de la TCAE:

- ✓ Se le atenderá de forma amable, con la presentación oportuna
- ✓ Preguntando “¿En qué podemos ayudarle?”
- ✓ Solicitar nombre y apellidos del paciente.
- ✓ Escuchar la solicitud de información.



Área de Gestión Sanitaria de Jerez,
Costa Noroeste y Sierra de Cádiz

- ✓ La TCAE verificará si el paciente se encuentra en el área de vulnerables, y donde está ubicado y de que está pendiente, debido a la LOPD no pondrá dar dicha información al no poder verificar la identidad del familiar
- ✓ Recogerá la petición, tomará nota de su teléfono y se le llamará posteriormente con una respuesta. Tras haber consultado con el Médico responsable del paciente, se le pasarán los datos y el llamará al familiar para darle una respuesta.
- ✓ En caso de no poder informar porque la norma lo impide, explicar la razón y buscar alternativas.

5. RESULTADOS

Se realizará una recogida de los pacientes de dicha sala con una tabla Excel, con indicaciones, sobre cuidador, recogiendo su teléfono, motivo de consulta y si procede la derivación a trabajadora social. Estamos pendiente de informatizar la tabla para recoger los resultados de forma automática

HUUSA	SEXO	EDAD	TELF CUIADOR	MOTIVO DE ESTAR EN SALA DE VULNERABLES	DERIVACION A TRABAJADORA SOCIAL

MOTIVOS DE LA S. DE VULNERABLES
1: Dependientes
2: Sin hogar
3: Violencia de Género
4: Gran Dependiente
5: Enfermedad Grave
6: Menor de edad

SALA DE VULNERABLES

FECHA:

6. EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Para realizar una evaluación de en la mejora de la atención en urgencias al paciente vulnerable para dirigirnos hacia una urgencia más humanizada, centrándonos en el paciente y en su atención con una atención más humana y personalizada contando tanto con el paciente como con su familia



1. Complimentación en sala de vulnerables por la TCAE, de los datos que se solicitan mediante una tabla de datos, que está en el terminal informático de dicha sala, valorando las intervenciones realizadas por la trabajadora social y sus resultados
2. Encuesta de satisfacción del usuario y análisis de esta: Esta encuesta estará disponible en papel si lo precisan en el cajetín de folletos o de forma on-line mediante la lectura de un QR expuesto en la entrada de admisión
3. El análisis de esta encuesta nos indicará las mejoras que podemos llevar a cabo de este proyecto.

7. CARÁCTER INNOVADOR

Innovador al ser una forma de atención más personalizada con centro en el paciente y decisiones conjuntas entre médico, paciente y familia, con la aportación de la TCAE como punto de encuentro entre la relación triangular de médico, paciente y familia, un triángulo unido por la TCAE de la sala de vulnerables.

8. DIVULGACIÓN

La divulgación se realizará a través de la página web de hospital, en prensa local y a través de las asociaciones de vecinos, con unas jornadas de puertas abiertas para dar información a los usuarios de nuestra área sobre la atención a estos pacientes.

A su vez el folleto informativo estará disponible en la sala de vulnerables, mediante QR descargable en la zona de admisión de urgencias y en la página web del hospital en el apartado de urgencias de forma pública para ser descargable por el usuario desde casa

9. NIVEL DE APLICACIÓN

La aplicación sería en las urgencias de hospitales, que puedan disponer de una sala específica para estos pacientes, materiales y personal humano (TCAE), marchando hacia unas urgencias más humanizadas.



10. ANEXOS

- ✓ Folleto específico de esta área, para dar información sobre el paciente vulnerable (Se adjunta en otro documento)
- ✓ Escala de vulnerabilidad HELUVUR.



Anexo: Escala de vulnerabilidad

CLINIMETRÍA CUIDADORA EN URGENCIAS

HERRAMIENTA PARA MEDIR LA VULNERABILIDAD EN URGENCIAS ("HEVULUR")	
MOVILIDAD	
0	No requiere soporte o usa de manera independiente los dispositivos
1	Requiere ayuda para el uso de equipos o para el desplazamiento
2	Requiere ayuda para el uso de equipos y para el desplazamiento
COMUNICACIÓN	
Capacidad de comunicarse y relacionarse con el entorno de forma eficaz	
0	Interpreta los mensajes recibidos y utiliza el lenguaje hablado coherentemente
1	Capaz para interpretar o usar lenguaje hablado de forma coherente
2	No interpreta mensajes recibidos, ni usa el lenguaje hablado de forma coherente
AUTOPROTECCIÓN (Seguridad)	
Presencia/ausencia de capacidad de protegerse, evitar peligros-infecciones-lesiones (incluye la autolesión), violencia familiar	
0	Reconoce signos y síntomas que indican riesgos. Conducta adaptada al medio



1	No reconoce signos y síntomas que indican riesgo. Conducta adaptada al medio
2	Inmunosupresión. Presenta conductas o indicadores de conducta de autolesión o violencia hacia otros
Red de Soporte (Cuidador de referencia)	
0	Presente
1	Presente referente familiar NO CUIDADOR
2	Ausente

Puntuaciones (factor multiplicativo)	
x1	Menores de 65 años
x2	Entre 65-80 años
x3	Mayores de 80 años

DESCRIPTORES			Acción recomendada
V0	LEVE O NULA	0-8	Ninguna o vigilancia
V1	MODERADA	9-16	Vigilancia o reclasificación
V2	ALTA	17-24	Reclasificación o GC



Área de Gestión Sanitaria de Jerez,
Costa Noroeste y Sierra de Cádiz