

Avanzando en Humanización en la atención prehospitalaria del paciente crítico en el Centro de Emergencias Sanitarias (CES)061 de Andalucía.

El presente documento refleja el recorrido, la actualidad y el desarrollo como organización en el escenario de la Humanización.

CONTENIDO:

- Introducción
- Justificación
- Estado Previo: revisión en el tiempo, desde 2003, haciendo referencia a hitos logrados.
- Nuestra manera de trabajar la Humanización.
- Cuáles son nuestros objetivos.
- Resultados obtenidos en 2022.
- Qué queremos desarrollar en 2023.
- Divulgación.
- Conclusiones.

INTRODUCCIÓN

Nuestras palabras clave como referencia para las actividades y programas implementados y en desarrollo serían: integrar, asistencia humana, efectividad y eficiencia, 365 días al año y 24/24 horas.

Destacar que nuestro ámbito de trabajo en el CES061 se centra en tres escenarios con presencia de profesionales en las 8 provincias andaluzas:

- 1- Centros de Coordinación de Urgencias y Emergencias (CCUE).
- 2- Equipos de Emergencias Sanitarias terrestres y/o aéreas (EES)
- 3- Salud Responde (SR).

Consideramos a los CCUE y a SR como puertas de entrada al Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA). La accesibilidad a nuestros CCUE y a SR, así como la atención sanitaria tienen como objetivos: la accesibilidad al sistema, la escucha telefónica, la asignación de recursos, la atención in situ y la transferencia a Hospitales de referencia. Toda esta suma de acciones asegura la continuidad asistencial y cuidados a los pacientes.

JUSTIFICACIÓN: humanización en el ámbito de las emergencias

Hace años surge, desde el ámbito de los profesionales sanitarios, poner en valor la importancia de la humanización en la asistencia sanitaria.^{1,2}

Transcurridos tres años de pandemia diferentes Fundaciones y Asociaciones han visibilizado la importancia de la salud mental y el bienestar psicológico en todos los ámbitos de nuestras vidas y en todos los sectores de la población.^{2,3}

En el sector sanitario, la pandemia ha puesto de relieve la exposición de los profesionales a una amplia gama de riesgos para su salud mental y seguridad.^{4,5}

Las emergencias prehospitalarias tienen matices que las diferencian de otros entornos sanitarios generadas por los eventos críticos que padecen los pacientes que asisten.⁶ En los últimos años el perfil de los pacientes ha cambiado. En un porcentaje muy significativo hablamos de personas vulnerables / frágiles que presentan reagudizaciones de sus patologías crónicas y que precisan de una respuesta en términos de equidad y calidad^{6,7}. Todos los entornos de trabajo, asistencial y coordinación están sujetos a variables en las que la humanización y la gestión emocional juegan un rol relevante, primordial.

Eventos críticos, patologías tiempo/dependientes y patologías susceptibles de deterioros súbitos, marcan la necesidad de realizar cuidados e intervenciones impecables a nivel técnico y humano, que deben percibir tanto los pacientes como sus familiares.

En definitiva, hablamos de promoción de la salud y de la correcta, humana y cálida gestión, coordinación y atención en situaciones de emergencias sanitarias^{8,9}.

Estado previo: ¿Cómo lo hemos hecho? Revisión en el tiempo

El 1 de enero de 2022 la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias 061 (EPES) se integra en el Servicio Andaluz de Salud (SAS) y pasa a convertirse en Centro de Emergencias Sanitarias 061 (CES061).

Hasta la actualidad hemos recorrido un largo camino, inicios como SAS, a continuación, EPES y en la actualidad nuevamente SAS, con hitos que entendemos son importantes y que sin duda ponen en el centro de nuestra práctica diaria elementos de humanización. Destacamos a continuación el periodo de tiempo 2003 - 2021:

- 2003: la Consejería de Salud puso en marcha el Call Center, “Salud Responde” (SR). Desde su creación se adscribe a nuestra organización. Su objetivo principal

es abordar la atención sanitaria a la ciudadanía desde una perspectiva innovadora, ya que permite el acceso a los servicios y prestaciones del SSPA, desde cualquier punto de la comunidad, a través de múltiples canales, los 365 días del año y 24/24 horas. Desde SR se atienden programas específicos dirigidos a las personas más frágiles/vulnerables.

SR es atendida por profesionales cualificados y con formación en las últimas tecnologías de la comunicación, ofreciendo un trato humano, cálido, riguroso, asertivo y empático.

- 2004: publicamos el Manual “Marco conceptual proceso enfermero en EPES¹⁰”. Este Manual genera un cambio de paradigma en el concepto de atención sanitaria en nuestra organización. Acortamos la distancia entre humanismo y ciencia, pasando de un enfoque hipertrofiado por la tecnificación a uno focalizado en las necesidades humanas en situaciones de riesgo vital¹⁰.
- 2008: Proyecto Commonwell. Integra los sistemas de información del Servicio Andaluz de Teleasistencia (SAT) con los 8 CCUE. De esta manera cualquier persona usuaria de teleasistencia, con sólo presionar el botón de su colgante, tiene acceso directo, desde su domicilio, a servicios de salud y servicios sociales.
- 2014: se edita el “Manual de cuidados de enfermería en la atención extrahospitalaria”. Este Manual recoge el proceso enfermero como garantía científica, profesional y de calidad, que beneficia por encima de todo al usuario, sin olvidar al profesional en sí mismo y a la institución que lo ampara¹¹.
- 2016: - se activa la Historia Clínica Digital en Movilidad (HCDM). Esta herramienta recoge la historia clínica junto con el registro de cuidados de enfermería permitiendo derivar a pacientes con “criterios de vulnerabilidad” a la Enfermera Gestora de Casos (EGC) desde el mismo momento de su detección, reforzando la continuidad asistencial.
 - Se pone en marcha “Espacio Alzheimer Andalucía”. Proyecto que cuenta con la participación de la Confederación Andaluza de Alzheimer, y sus 124 Asociaciones de Familiares, que representan a más de 80.000 andaluces.
- 2018: creamos equipos multidisciplinares de trabajo para los diferentes Procesos Asistenciales, los cuales están compuestos por profesionales sanitarios de diferentes categorías: medicina, enfermería y técnicas/os en emergencias sanitarias, aumentando de esta manera la calidad asistencial prestada, con un enfoque humanizado y atendiendo la gestión emocional de los profesionales.
- 2021: comienzan nuevos Procesos Asistenciales:
 - *“pacientes crónicos y paliativos”*: En el ámbito de los cuidados paliativos el objetivo es integrar el sistema de urgencias y emergencias en una asistencia efectiva, eficiente y humana de estos pacientes, fuera de la atención programada habitual, cubriendo las 24 horas los 7 días de la semana.

- “*Gestión emocional*”: la podemos definir como la elección de la emoción correcta para cada situación que vivimos y de esta forma tener una conducta adecuada, dando una respuesta a situaciones vitales. Cuidarse a sí mismo y ayudar a otros a autocuidarse nos ayuda a sostener una buena disposición anímica para ayudar a los demás¹²
- “Comprometidos con el Buen Trato”: centrado en la adecuada atención a la Violencia de Género y en colaboración directa con el Instituto Andaluz de la Mujer (IAM) y la Facultad de Psicología de la Universidad de Sevilla, surgiendo el proyecto “CERTEZA DE VOZ”, acreditándose el CES061 como “Centro Comprometido contra la violencia de Género”.
- Grupo de Salud Mental: para el diseño de dos programas uno, centrado en la atención y seguimiento de pacientes de riesgo desde SR: Programa 24x7. El segundo, con carácter de innovación, para la prevención del suicidio.

Nuestra manera de trabajar desde el grupo de humanización y gestión emocional (GH y GE)

En la actualidad la comisión de humanización está compuesta por 11 profesionales de las tres categorías, lo que favorece la diversidad y perspectiva sobre como abordar la asistencia sanitaria. El Grupo se ha consolidado y se ha creado una cultura de humanización a través de sus componentes en todas las provincias andaluzas, consolidando esta necesidad en la organización, dándole visibilidad a la importancia que tiene la gestión de las emociones y el autocuidado de los profesionales, además de la humanización en la asistencia prehospitalaria.

Integración en el “Plan estratégico de humanización” del SAS¹³, tanto en el comité técnico(directivos), como en el comité operativo (profesionales), dando nuestra perspectiva de la humanización y gestión emocional desde el punto de vista de las emergencias prehospitalarias. Colaborando con el procedimiento de acompañamiento de pacientes y en otras áreas¹⁴.

¿Cuáles son los objetivos de nuestro GH y GE?

- 1 Promover la cultura de la humanización entre los profesionales, buscando mecanismos y herramientas para cuidar tanto al paciente/familia como al profesional.
- 2 Mejorar la comunicación entre profesionales, además de con los pacientes y familiares, así como la continuidad asistencial entre los diferentes niveles/áreas sanitarias.
- 3 Difundir el trabajo realizado por los equipos de emergencias prehospitalarios 061 para la implantación de la estrategia de humanización en la asistencia sanitaria.

Resultados obtenidos en 2022



- Participación de profesionales y directivos del CES061 en diferentes cursos impartidos por la Escuela Andaluza de Salud Pública (EASP) en el ámbito de la humanización:
 - “Claves para el diseño y/o actualización del Plan de Humanización de la asistencia sanitaria en Centros/Distritos/AGS”.
 - “Humanización de la atención a pacientes con enfermedades crónicas complejas.”
 - “Humanización: comunicación y atención a la ciudadanía”.
 - “Cómo elaborar o actualizar un plan de humanización de la asistencia sanitaria”.
- Colaboración en el marco de un Convenio firmado con la Universidad de Córdoba y en el que también colaboran la Universidad de Salamanca y la Universidad de Sevilla, para el desarrollo de un proyecto de investigación ya aprobado: “Autoeficacia, regulación emocional y motivación en el afrontamiento y bienestar de personas con enfermedad crónica o en contextos de riesgo. Diseño experimental y longitudinal”¹⁵.
- A raíz del anterior convenio, en 2022 se realiza una primera encuesta a los profesionales sobre su estado emocional, comprobando la importancia de seguir reevaluando las exigencias laborales a las cuales se encuentran sometidos los/as profesionales de emergencias prehospitalarias, la carga emocional que sostienen, la autonomía y el apoyo social que ellos/as perciben, para de esta manera generar recursos en las y los profesionales a nivel de afrontamiento emocional y autoeficacia en su labor asistencial. En 2023

volveremos a realizar la encuesta para constatar estos primeros resultados y así consolidar el conocimiento y formación que están recibiendo. Esta segunda fase contará con el diseño de una APP que permitirá al profesional conocer las emociones desde las que está realizando su labor asistencial, ayudándole por tanto a su autocuidado.

- Elaboración del curso: “Aprendiendo a gestionar nuestras emociones” impartido por la Facultad de Psicología de la Universidad de Sevilla. Su objetivo fundamental es que los profesionales aprendan a gestionar las emociones que surgen en la atención a las urgencias/emergencias sanitarias, entrenándolo en su cuidado emocional y físico.
- Desarrollo de webinar: “Estrategias para humanizar centros de trabajo y servicios sanitarios”. En ella se da a conocer el trabajo del grupo GH y GE a toda la organización del CES061, y se muestran los primeros resultados de la encuesta realizada a los profesionales y directivos.
- Activación de una dirección de correo “grupohumanizacion.061.sspa@juntadeandalucia.es”, donde los profesionales pueden comunicar a los referentes del grupo de humanización sus inquietudes e incidencias relacionadas con su desempeño profesional.
- Comunicación y reuniones mantenidas con Fundaciones afines al desarrollo de la humanización y la gestión emocional de la asistencia sanitaria, como Fundación Hospital Optimista y Fundación Ambulancia del Deseo, realizándose un primer curso de voluntariado en el marco del convenio de colaboración que firma la consejería con este último.
- “Espacio Alzheimer Andalucía”, ubicado en SR atiende llamadas 24/24 horas (953 00 30 30). En ellas se dan respuestas a las necesidades, dudas e inquietudes que puedan surgirles a familiares y/o cuidadores de estos pacientes¹⁶.
- APP para personas sordas. El objetivo es dar accesibilidad a personas sordas con los centros coordinadores 061, basada en chat. Dicha APP no solo permite un canal de acceso alternativo al audio de una llamada, sino que permite obtener de forma automática la ubicación de la demanda, así como información que tenga registrada el ciudadano y considere relevante darla a conocer para su asistencia. Igualmente se notifica la asignación de un recurso para atender su demanda y el tiempo estimado de llegada al lugar.
- El Grupo “Comprometidos con el Buen Trato” sigue trabajando en el Proyecto “Certeza de Voz” financiado por el Pacto de Estado contra la Violencia de Género¹⁷. El objetivo es intentar definir un patrón de voz para identificar posibles sospechas de malos tratos a través de las llamadas recibidas en los CCUE.

- Dentro del Grupo de Salud Mental, se activa un espacio específico para la “prevención del suicidio en Andalucía”. El objetivo ambicioso es intentar, a través de la Inteligencia Artificial, detectar riesgo suicida en las llamadas a los CCUE.
- Publicación del “Manual para el acompañamiento y presencia familiar para pacientes atendidos por urgencias y emergenciasprehospitalarias”. (febrero 2022 ISBN: 978-84-09-40574-9).
- I Jornadas de humanización en Emergencias Sanitarias, celebradas el 1 de diciembre 2022. Donde se reunió la gerencia del CES061, la dirección del plan de humanización del SAS y la dirección general de humanización, coordinación y cuidados.

PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO 2023

Durante este año nos hemos propuesto trabajar siguiendo las 4 líneas estratégicas del Plan de Humanización de Andalucía:

- *1.Área organizacional: cultura de humanización:*

Objetivo específico 1.1: potenciar la capacitación y sensibilización de profesionales, gestores y ciudadanía en humanización a través de la formación:

Propuesta de acciones:

- Realización de la II edición del curso “aprende a gestionar tus emociones”
- Pilotaje de la I edición del curso: “cuidados basados en una asistencia humanizada, de la teoría a la práctica clínica”.
- Realización de Jornadas de Puertas abiertas a la ciudadanía, en cada una de las provincias andaluzas, mostrando como se activa el servicio de emergencias médico 061 y comunicación “efectiva y afectiva”.

Objetivo específico 1.2: promover prácticas administrativas y organizativas de los servicios sanitarios que favorezcan la accesibilidad, la equidad y la continuidad asistencial:

Propuesta de acciones:

- Rediseño de protocolo para pacientes con criterios de vulnerabilidad, o con alta dependencia funcional, déficit sensorial/cognitivo. Tanto si el paciente es derivado en ambulancia convencional de traslado, como si éste es trasladado por UVI móvil, se identificará al paciente con una pulsera naranja y al familiar/cuidador, para facilitar la presencia familiar del acompañante e identificar al paciente con “riesgo de lesión”.
- Seguimiento de Altas Hospitalarias los fines de semana a pacientes de especial riesgo, haciéndose éste a través del servicio de SR.
- Seguimiento de pacientes derivados a EFGC, desde los equipos de emergencias, asegurándonos la integralidad en la atención y la continuidad asistencial.

Objetivo específico 1.3: favorecer condiciones de trabajo adecuadas para profesionales:

Propuesta de acciones:

- Nuestro servicio de prevención de riesgos, a través de sus delegados, visitará las bases asistenciales de los equipos de emergencias cerciorándose de que los entornos de trabajo son confortables, seguros y adecuados.
- Facilitación a los profesionales de la conciliación familiar, con los mecanismos oportunos y efectivos para ello.

Objetivo específico 1.4: transparencia y responsabilidad social del CES 061 de Andalucía con los profesionales/SAS/ciudadanos

Propuesta de acciones:

- La comisión de humanización, se reunirá como mínimo trimestralmente con la gerencia para presentar la consecución de las acciones propuestas y reconducir posibles desviaciones.
- La/el secretaria/o de la comisión de humanización junto con el/la corresponsable, emitirá informes a la dirección del plan de humanización del SAS semestralmente, de la consecución de las acciones propuestas en el año en curso.

▪ 2.Área estructural: infraestructura, recursos y tecnología

Objetivo específico 2.1: impulsar entornos/arquitectura con diseños basados en la evidencia, donde se favorezca la accesibilidad física y cognitiva, atendiendo a la intimidad del paciente y familia.

Propuesta de acciones:

- En todas las provincias andaluzas se contará como mínimo, con una UVI móvil dotada con bancada eléctrica para confortabilidad del paciente/profesional.
- En las cabinas asistenciales de las UVIS se contará con luces de “penumbra” para disminuir los estímulos externos y favorecer la comodidad tanto del paciente como de los profesionales.

Objetivo específico 2.2: planificar recursos humanos y materiales ajustados a las necesidades reales en urgencias/emergencias.

Propuesta de acciones:

- Identificación de las buenas prácticas profesionales de urgencias/emergencias en humanización, en cada proceso asistencial.

Objetivo específico 2.3: incorporar los valores de humanización a los avances e innovaciones científico/técnicos

Propuesta de acciones:

- El CES 061 de Andalucía, fomentará su participación en Jornadas a nivel provincial/nacional/internacional sobre humanización/gestión emocional.
- Se incluirán criterios de humanización en todos aquellos avances científico/técnicos en urgencias/emergencias, respetando la dignidad de los pacientes/profesionales.

▪ 3.Área asistencial: proceso de atención centrado en las personas

Objetivo específico 3.1: dar una respuesta personalizada a las necesidades y expectativas de las/os pacientes y profesionales.

Propuesta de acciones:

- Complimentación del registro de enfermería en la HCDM, de todos los ítems referidos a necesidades de cuidados, o asociados a creencias, cultura y valoración familiar/social.
- Actualización del plan de acogida en la incorporación de nuevos profesionales o alumnos de las diferentes categorías sanitarias en las diferentes provincias andaluzas del CES 061.
- Identificación y presentación de profesionales que atienden a pacientes/familiares.

- Garantizar el acompañamiento y la presencia familiar, valorando los entornos y estado emocional en que se encuentre. (Anexo 1 manual de acompañamiento)

▪ 4.Área relacional: escucha, comunicación, participación y corresponsabilidad

Objetivo específico 4.1: garantizar el respeto a la dignidad de las personas, mediante instrumentos y habilidades en comunicación, escucha activa y comunicación.

Propuesta de acciones:

- Actualización del plan telefónico de comunicación de SR, con los pacientes en situación fin de vida y dados de alta en fines de semana, para asegurar la continuidad asistencial.
- Actualización en formación a profesionales sanitarios en cuanto a comunicación de malas noticias, situaciones conflictivas o entornos agresivos.
- Potenciación del servicio de teletraducción para pacientes/familias que no hablen el idioma español.
- Desarrollo de app para personas sordas.

Objetivo específico 4.2: mejorar el funcionamiento democrático y la gobernanza en el CES 061 y la coordinación con el resto de comités de humanización provinciales y el SAS, que aseguren la colaboración y la toma de decisiones compartida, así como el desarrollo de acciones realistas.

Propuesta de acciones:

- Consolidación de la comisión de humanización en el CES 061 de Andalucía.
- Constitución de un responsable del CES 061 en todas las comisiones provinciales de humanización de Andalucía, para mejorar la coordinación y las acciones tanto a pacientes/familias como a profesionales.
- Impulsar y visibilizar la participación de los ciudadanos a través de jornadas provinciales.

DIVULGACIÓN

La difusión del proyecto se realizará a los diferentes públicos, pacientes, familiares y profesionales a través de los canales de comunicación externa e interna de que dispone el CES061, a través tanto de su página web www.epes.es y del escritorio EPES (intranet del CES061), así como desde la página web de la Junta de Andalucía **HUMANIZAANDALUCIA**.

Además, durante el desarrollo del proyecto se elaborarán comunicaciones para trasladar a las redes sociales a través del canal de twitter, Facebook e Instagram de la Consejería de Salud y Consumo. También se prepararán notas de prensa para difundir la puesta en marcha del mismo, sus avances y los hitos alcanzados y difundirlo a los medios de comunicación locales y regionales de Andalucía con el fin de llegar a los pacientes y familiares y a la sociedad en general. Para la divulgación del proyecto se desarrollarán artículos por los responsables, para difundirlo en revistas del sector (comSalud, acta sanitaria, redacción médica, seguridad vial).

El Centro de Emergencias Sanitarias 061 establecerá portavoces del proyecto que puedan trasladar los objetivos a agentes sociales, acudir a entrevistas en radio, prensa y televisiones para darlo a conocer.

DISCUSIÓN/CONCLUSIONES

La creciente tecnificación en el área de las emergencias prehospitalarias y los avances en enfermedades tiempo dependientes como son el infarto agudo de miocardio, los accidentes cerebro vasculares o el paciente politraumatizado son evidentes en los últimos años, igualmente el hecho de estar ante una población cada vez más envejecida y con una calidad de vida libre de dependencia funcional, ha hecho que la atención a este grupo de población sea cada vez mayor por parte los equipos de emergencia prehospitalaria, siendo una asistencia excelente y con unos resultados de supervivencia altos, sin embargo el trato humano y la calidez intrínseca que debería ir unida al cuidado no ha crecido a la par.

El haber pasado por una pandemia, ha puesto de relieve la gestión emocional, el valor del acompañamiento familiar del paciente, la información oportuna, la escucha activa, la empatía, la asertividad y los valores y experiencia de los pacientes, así como el autocuidado de los profesionales sanitarios, de manera que esto debe ir unido al desarrollo de la técnica y los avances científicos.

Estos valores son la piedra angular para la humanización de la asistencia sanitaria, es imposible desarrollar un ambiente humanizado si los profesionales que imparten la asistencia están insatisfechos, y esto repercute en el proceso de recuperación del paciente. Humanizar implica la satisfacción, tanto del paciente como la de los profesionales, siendo estos últimos los que deben de transmitir una cultura de humanización, guiados por las experiencias de los pacientes y teniendo en cuenta sus valores y creencias, y las administraciones públicas, deben de facilitar este proceso.

Por estos motivos es importante que se continúe trabajando e investigando en este proceso de implementación de la humanización y la gestión emocional en el ámbito sanitario, ya que por un lado el paciente percibirá un aumento de calidad en la asistencia, el profesional se sentirá escuchado y considerado y las administraciones públicas verán cumplido el objetivo de satisfacer tanto a usuarios como a profesionales.