

Resumen ejecutivo

La imagen del personal sanitario es un factor que influye, en gran medida, en el grado de confianza que los pacientes tienen en la atención que reciben. Que los pacientes puedan identificar con facilidad cuál es el estamento profesional de la persona que le atiende, le informa o es su interlocutor en un momento determinado, supone aportar seguridad en la relación entre profesionales y pacientes, favoreciendo una buena comunicación externa, lo que constituye un pilar fundamental en el buen desarrollo de cualquier organización moderna.

La identificación de profesionales es objetivo básico para garantizar el derecho de los usuarios a saber quién les atiende y para mejorar la seguridad en los centros del Servicio Andaluz de Salud.

Es un deber del personal estatutario de los Servicios de Salud, recogido en el artículo 19.m de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, cumplir las normas relativas a la seguridad y salud en el trabajo, así como las disposiciones adoptadas en el centro sanitario en relación con esta materia.

Todos los trabajadores deberían poder ser identificados en todo momento tanto por pacientes y familiares como por el resto de trabajadores del centro. Los profesionales deben portar en todo momento durante su jornada laboral la tarjeta prendida del uniforme en un lugar fácilmente visible. Es responsabilidad de cada profesional la correcta utilización, conservación y custodia de la tarjeta de la que es titular. Habitualmente los trabajadores llevan la tarjeta colgada de un lanyard.

Nos planteamos personalizar e identificar los servicios, unidades y profesionales mediante la implantación de un lanyard de color que muestre la categoría como distintivo de identificación para los trabajadores que interactúan con el paciente, en materia clínica, gestores y facilitadores de procesos.

El objetivo del código por colores es simple. La codificación por color puede realizar una función importante, ofrece una especie de clave visual que te permite diferenciar una categoría laboral, así como una especialidad/departamento de otro.

Los pacientes que acudan a los centros de salud y al hospital del área sanitaria norte de Córdoba ya no tendrán confusión cuando les atienda un profesional, en todo momento conocerán su categoría profesional y el área a la que pertenece.

Justificación

Humanizar la salud constituye el compromiso ético de considerar a la persona en su globalidad. Y una intervención holística, global e integral necesita de una particular capacitación de los agentes sociales en el ámbito de la inteligencia del corazón, de las habilidades para entrar en el mundo personal y particular de la persona a la que se quiere acompañar, identificar y movilizar en ella no solo los problemas y necesidades, sino el mundo de los significados, los recursos, las habilidades y los valores que pueden permitirle trabajarse a sí mismo y ser el mayor protagonista del proceso. Promover la dignidad intrínseca de todo ser humano constituye el

fundamento último de toda acción humanizadora. Esta acción en el contexto sanitario no puede dejar de lado a los propios agentes humanizadores: los médicos, enfermeras, auxiliares, celadores, personal técnico... Todos aquellos profesionales que van a interactuar con el paciente y sus familiares y entre sí; haciendo de la actividad asistencial una dinámica de relaciones interpersonales en busca de la salud y el bienestar.

Los signos identificativos y la indumentaria de los profesionales de la sanidad pública son un elemento tangible y sumamente importante en la comunicación con los pacientes y la calidad asistencial percibida por estos.

El uniforme laboral es uno de los elementos que transmite de manera más clara la identidad corporativa de una marca. Las prendas de vestir que usa la plantilla de una entidad durante su jornada de trabajo representan en buena medida los valores corporativos de la organización. El uniforme también ayuda a los usuarios y a los propios trabajadores identificar correctamente los distintos equipos de la plantilla y las funciones que realiza cada uno de sus miembros.

Personalizar e identificar los servicios, unidades y profesionales con una imagen homogénea y cuidada, regulando con criterios de homogeneidad la indumentaria y los signos identificativos que han de ser utilizados por los diferentes estamentos en los centros y servicios asistenciales públicos genera confianza en el ciudadano.

Durante la estancia en las instalaciones sanitarias y en la transferencia entre distintas especialidades, nuestros pacientes y los propios trabajadores interactúan con varios miembros del personal del centro y, en ocasiones, puede ser confuso para ellos identificar el rol que desarrollan las personas que se hacen cargo de su atención.

Esta medida que pretendemos implantar nos permite facilitar dicha identificación y mejorar la relación del personal asistencial con nuestros pacientes y sus familias. Nos permitirá a los pacientes y los propios trabajadores saber rápidamente quién los está tratando y qué funciones ejercen, aumentando, de esta manera, su percepción de seguridad.

Teniendo en cuenta todos estos aspectos y con la voluntad de mejorar la experiencia del paciente durante su estancia en el centro sanitario, era necesario implantar un sistema cómodo y fácil de identificación de los profesionales porque son numerosos los pacientes que no saben el profesional que les está atendiendo en las consultas hospitalarias, en planta de hospitalización o en el centro de salud.

El objetivo de un código de identificación por colores es simple. La codificación por color puede realizar una función importante, ofrece una especie de clave visual que te permite diferenciar una categoría laboral, así como una especialidad/departamento de otro.

Los pacientes que acudan a los centros de salud y al hospital del área sanitaria norte de Córdoba ya no tendrán confusión cuando les atienda un profesional, en todo momento conocerán su categoría profesional y el área a la que pertenece.

Planificación y/o cronograma

El Plan de Humanización de la atención sanitaria establece, como una de sus actividades, el diseño del vestuario y los signos identificativos de los diferentes estamentos que trabajan en la atención directa a los pacientes, para, por un lado, facilitarles su reconocimiento, y por otro, homogeneizar su utilización en todos los centros asistenciales, de manera que tengan el mismo referente sea cual sea el centro sanitario en el que estén siendo atendidos.

Cronograma: La programación de las actividades se refleja en el siguiente diagrama:

Actividades	Enero-junio 2022	Octubre-Diciembre 2022	Enero-junio 2023	Octubre-Diciembre 2023	Enero-junio 2024
Constitución del equipo de proyecto					
Búsqueda, lectura y análisis de fuentes documentales					
Diseño del proyecto (objetivos y planificación)					
Análisis de situación: grupos focales y encuesta					
Mapa de experiencias					
Elaboración plan					
Difundir plan					
Despliegue e implantación Actuaciones					
Seguimiento Actuaciones					

Desarrollo y ejecución

Con el objetivo de facilitar a los pacientes el reconocimiento de los diferentes estamentos sanitarios que realizan su atención directa, de homogeneizar la

indumentaria y los signos identificativos utilizados en todos los centros proporcionando un referente común a los pacientes y para que la indumentaria de los profesionales de la asistencia sanitaria constituya un elemento importante dentro de la seña de identidad y calidad de la organización sanitaria.

Los lanyards son un utensilio importante, de ellos cuelga la identificación de empleado, con el color se identifica el departamento-especialidad al que se pertenece y con el texto escrito correspondiente a la categoría profesional.

Categorización del Lanyard, Diseño e impresión. Ver anexo 1 y 2.

Despliegue

Cada unidad o especialidad se encargará de la distribución de lanyards entre sus profesionales.

Resultados

Se realizará el análisis de resultados a través de la encuesta de satisfacción de urgencias.

Evaluación y revisión carácter innovador

La evaluación se realizará a través del análisis mensual de la encuesta de satisfacción de urgencias que la paciente rellena de forma anónima y con la encuesta que se le realiza a los profesionales en cada unidad de la que dependen.

Los profesionales sanitarios se enfrentan en su día a día a situaciones que requieren de una vestimenta cómoda y que les proteja ante agentes infecciosos. Para ello precisan de uniformes sanitarios de calidad que se adapten a sus necesidades laborales.

La importancia de esta indumentaria laboral se puso todavía más de relevancia debido a la pandemia del coronavirus. La capacidad de propagación de la **Covid-19** obligó a los centros hospitalarios a lavar los uniformes sanitarios con una mayor frecuencia y rapidez (hay que tener en cuenta el impacto medioambiental de la actividad de las lavadoras industriales que utilizamos en nuestros servicios de salud a pesar de que tienen mejores tecnologías y enfocadas a ahorrar consumo energético), a la vez que no era posible la cumplimentación de la normativa respecto a identificación y uniformidad de los profesionales, obligando a la adopción de un tipo diferente de uniforme, el denominado EPI (equipo de protección individual) que es aquel uniforme sanitario que protege contra cualquier tipo de infección, enfermedad, virus o riesgo que puede correr el sanitario en su trabajo.

La búsqueda de los uniformes sanitarios adecuados ha derivado en el uso del pijama sanitario desechable, de uso común para todas las categorías y por lo que dificulta la identificación de los profesionales.

El carácter innovador está en dar un significado de identidad a la vez que de identificación y uniformidad a un dispositivo que ya utilizamos, dándole una

orientación en percepción de seguridad por parte del paciente, ganando confianza y generando sentimiento de empresa en el trabajador.

Divulgación

- Se editará un folleto con los códigos de colores y categorías para informar a los usuarios de la innovación.
- Cartelería informativa a la entrada de los centros.
- Redes sociales del Área Sanitaria Norte de la provincia de Córdoba y Canal Ciudadano.

Nivel de aplicabilidad

El personal sanitario y no sanitario responsable de la atención directa a los pacientes, incluido el personal que realiza tareas no directamente asistenciales que trabajan en los centros y servicios sanitarios dependientes del Área Sanitaria Norte de la provincia de Córdoba tanto de atención Primaria como hospitalaria.