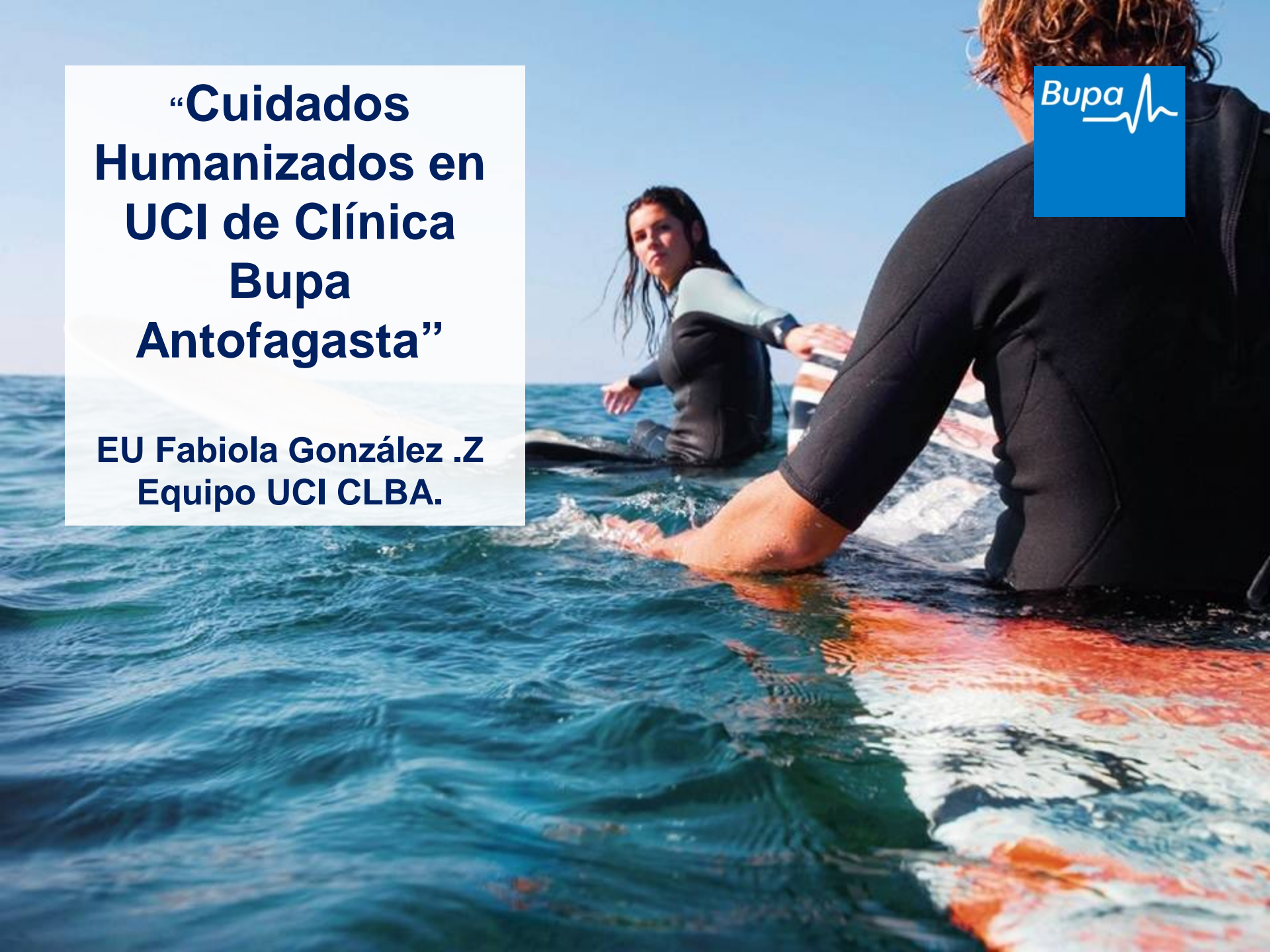


**“Cuidados  
Humanizados en  
UCI de Clínica  
Bupa  
Antofagasta”**

**EU Fabiola González .Z  
Equipo UCI CLBA.**



**Bupa**

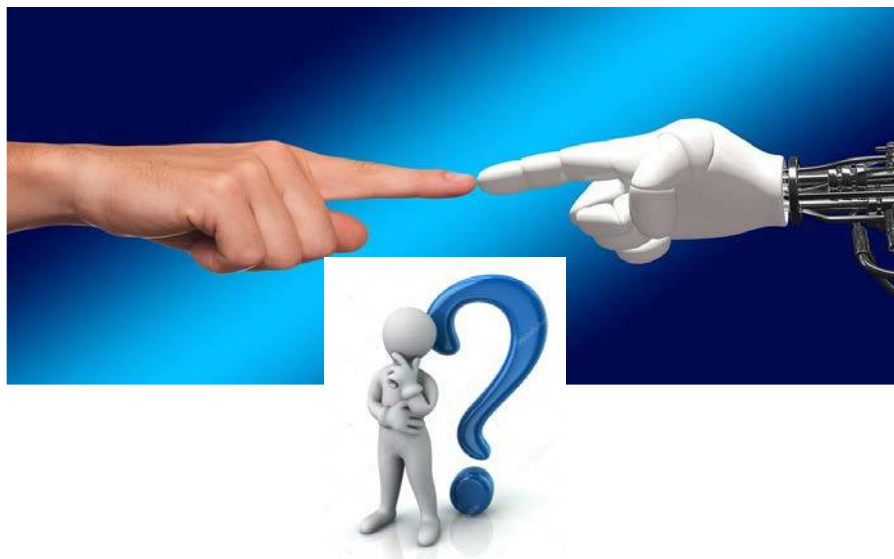


## **AREA TEMATICA**

Cuidados Humanizados en UCI de CLBA centrados en el bienestar del paciente, equipo de salud y participación de la familia.

**EQUIPO UPC CLBA.**

El desarrollo científico tecnológico actual de las UCI ha sido notable. Lo que ha permitido un incremento de la supervivencia de los enfermos ingresados en estas unidades.



La tecnificación de los servicios de salud, la prioridad por la eficiencia y el control del costo, han hecho que el personal de salud anteponga aspectos administrativos, económicos y procedimentales a la prestación de un **servicio** de salud orientado al **ser humano**.

---

**COMUNICACIÓN**

**BIENESTAR DEL PCTE**

**UCI  
PUERTAS ABIERTAS**

**PRESENCIA Y PARTICIPACION  
DE LOS FAMILIARES EN UCI.**



**CUIDADOS AL PROFESIONAL**

**INFRAESTRUCTURA HUMANIZADA.**


**CUIDADOS AL FINAL DE LA VIDA.**

**PREVENCIÓN, MANEJO Y  
SEGUIMIENTO SINDROME POST UCI**


---




# Otras realidades a nivel mundial :




**Zachary's  
Paws for Healing**  
www.zacharyspawsforhealing.com



 A visit from his family dog made a world of difference to Zachary Noble while he was a patient at the Juravinski Hospital. Being with Effi helped to lift his spirits when he needed it most. As his legacy, Zachary wanted all patients to be able to experience the same joy.

The Juravinski Hospital has partnered with **Zachary's Paws for Healing** to allow patients a visit with their family dog or cat while staying in the hospital.

**Ask your nurse or social worker how to arrange a hospital visit with your family dog or cat.**



Juravinski  
Hospital  
HAMILTON HEALTH SCIENCES



**EN CHILE:**



- **Dos Personas.**
- **Horarios Extendidos.**

# Nuestra realidad hace un tiempo... ii



## INDICACIONES PARA LOS FAMILIARES

### UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS UCI

**Sr. Familiar** a objeto de entregar la mejor atención a Ud. Como a su familia le solicitamos seguir las siguientes indicaciones:

1. Usted se puede comunicar directamente durante las 24 horas al teléfono **552468208**
2. La información telefónica que usted recibirá corresponde sólo al estado general del paciente. Para mayor detalle, tratamiento o evolución, será atendido por el médico residente en turno durante el horario de visitas.
3. El horario de visitas de Lunes a Domingo en el siguiente horario :  
Mañana: **12:30 a 13:00** hrs.  
Tarde: **18:30 a 19:00** hrs.
4. **NO ENTRAR SIN AUTORIZACION.**
5. Pueden ingresar a la visita **“dos personas por pacientes sólo familiares directos”**. Cualquier cambio debe ser autorizado por la enfermera de turno, y dependerá de las características del enfermo y de la unidad. **El cambio de visita se realiza en la sala de espera.**
6. Se permite el ingreso a la unidad solo de personas **“mayores de 15 años”** de edad.
7. Recuerde **lavarse las manos antes y después** de su visita.



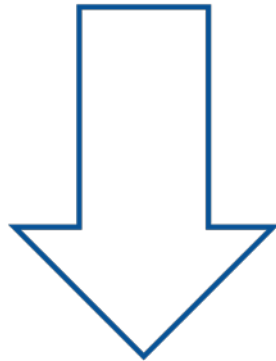
## Sala de espera para familiares





## PRIMERA ETAPA:

Considerando la importancia y los beneficios de la humanización de los cuidados en UCI, se define **promover** la presencia y **participación de la familia** en la entrega de cuidados al paciente , durante la hospitalización, o bien previo a ser trasladado de la Unidad. (1° Y 4° L. ESTRATEGICA H-UCI ).



**Flexibilización Horarios de Visitas.**

**Presencia y participación de los Familiares en los Cuidados.**

---

# Flexibilización horarios de visitas

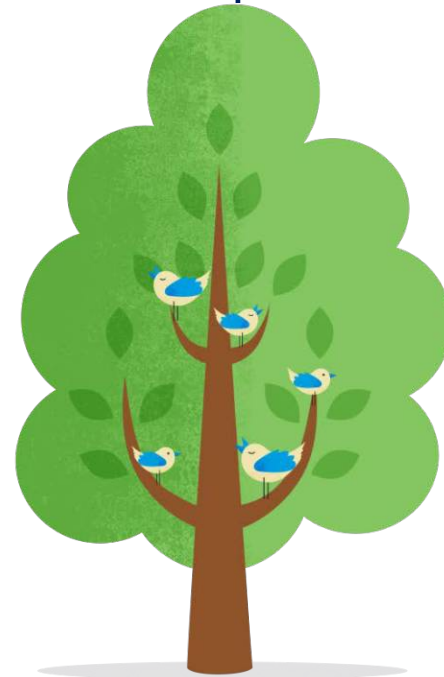
## OBJETIVO GENERAL:

- Desarrollar Estrategias de flexibilización de visitas en UCI.



# Nuestros Objetivos :

1. Sensibilizar al equipo sobre los beneficios para el paciente , familiares unidad y organización.
- 2 . Facilitar la accesibilidad de los familiares de pacientes a UCI.
3. Favorecer el contacto y la relación de familiares con el paciente durante su estadía en UCI.
- 4.- Disminuir el grado de Agitación y Delirium.





## 1.- Sensibilizar al Equipo:

### ACTIVIDADES:

- Difusión en el equipo información **“UCI PUERTAS ABIERTAS”**.
- Medición expectativas dentro del equipo.  
**(PRINCIPALES BARRERAS .)**



EXPECTATIVAS EQUIPO ENFERMERIA N:24 EU	
CONOCE UD. EL PROYECTO HCUCI	82%
CREE UD. QUE ES FACTIBLE	82%
CUMPLIMOS CON LOS REQUISITOS	61%
TENEMOS BARRERAS PARA LA IMPLEMENTACION	79%

# Resultados



BARRERAS PARA IMPLEMENTAR HCUCI	
PERSONAS	45%
INFRAESTRUCTURA	26%
SOBRECARGA DE TRABAJO	22%
FALTA DE PROTOCOLOS	7%

## 2.- Facilitar la Accesibilidad de los Familiares a UCI.

### Actividades

- Definir criterios de flexibilización de horarios de visitas:
  - a) Condición clínica del paciente: **ESTABILIDAD.**

**Indicación compartida**





b) Determinar red de apoyo del paciente :

**Identificar a los Cuidadores.**

c) Crear protocolo de horario de visitas adecuado y ajustados a nuestra realidad y del cuidador.



### 3.- Favorecer el contacto de la familia con el paciente durante su estadía en UCI.

#### Actividades: Promover Visitas Dirigidas



- **Participación de la Familia en los Cuidados Básicos del Pcte:**

- \* Acompañar
- \* Estimulación Cognitiva .\* (Disminuir la Sensación de Aislamiento)
- \* Alimentación



**Disminuir Deliriumii**

---



## Aparatos Electrónicos



# IAAS



**IMPACTO**

---

# Participación De Los Familiares En Los Cuidados

## Objetivo General:

Integrar a la familia en el proceso de atención del paciente ( Durante y posterior de su estadía en UCI).

## Objetivos Específicos:

- Detectar y dar soporte a las necesidades del Pcte.
- Participación de la familia en los cuidados básicos del Pcte.  
( Asistencia alimentación ,  
lubricación de piel , actividades motrices)
- Preparar a la Familia y Paciente para el cambio de unidad y alta.



# Detectar Necesidades de la Familia

Nº de identificación:

\_\_\_\_ : \_\_\_\_  
box. Pt #

## Satisfacción Familiar con el Cuidado en la Unidad de Cuidados Intensivos© SF-UCI (24)

*¿Cómo lo estamos haciendo?*

*Sus opiniones acerca del reciente ingreso de su familiar en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)*

Su familiar fue un paciente en esta UCI. Usted está registrado como el pariente más cercano o cuidador principal. Las siguientes preguntas dirigidas a **USTED** tratan sobre el **más reciente ingreso de su familiar en la UCI**. Entendemos que probablemente había muchos médicos, enfermeras y otros miembros del equipo involucrados en el cuidado de su familiar. Sabemos que pueden existir excepciones, pero a nosotros nos interesa **su valoración en general** de la calidad del cuidado administrado. Entendemos que fue probablemente un momento muy difícil para usted y los miembros de su familia. Agradecemos el tiempo que tome para ofrecernos su opinión. Por favor dedique un momento para contarnos qué hicimos bien y qué podemos hacer para que nuestra UCI mejore. Por favor esté seguro de que todas las respuestas son confidenciales. El personal médico y de enfermería que cuidó de su familiar no podrá identificar sus respuestas.

### DATOS DEMOGRAFICOS:

**Por favor, complete la siguiente sección para ayudarnos a conocer un poco sobre su relación con el paciente.**

1	2	3	4	5	6
EXCELENTE	MUY BIEN	BIEN	SUFICIENTE	MAL	NO APLICA

DATOS DEMOGRAFICOS	%
MUJERES	65%
HOMBRES	35%
PROMEDIO DE EDAD ENCUESTADOS	54 AÑOS
RANGO DE EDAD ENCUESTADOS	24 A 74 AÑOS
FAMILIARES DIRECTOS	65%
PRIMERA VEZ FAMILIAR EN UCI	35%
OTRAS HOSPITALIZACIONES EN UCI DE SU FAMILIAR	65%
VIVE UD CON EL PACIENTE	65%
VIVEN EN LA MISMA CIUDAD	85%

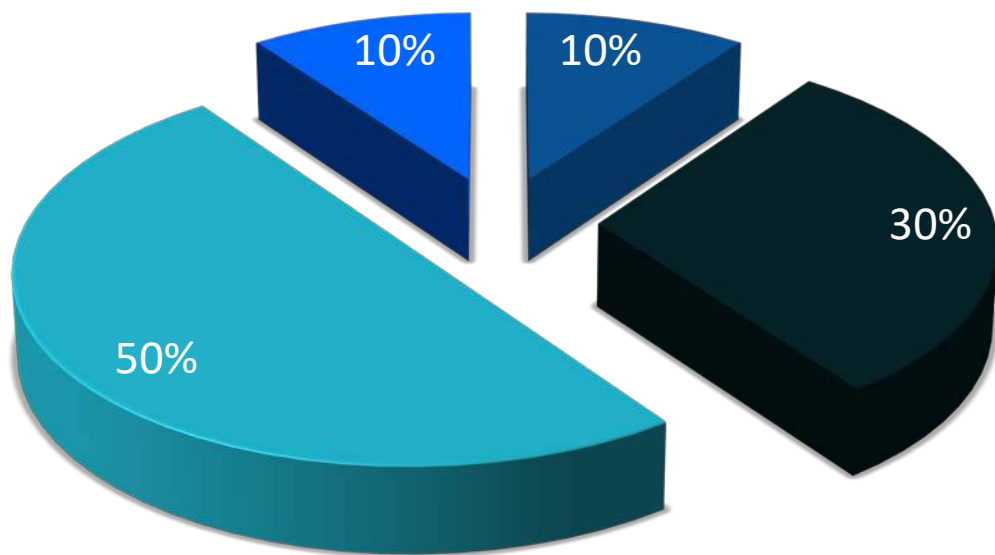
# Resultados

(FS-ICU 24)  
N=20



# Satisfacción General de la Experiencia Familiar en UCI CLBA

(FS-ICU24)

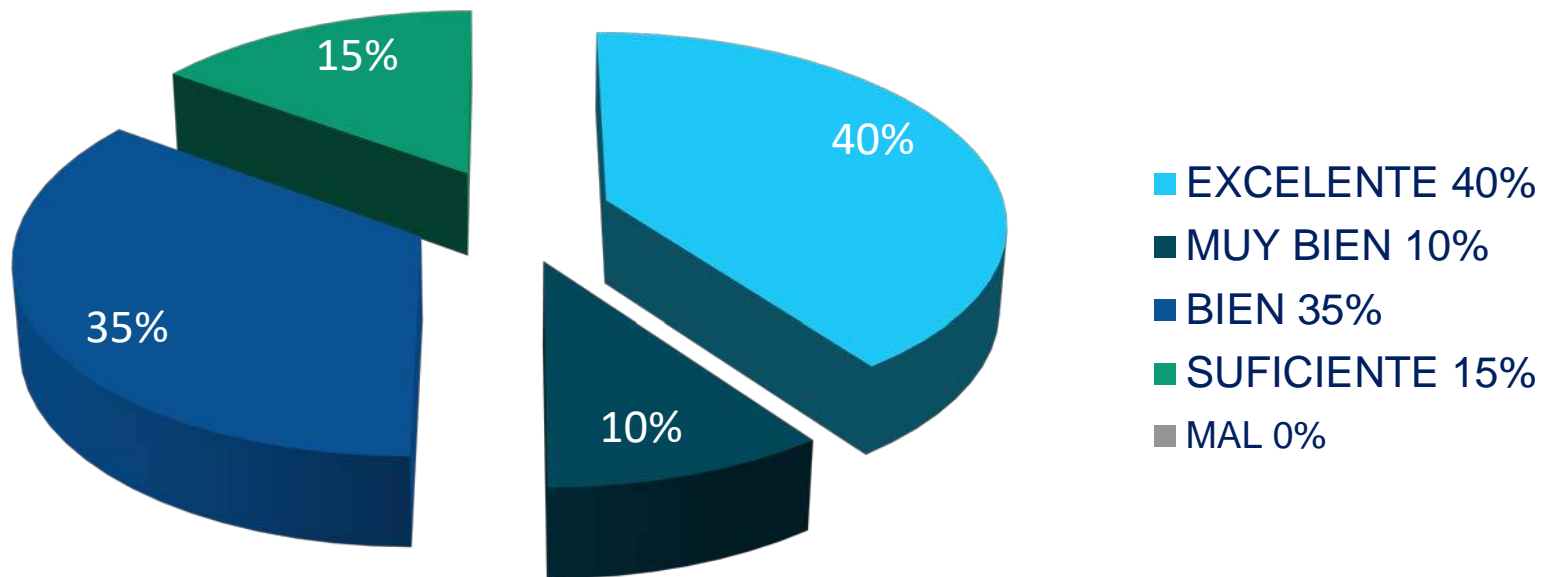


- COMPLETAMENTE SATISFECHO 10%
- MUY SATISFECHO 30%
- MAYORMENTE SATISFECHO 50%
- ALGO SATISFECHO 10%
- MUY INSATISFECHO 0%

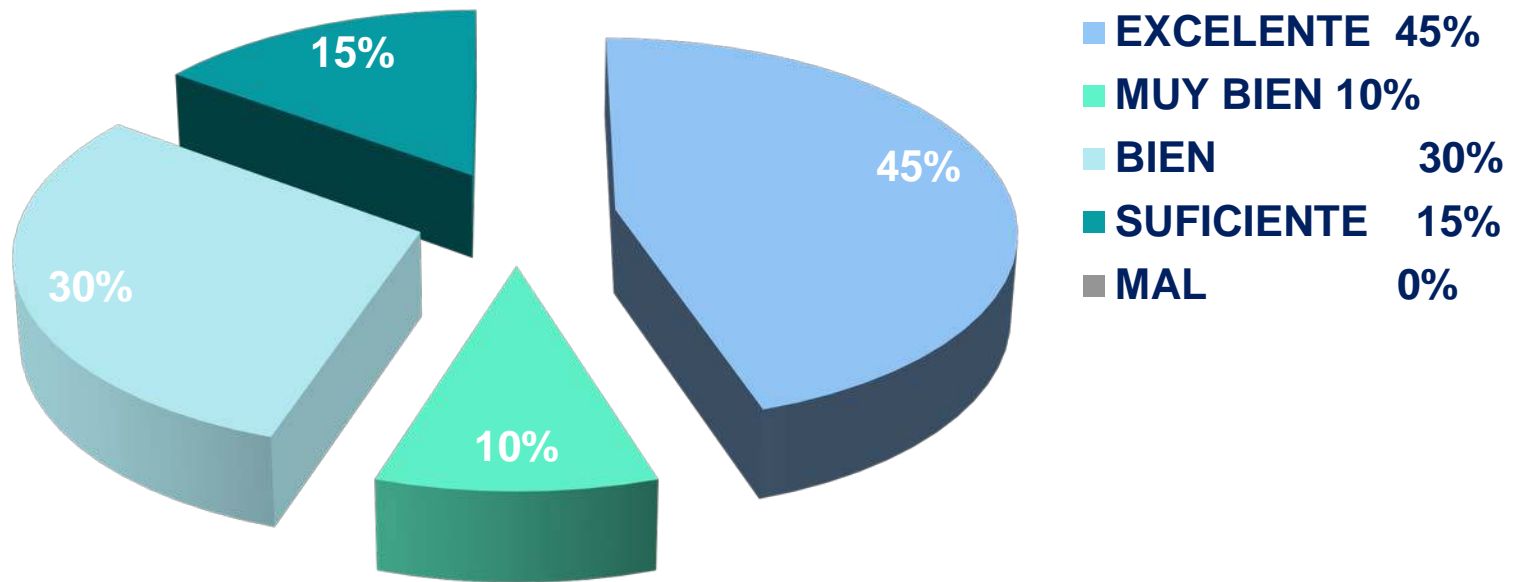


# Preocupación por los Cuidados del Paciente

(CORTESIA, RESPETO Y COMPASION)



## ¿Como fue el Interes del Personal Mostrado por la Familia?



## Cuidados y Comunicación Enfermería.



PREGUNTA	RESPUESTAS	NUMERO	%
Como Cuidaron Las Enfermeras De Su Familiar	<b>EXCELENTE</b>	10	50%
	MUY BIEN	2	10%
	BIEN	4	20%
	SUFICIENTE	3	15%
	MAL	1	5%
	NO APLICA	0	
Con Que Frecuencia Las Enfermeras Hablaban Con Usted , Acerca Del Estado De Su Familiar	<b>EXCELENTE</b>	7	35%
	MUY BIEN	2	10%
	BIEN	4	20%
	SUFICIENTE	3	15%
	MAL	3	15%
	NO APLICA	1	5%

## Cuidados y Comunicación Estamento Médico



PREGUNTA	RESPUESTAS	NUMERO	%
<b>Como atendieron los Medicos a su Familiar</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>10</b> →	<b>50%</b>
	MUY BIEN	3	15%
	BIEN	5	25%
	SUFICIENTE	2	10%
	MAL	0	
	NO APLICA	0	
<b>Con que frecuencia los Medicos proporcionaron información sobre su Familiar</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>10</b> →	<b>50%</b>
	MUY BIEN	2	10%
	BIEN	4	20%
	SUFICIENTE	3	15%
	MAL	1	5%
	NO APLICA	0	

## Infraestructura

Infraestructura	PREGUNTA	RESPUESTAS	NUMERO	%
	El Ambiente	EXCELENTE		6
MUY BIEN			3	15%
BIEN			5	25%
SUFICIENTE			2	10%
MAL			4	20%
NO APLICA			0	
La Sala De Espera	EXCELENTE		3	15%
	MUY BIEN		1	5%
	BIEN		7	35%
	SUFICIENTE		4	20%
	MAL		5	25%
	NO APLICA		0	



# Nuestros Avances...



**Involucrar a toda La Organización!!!**



# Instaurar el mes de la Humanización:



Mes de la Salud Humanizada

**Hacerlos sentir como en casa, es humanizar la atención en salud**

Celebremos juntos el Mes de la Salud Humanizada, donde tu empatía, amabilidad y responsabilidad, son los protagonistas para entregar un servicio de Calidad a nuestros pacientes.

ate y participa en todas las  
ades que tenemos para ti!

 [clinicaantofagasta.cl](http://clinicaantofagasta.cl)

# Establecer El Comité de Humanización

## Acta N°3: Humanizando

22-05-18 15:31

### Asistentes:

Victor Alvear

Marta Baez

Monica Henriquez

Daniela Sepulveda

Ma. Soledad Galvez

Judith Aguilera

Marisol Malatesta

Claudia Oliva

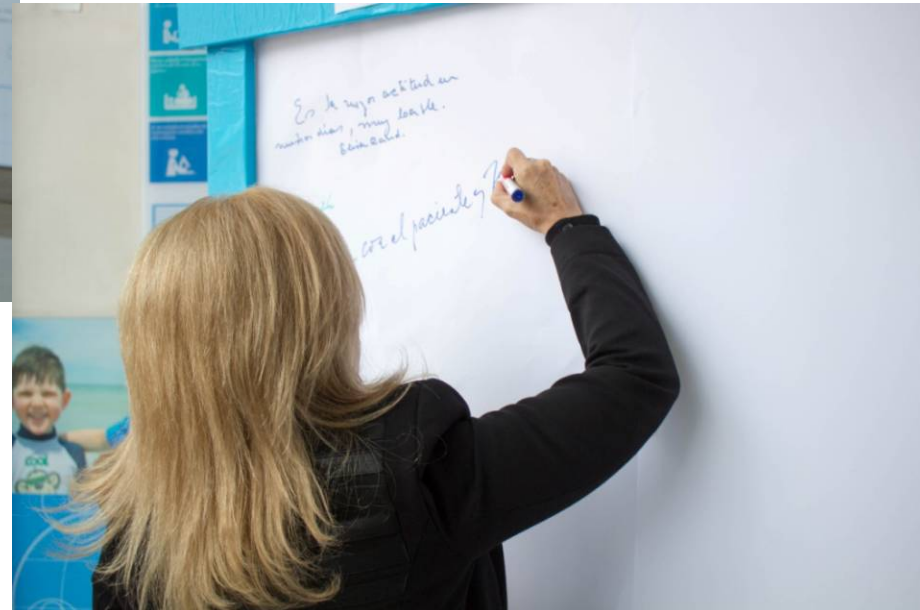
- Se da breve introducción a lo visualizado en protocolos y acreditación de humanizando la atención
- Las fases que debemos comprometer:
  - Estructura organizativa
  - Análisis de la situación
  - Diagnóstico estratégico
  - Formulación estrategia
  - Difusión e implementación
  - Seguimiento y evaluación
- Necesidades de grupo de interés
- Mapa de iniciativas: UPC, NEO, Maternidad- Pabellón, MQ, Urgencia, Imagen
- Para formular la estructura organizativa debemos establecer:
  - FODA con nuestros equipos



## Realizar difusión en nuestros Usuarios



y escucharlos...



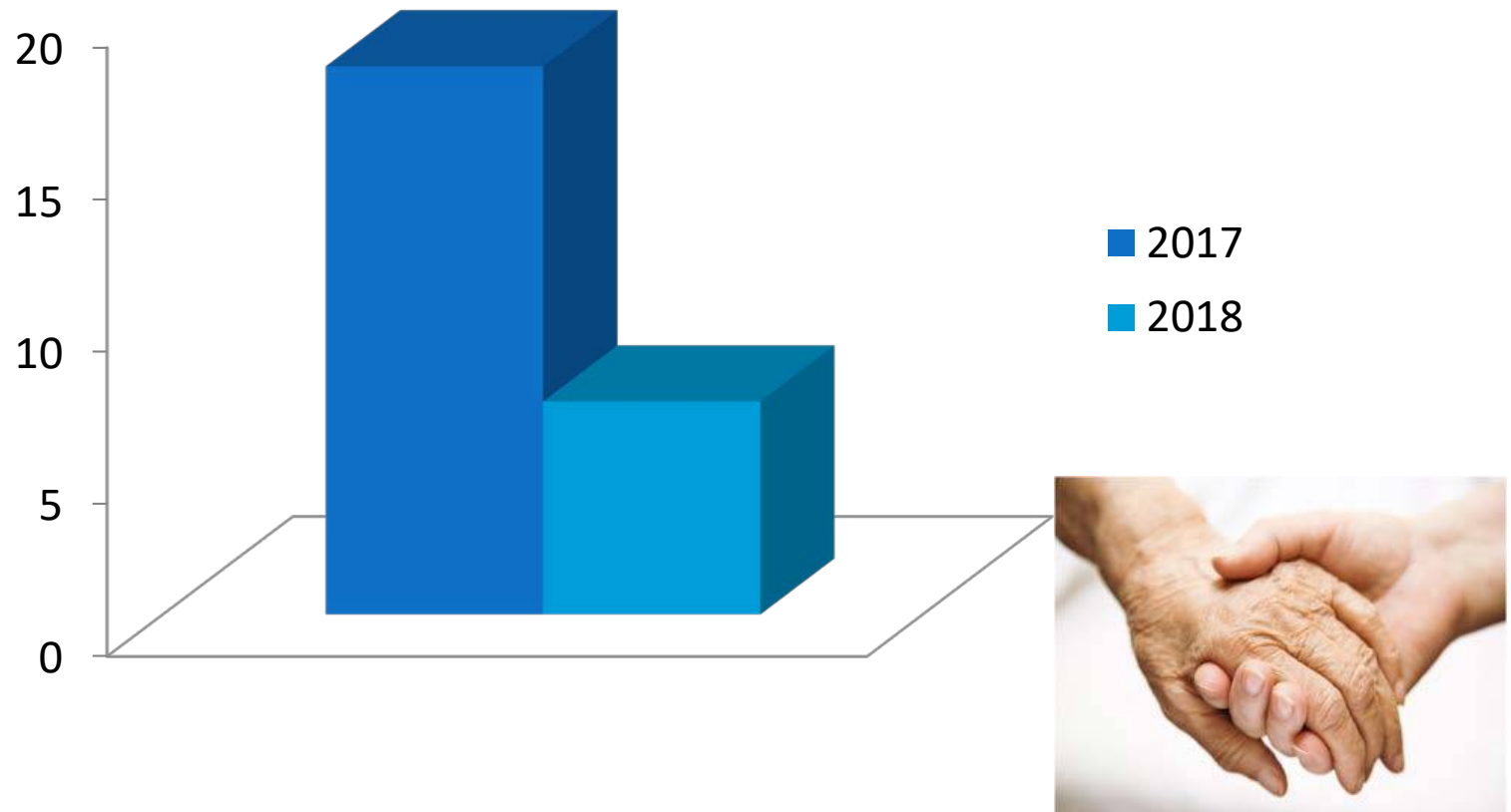


# Remodelaciones

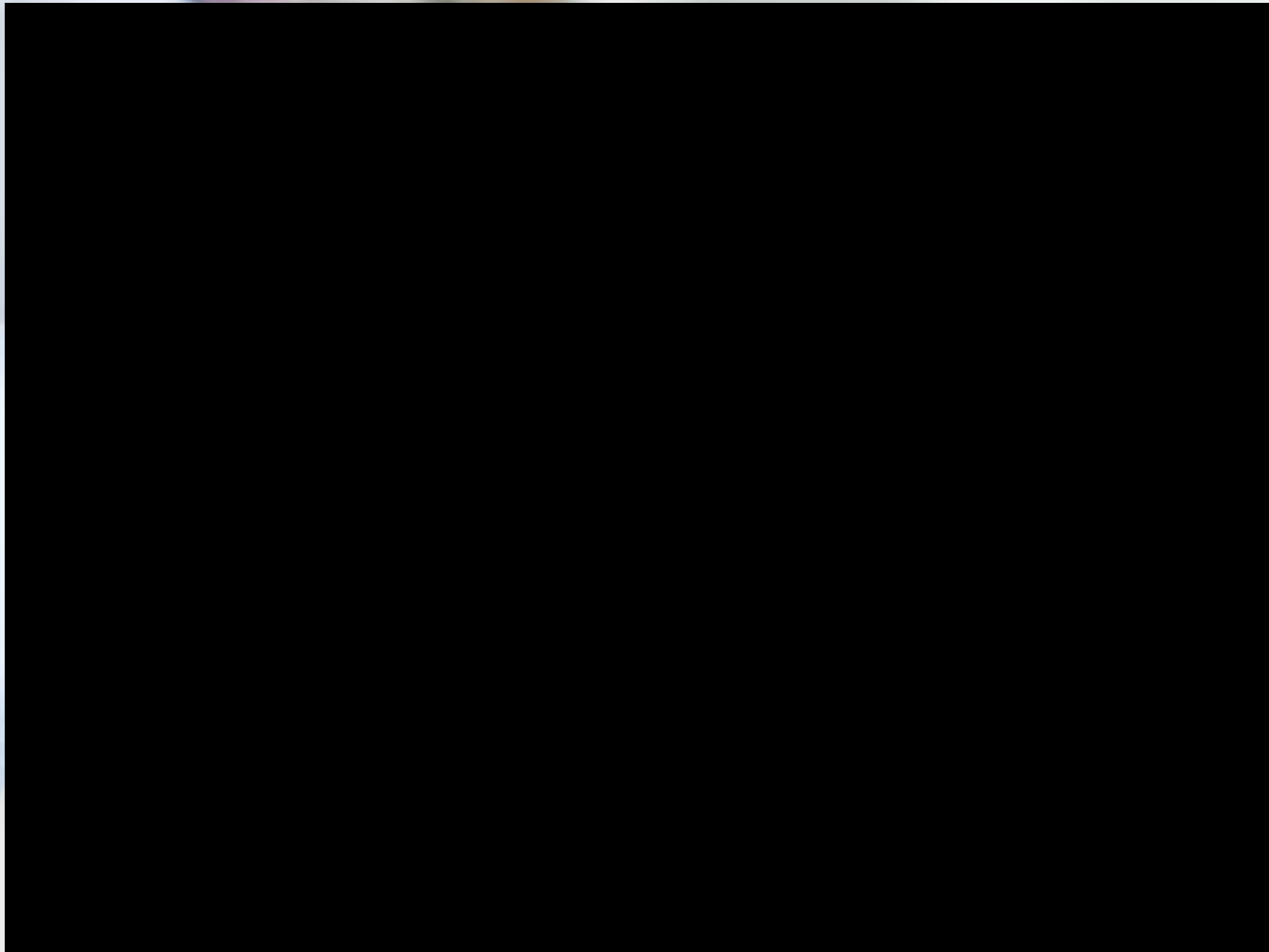




## Número de Contenciones Físicas



Permitir momentos...



## ¿ Y los Niños ?



# Mejoras propuestas e involucradas en el Proyecto

## Decálogo de Humanización de los Cuidados

1. Presentarse.
2. Llamar al paciente por su nombre y mirarle a la cara.
3. Comunicarse en un lenguaje comprensible.
4. Desechar el uso de: el/la cama 208 ...
5. Autonomía del Paciente: Participación en la Toma de Decisiones.
6. ¡Sonreír! ¡Que Gran Invento!
7. Cercanía y contacto físico: dar la mano.
8. Respetar la dignidad de la persona: creencias, ideas, deseos y opiniones.
9. Utilizar palabras mágicas: Hola, Adiós, Perdón, Por favor y Gracias.
10. Respetar la Intimidad.



# Conclusiones...

1. Considerando los criterios establecidos para la flexibilización de visitas, NO se dificulta su aplicación.

Los familiares se muestran dispuestos a respetar las condiciones sugeridas y claramente el paciente se aprecia mas confortable frente a la compañía de su familia.

2. De acuerdo a los resultados de FS-ICU 24 , el menor grado de satisfacción de la familia de los pacientes de UPC- CLBA se enfoca a la infraestructura de la sala de espera.





3. La aplicación de las 2 líneas estratégicas de H-UCI en CLBA no solo muestra bienestar en el paciente y familia sino que también en el equipo de trabajo.

4.- Los Cuidados Humanizados, han permitido disminuir en forma considerable el numero de contenciones utilizadas.



Para Finalizar un



**Una Sonrisa Vale mas que mil palabras...**

---

# ¡Gracias!

