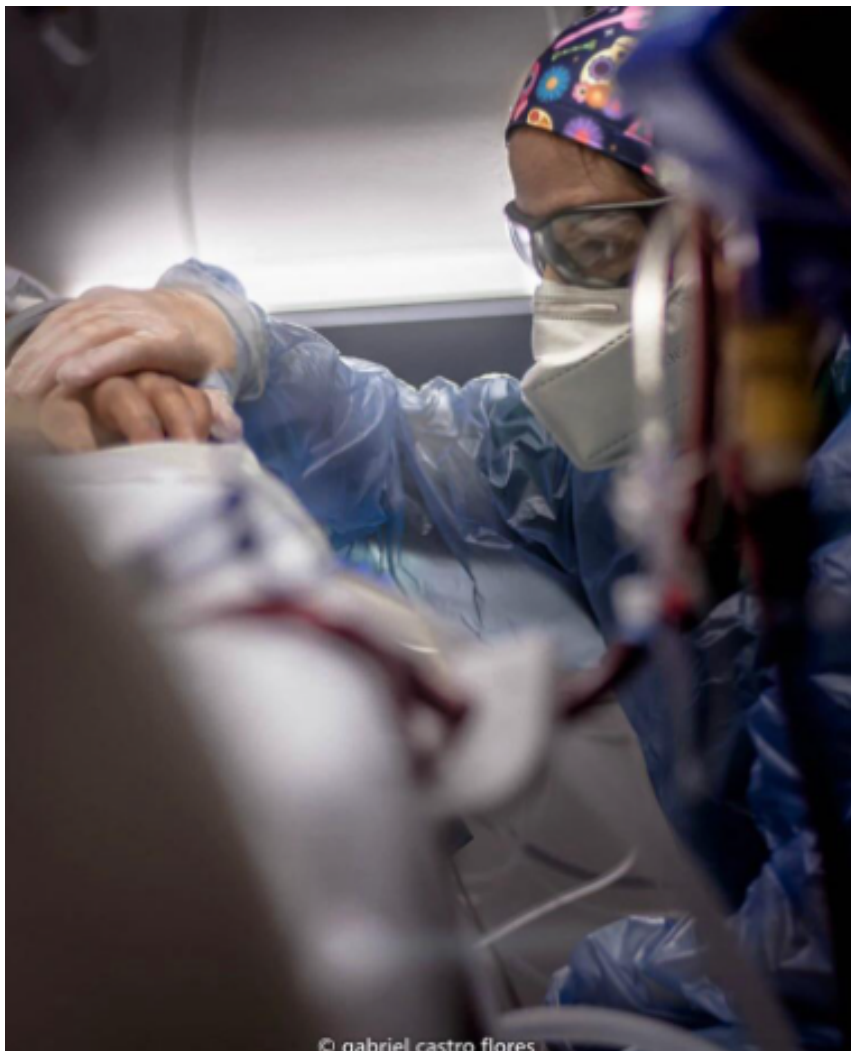




PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE



© gabriel castro flores

HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS DE LOS PACIENTES EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Gladys Gajardo Veloso
Enfermera de Enlace UPC Adulto
Hospital Clínico de la Universidad Católica

HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS



HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS Y/O NECESIDADES

- Aislamiento del paciente por prohibición de visitas.
- Ausencia de contacto entre el equipo de salud y las familias de los pacientes.
- Inexistencia de protocolos de comunicación telefónicos estructurados.
- Sobrecarga laboral.
- Temor y angustia.



© gabriel castro flores

HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

EFFECTOS DE LA PANDEMIA EN LA COMUNICACIÓN

 LATERCERA

El silencio y la falta de información, sumados a la incertidumbre, factores adicionales que están atormentando a diario a los familiares de los internados, principalmente en las unidades de pacientes críticos. Se están haciendo esfuerzos para remediarlos, desde turnos de llamados hasta tablets solidarios, pero la mayor parte del día, casi todo el tiempo, hay silencio. ¿Y visitas? Imposibles.

“Los informes son poquísimos y eso nos desespera. De repente a mi hijo lo llaman dos minutos y le dan un informe rápido. Cada día lo ve un médico diferente y cada uno tiene informes diferentes, eso nos preocupa.

HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN: OBJETIVOS



1. Establecer un **sistema estructurado de comunicación con las familias** que asegure la información diaria del estado de salud del paciente.
2. Contrarrestar el aislamiento y soledad del paciente y su familia implementando **estrategias de comunicación y apoyo emocional**.

© gabriel castro flores

HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

1. SISTEMA ESTRUCTURADO DE COMUNICACIÓN

1 Llamada telefónica informativa al ingreso del paciente.

- Confirmación de los datos de contacto.
- Entrega de información de la unidad y del sistema de llamadas.
- Contacto continuo con Enfermera de Enlace.



HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

1. SISTEMA ESTRUCTURADO DE COMUNICACIÓN

2 Elaboración de **listados** con datos de paciente y sus contactos.

FECHA: 5 DE NOVIEMBRE DE 2020		UPC CUARTO PISO		CONTACTO PASTORAL:		INFORMACIÓN MÉDICA
NOMBRE	SECTOR	BOX	NOMBRE DE CONTACTO	NÚMERO DE CONTACTO	PARENTESCO	
	A	441				
	A	442				
	A	443				
	A	444				
	A	445				
	A	446				
	A	447				
	A	448				
	A	4511				
	B	4512				
	B	4521				
	B	4522				
	B	4531				
	B	4532				
	B	4541				
	B	4542				

HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

1. SISTEMA ESTRUCTURADO DE COMUNICACIÓN

2

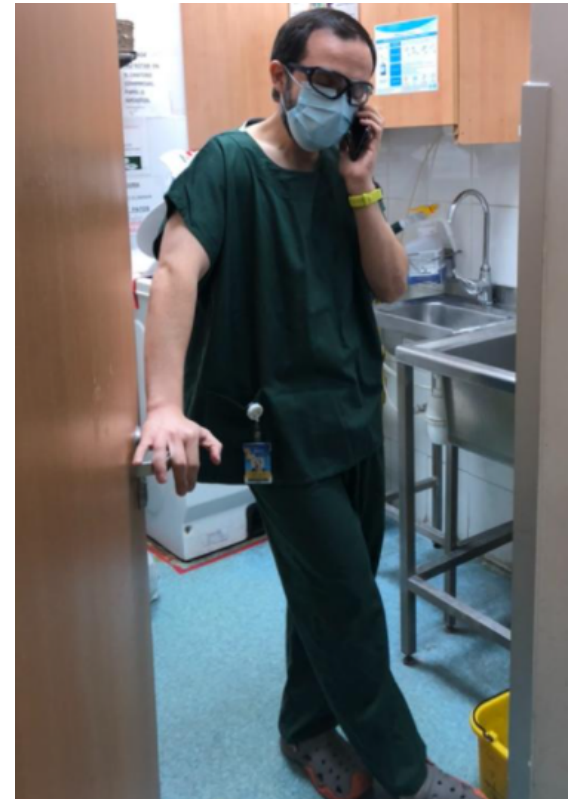
Elaboración de **listados** con datos de paciente y sus contactos.



HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

1. SISTEMA ESTRUCTURADO DE COMUNICACIÓN

3 Llamada telefónica diaria para entregar información clínica.



HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

2. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y APOYO EMOCIONAL



HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

2. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y APOYO EMOCIONAL

1 Videollamadas.



HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

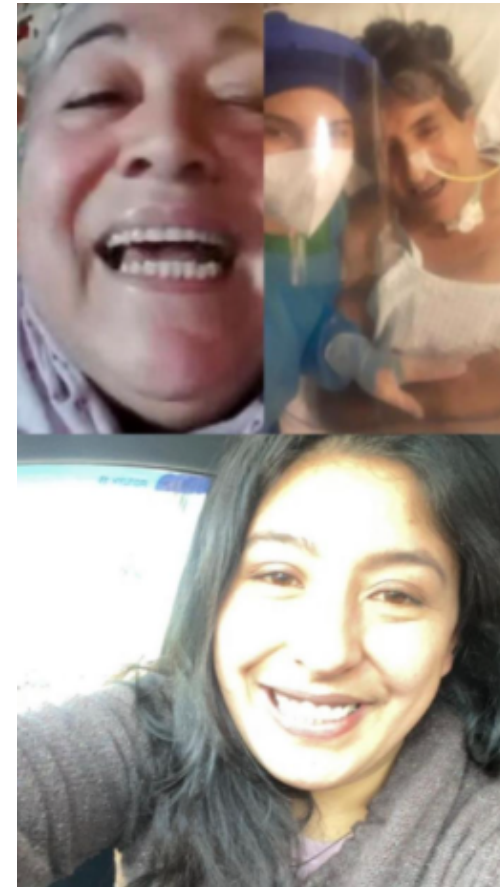
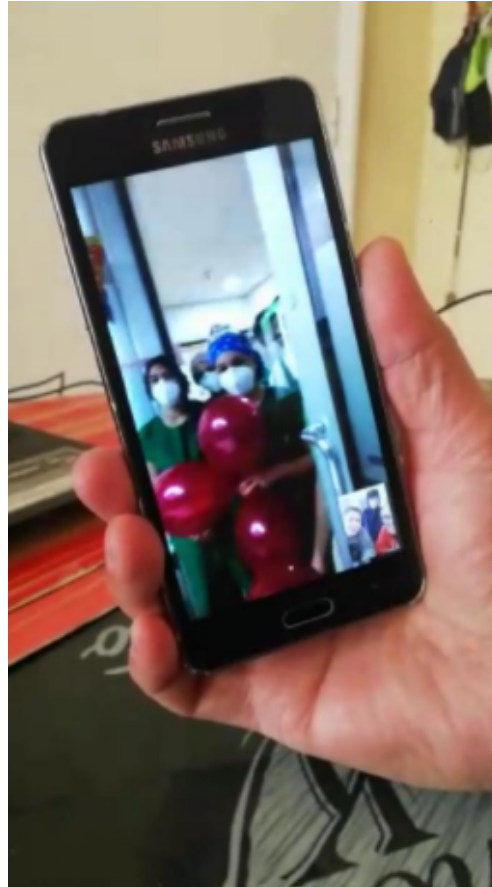
2. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y APOYO EMOCIONAL

1 Videollamadas.



HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

2. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y APOYO EMOCIONAL



HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

2. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y APOYO EMOCIONAL

1 Videollamadas.



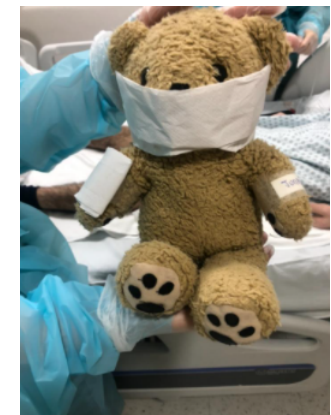
HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

2. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y APOYO EMOCIONAL

2 Audios, videos y fotografías.



♡ Papá hola!!! Soy ♡
Marcela tu hija, estamos ♡
todas atentas a tu salud. ♡
No me dejan visitarte hasta ♡
que tengan el resultado de ♡
un examen. Espero que mañana ♡
pueda verte. ♡
Te Quiero mucho y tranquilo ♡
que te están cuidando. ♡



HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

2. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y APOYO EMOCIONAL



PROYECTO HU-CI
@HUMANIZALAUICI



La frase de la semana del 19 al 25 de
Octubre en Proyecto HU-CI

proyectohuci.com/es/frase-seman...



Lo **más importante**
en la comunicación es
escuchar lo que **no se dice**

Peter Drucker

HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

2. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y APOYO EMOCIONAL

3 Trabajo en colaborativo con el equipo de Psicología de Enlace.

INTERCONSULTA A
PSIQUIATRIA
ENLACE Y
MEDICINA
PSICOSOMÁTICA

*Obligatorio

Dirección de correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico _____

Nombre del Paciente *

Priorización *

PRIORIZACIÓN

Menos 24 hrs	Entre 24 - 48 hrs	Más de 48 hrs
<ul style="list-style-type: none">Intento suicidaAgitaciónPánicoProblemas del DSM-5/ICDDelirium agudoCatalepsiaIntoxicación por LithoSíndrome NeurolepticoMaltrato	<ul style="list-style-type: none">Síndrome DepresivoSíndrome AnsiosoCrisis de PánicoTrauma del HospitalMiocardio IsquémicoICD-10DeliriumDuda ContinuadaTrastornoIntoxicaciónFarmacologíaTuercasSíndromes y Comorbidos	<ul style="list-style-type: none">EstabilizaciónTratamientoTratamientoTratamiento

EMERGENCIA PSIQUIÁTRICA Y CASOS CRÍTICOS

HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

2. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y APOYO EMOCIONAL

3 Trabajo en colaborativo con el equipo de Psicología de Enlace.



Espacios saludables para el equipo

HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

2. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y APOYO EMOCIONAL

4 Trabajo en colaborativo con el equipo de Pastoral.



HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

2. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y APOYO EMOCIONAL

5

Intervenciones musicales.



HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

ACOMPañAMIENTO EN FIN DE VIDA



PROYECTO HU-CI
@HUMANIZALAUICI



Nadie debería morir solo, ni con
[#COVID19](#) ni nunca [#humanizacion](#)



ERAS 2019

HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

Sabíamos que los caminos no eran fáciles y que dada las condiciones de la pandemia no podíamos acompañarlo en la clínica y menos poder verlo por lo menos para entregarle nuestro cariño, había una angustia de soledad en nuestros corazones que solo el que lo vive puede explicarlo y quizás entenderlo.

Afortunadamente estuvieron ustedes (Gladys, Glenn, Jaime y todo el equipo médico), quienes diariamente nos informaban los avances o retrocesos del Papá, además de cada persona UCI que nos atendían el teléfono cada mañana y cada tarde/noche para saber cómo iba todo.

Creemos y estamos convencidos que la comunicación que se dio con el equipo médico, la empatía hacia nosotros y por qué no decirlo el cariño con el que se referían al papá en cada información, nos hicieron sentir la cercanía que quizás físicamente no podíamos tener.

Como no recordar la última video llamada que hicimos con Gladys y el Papá, fue horas antes de su partida, aún recordamos el cariño y afecto que se produjo, principalmente por la cercanía y preocupación que tuvo Gladys, realmente nos hizo sentir igual que si hubiésemos estado al lado del papá.

Solo Dios y el tiempo nos harán entender y dar la tranquilidad de tan triste perdida, pero también sabemos agradecer toda la compañía y cercanía que ustedes generaron con nosotros.

Gracias por todo.

HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

ACOMPañAMIENTO Y SEGUIMIENTO



HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO



HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO



HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS

GRACIAS INFINITAS

