

III CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA CIUDAD DE GRANADA

"Innovación y mejora en la calidad de los cuidados integrales al paciente como derecho del ciudadano"

ACOMPAÑAMIENTO DEL PACIENTE VULNERABLE EN UNIDAD DE ATENCIÓN DE URGENCIAS HOSPITALARIAS

Autor principal ALEJANDRO GARCIA BONILLA

CoAutor 1 FRANCISCO JAVIER HIDALGO LAVADO

CoAutor 2

Área Temática Innovación y mejora en la calidad de los cuidados integrales en el Área Cuidados Críticos y Urgencias

Palabras clave Cuidadores Innovación Urgencias Médicas Vulnerabilidad

» Resumen

Las unidades de urgencias hospitalarias, entidades de alta especialización dotadas de alta tecnología y rápida capacidad de respuesta clínica, tienden a descuidar en ocasiones la necesidad de acompañamiento que presentan determinados pacientes. Nos referimos a aquellos pacientes con una situación de especial vulnerabilidad. Dar respuesta a esta demanda tanto del propio paciente como de sus cuidadores, debe ser entendido como una estrategia de mejora de la calidad asistencial, que beneficia tanto al profesional sanitario en su labor asistencial como a la persona hospitalizada.

» Contexto de partida. Antecedentes. Experiencias previas. ¿Dónde se realizó el trabajo? ¿En qué tipo de organización o departamento? ¿Cómo surge? ¿Hay experiencias previas en el área desarrollada?

En este sentido, desde el SSPA, se aprobó en 2009 una resolución que garantizaba la opción de acompañamiento de pacientes especialmente vulnerables con necesidad de atención sanitaria en centros hospitalarios (Resolución 0229/09, de 15 de Mayo de 2009). En dicha resolución se considera población beneficiaria a aquellas personas que se encuentran en situación terminal; grandes discapacitados; situación de agitación; aquellas que por su edad, como la infancia o la ancianidad, son especialmente sensibles; así como otras personas que se encuentran en situaciones concretas en las que el acompañamiento adquiere especial significado.

Es preciso señalar que existen ya iniciativas de este tipo puestas en marcha en otras autonomías. Como ejemplo, citaremos el Servicio de Urgencias del Hospital Virgen de los Lirios de Alcoy, perteneciente a la Agencia Valenciana de Salud, donde en su Protocolo de Información a Pacientes y Familiares, reflejan que La necesidad de acompañamiento del paciente la determinará el personal de Enfermería del Área de Triage a la llegada del paciente al Hospital pero son los Facultativos los responsables de asignar o no el acompañamiento del paciente en función de las características del paciente o su situación; pacientes con déficit psíquico o físico, moribundos, etc. Este protocolo está vigente desde 2010.

Partiendo pues del conocimiento de este marco legal existente, nos planteamos la posibilidad de implantar con garantía un protocolo de acompañamiento de pacientes, especialmente vulnerables, en el Servicio de Urgencias Hospitalarias de un Hospital Comarcal.

» Descripción del problema. ¿Sobre qué necesidades o problemáticas del contexto pretendía actuar el proyecto? ¿Cómo se analizaron las causas de esos problemas? ¿Qué tipo de intervención se realizó? ¿Cómo se cuantificó el problema?

Ofrecimiento de una atención integral, personalizada y continuada a este tipo de pacientes durante su estancia en el hospital. Para ello es necesario una correcta identificación del paciente vulnerable entendiéndose que serían aquellos que se encuentran en fase terminal y/o en seguimiento por la unidad de cuidados paliativos; a personas afectadas por enfermedades con deterioro físico y/o cognitivo; grandes discapacitados, a cuyos cuidadores se les dota de tarjeta +CUIDADO desde atención primaria y atención hospitalaria; a sujetos que se encuentran en situaciones de agitación, descontrol o desestabilización; personas especialmente sensibles o traumatizadas en las que la presencia de una persona cuidadora pueda propiciar su estabilización; o a debutantes en enfermedades o accidentados que les suponga un deterioro físico o cognitivo, entre otros.

Supone un esfuerzo para adaptar los servicios sanitarios a la situación clínica y personal de cada uno de ellos. Las demandas de acompañamiento deben ser atendidas e interpretadas como un objetivo de mejora de la calidad de vida de las personas hospitalizadas, siempre beneficioso para el proceso asistencial en su conjunto. Sería beneficioso facilitar información y apoyo continuo al acompañante para ayudarles en un mejor desempeño del rol del cuidador. En ocasiones, facilitando una bandeja de comida siempre que las necesidades del servicio lo permitan.

» Soluciones aportadas / Viabilidad / Aplicabilidad. Coste-Beneficio. ¿Cuáles fueron los efectos y cómo se midieron? ¿Hasta qué punto las soluciones aportadas resolvieron el problema?

Identificar y captar pacientes vulnerables y facilitarles información sobre el protocolo de acompañamiento en unidades de urgencias hospitalarias. La solicitud de acompañamiento podrá dirigirla el propio paciente, si su estado de salud lo permite, o el propio familiar de forma oral y estará dirigida a cualquier trabajador de la unidad clínica. La aceptación de dicha solicitud se realizará de manera consensuada por los profesionales sanitarios desde la perspectiva clínica y del bienestar del paciente en la mayor brevedad posible. De la solicitud y de la decisión adoptada

constancia en la historia clínica del paciente.

El profesional sanitario responsable de la asistencia por razones objetivas y argumentadas podrá considerar la interrupción puntual o temporal del acompañamiento. Será necesario realizar campañas de divulgación orientadas a informar a los profesionales sanitarios y a los pacientes y usuarios de los servicios sanitarios. Esto se hará desde atención primaria y atención hospitalaria así como en campañas informativas puntuales en la comunidad. Para ello se impartirán charlas en las unidades de atención de urgencias hospitalarias tanto en atención primaria como hospitalaria y se realizarán comunicados entre los profesionales sanitarios de dichas unidades. Igualmente se difundirán panfletos informativos entre los familiares y pacientes que acuden al servicio de urgencias hospitalarias dando información oral a la población diana susceptible de dicha medida y cualquier persona que la solicite.

» **Barreras detectadas durante el desarrollo.**

Muchas de estas barreras han sido observadas desde nuestra práctica clínica y descritas también por profesionales de otros centros. Entre ellas contemplamos que la implantación del plan de acompañamiento al paciente vulnerable en unidades de urgencias hospitalarias requeriría de una mayor inversión de tiempo en formación y labor asistencial por parte de los profesionales sanitarios para conseguir que el protocolo de acompañamiento sea operativo; intromisiones del familiar en los procesos de atención de cuidados; pérdida de privacidad de otros pacientes ingresados en la misma unidad; estrés en el acompañante ocasionado por la unidad clínica, por la gravedad de los pacientes ingresados o por el riesgo vital que corre su familiar; las demandas continuas de información y atención por parte del acompañante, si no son corregidas correctamente, pudieran obstaculizar a los profesionales sanitarios en sus tareas asistenciales; desempeño ineficaz del rol del cuidador por parte del acompañante; estrés que el acompañante pudiera generar y cómo éste afecta a los profesionales sanitarios o al paciente.

» **Oportunidad de participación del paciente y familia.**

Con esta medida se pretende mejorar e incrementar el bienestar del paciente durante su hospitalización. Gracias a una colaboración estrecha del familiar en los cuidados integrales del paciente se podría conseguir: mejorar el aporte de información esencial para la cumplimentación de la anamnesis clínica (p.ej: en pacientes con barreras idiomáticas o limitaciones en la comunicación); apoyo físico y emocional al paciente durante su ingreso y hospitalización; ayuda en la cooperación del paciente para la correcta ejecución de pruebas complementarias, diagnósticas y terapéuticas; velar por la seguridad de su familiar de forma continuada ayudando a la reducción de los niveles de estrés de éste , etc.

Sin duda, la facilitación de este acompañamiento familiar en la unidad de urgencias, elimina la angustia que supone para los acompañantes, la separación de su ser querido. Esta implicación de la familia en el proceso de cuidados, crea sensación de protección en el paciente, reforzando de esta forma su afrontamiento.

» **Propuestas de líneas de investigación.**

Evaluar la correcta implantación del protocolo de acompañamiento al paciente vulnerable en las unidades de urgencias hospitalarias. Para ello se evaluará la formación del profesional sanitario, el correcto funcionamiento y ejecución de dicho plan y la satisfacción del usuario que disfrute de estos servicios. La valoración del grado de satisfacción se llevará a cabo a través de encuestas de opinión y buzón de quejas/sugerencias. En todo momento, se facilitará a los profesionales, una adecuada retroalimentación, que los informe de los resultados obtenidos. Estudio de la reducción de estrés y mejora del bienestar en pacientes vulnerables, acogidos al plan de acompañamiento, durante su ingreso y hospitalización en unidades de urgencias hospitalarias.