

# Calidad Humana en la Seguridad de Nuestros Pacientes

AGUILERA PEREZ, MARI CARMEN CASTRO ORTIZ, GEMA MARIA HOSPITAL INFANTA MARGARITA DE CABRA



## 1 INTRODUCCION

La calidad asistencial como objetivo de la seguridad del paciente está muy unido a la CALIDAD HUMANA. El cuidado implica un compromiso por parte del profesional de enfermería que los pacientes perciben en fenómenos relacionados con la asistencia, el manejo de la tecnología, la capacidad para prevenir complicaciones, las conductas de apoyo y las actitudes dirigidas a DIGNIFICAR a otros en su condición HUMANA y a proporcionar su CRECIMIENTO INTEGRAL.<sup>1</sup>

## 2 OBJETIVOS

Ayudar al paciente a eliminar aspectos que percibe como obstáculos en la recuperación de su salud mediante la humanización de los cuidados: escucha terapéutica, empatía, contacto, paciencia...

Adoptar el comportamiento adecuado para que el paciente perciba confianza, seguridad, tranquilidad en el personal sanitario, necesarios para la recuperación de su proceso.

## 3 METODOLOGÍA

Utilizar el silencio/escucha para que el paciente exprese sus sentimientos, preocupaciones. Permanecer con el paciente/cuidador y darle seguridad en los momentos de mayor ansiedad. No exigir demasiado si el paciente/cuidador está fatigado.

Gran atención y determinación de la importancia de los mensajes verbales y no verbales del paciente.

Disminuir la respuesta emocional asociada a la tensión.

Asesoramiento, dar recurso para resolver dudas.

Mejorar la adaptación a la nueva situación de salud.<sup>2,3</sup>

## 4 RESULTADOS

La seguridad del paciente por medio de la compañía, ánimo, esperanza, consuelo en los momentos de soledad, tristeza, incertidumbre, angustia, dolor....Produce un incremento de la satisfacción, aumento de la calidad asistencial percibida, disminución de la estancia media hospitalaria y consumo farmacológico.<sup>1</sup>

## 5 CONCLUSIONES

Los usuarios valoran más los aspectos del cuidador que tienen relación con la comunicación, el afecto y la atención que se les presta dentro de las instituciones hospitalarias.<sup>1</sup>

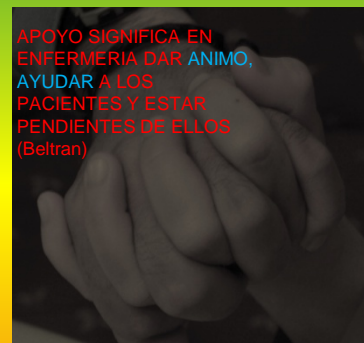
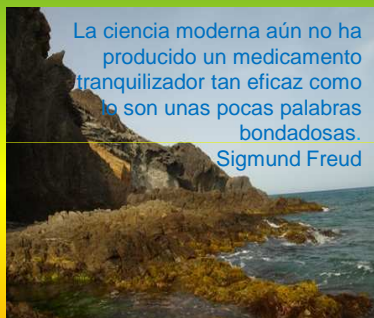
Un paciente que recibe confianza y apoyo del profesional sanitario está más predispuesto a la recuperación, es posible que necesite menos tiempo de hospitalización y menos tratamiento farmacológico.



Los pacientes necesitan de nuestro tiempo, es una herramienta en la que podemos ofrecer escucha, apoyo emocional, aclarar dudas. Ofreciendo nuestro TIEMPO, daremos CALIDAD a su SALUD.



Una mirada a los ojos puede convertirse en un tratamiento tan eficaz como fácil de administrar y a coste cero. Una atención más humana basada en valores. Ese es el valor fundamental de nuestro trabajo. (ugcandalucia,SSPA.)



Al crear una relación terapéutica, creamos el espacio, el país, el lenguaje en el cual se puede empezar a llevar a cabo todas las otras intervenciones enfermeras que se han aprendido. Toda palabra, toda mirada, todo pensamiento que tiene el profesional de enfermería hacia el paciente, necesita tener como objetivo crear esta relación terapéutica tan importante. (Valverde, C.)



"A fin de cuenta, el secreto de la calidad es el amor. Uno debe amar a su paciente; uno debe amar su profesión; uno debe amar a su Dios. Si tienes amor, entonces puedes volver la mirada para monitorear y mejorar el sistema". Avedis Donabedian.



Para mantener el EQUILIBRIO en esto que llamamos estado de salud (completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad) no sólo es necesario alimentar adecuadamente al cuerpo, sino también la mente proporcionando los pensamientos adecuados para su bienestar.



El que alguien toque mi vida es un privilegio, tocar la vida de alguien es un honor, pero el ayudar a que otros toquen sus propias vidas es un placer indescriptible!

## BIBLIOGRAFIA

1. Quintero, María Teresa; Gómez, Margarita. El cuidado de enfermería significa ayuda. Aquichan, vol. 10, núm. 1, 2010, pp. 8-18
2. Área Hospitalaria Juan Ramón Jiménez Huelva. Manual de intervenciones enfermeras. Huelva 2009
3. NANDA Nursing Diagnoses: Definitions & Classification. NIC Nursing Interventions Classification. Versión en español de la obra original en inglés. Madrid. Editorial Elsevier, 2003.