

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD



Sociedad Chilena de
Calidad Asistencial
SOCCAS



SÉ PARTE DE NUESTRO WEBINAR

LA HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN FRENTE A UNA ENFERMEDAD SOLITARIA

26 AGOSTO
13:00 hrs.
a 15:00 hrs.

Organiza:

Superintendencia de Salud y Sociedad Chilena de Calidad Asistencial con el apoyo de Deloitte

Modera:

Dra. Begoña Yarza
Directora Académica SOCCAS

MODELO DE HUMANIZACIÓN EN UNA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS: ¿CÓMO MANTENERLO EN PANDEMIA?

Dr. Jose Luis Rojas

Medico Jefe UPC BUPA Santiago

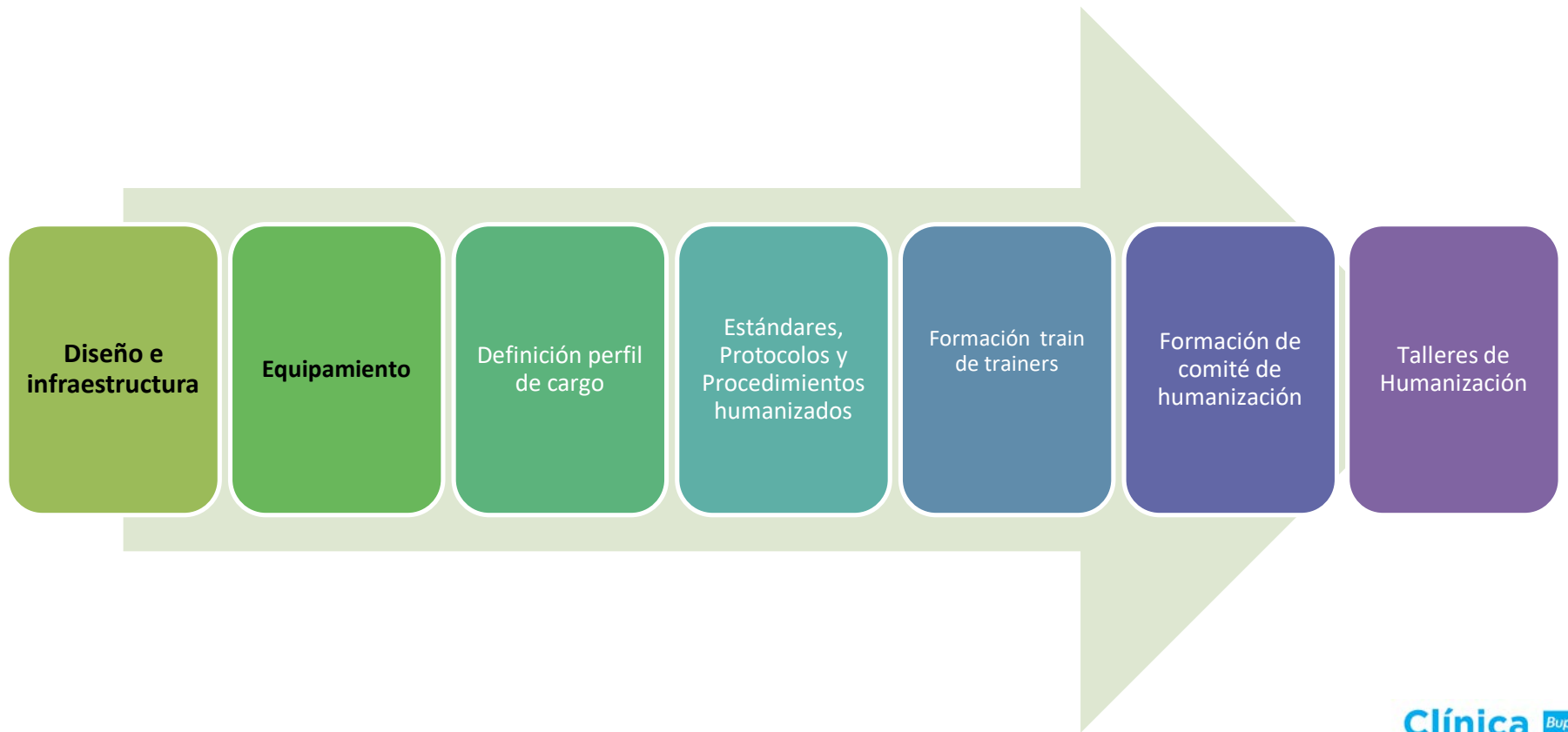
PROYECTO HUMANIZACIÓN EN CBS



“Muy pronto conocerás la Clínica líder en Humanización de la Salud”

HISTORIA DEL PROYECTO

HUMANIZACIÓN EN CBS



El Diseño del Siglo XXI Busca Ser Humanizado

LUZ DE DÍA

Optimizar la luz del día/Infiltración solar para minimizar el uso de energía en iluminación artificial.

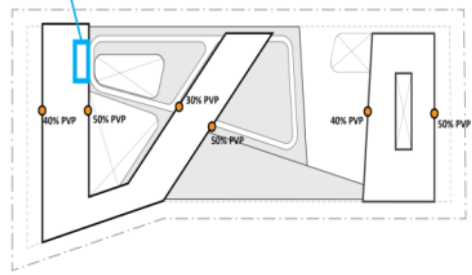
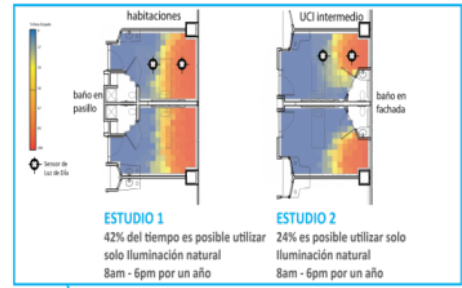
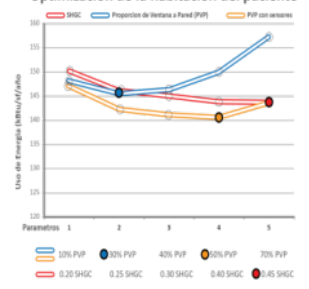
LUZ DEL DÍA

- El vidrio reduce la iluminación artificial.
- En verano, la reducción en el uso de iluminación artificial reduce el uso de aire acondicionado.

SHGC | COEFICIENTE SOLAR DE GANANCIA DE CALOR

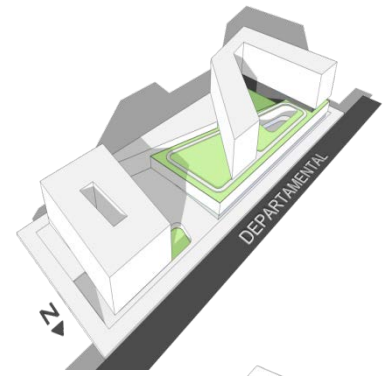
- Bajo valor SHGC permite mayor ganancia de calor solar.
- Santiago se encuentra en un clima de inviernos fríos - valores bajos de SHGC permite calentar espacios durante esos meses.

Optimización de la habitación del paciente

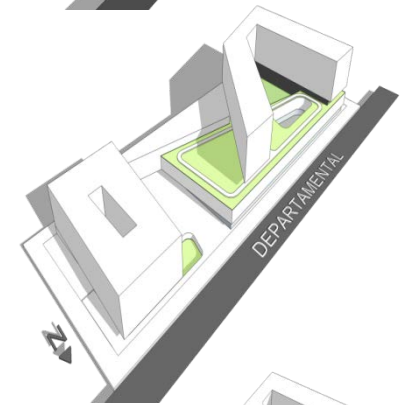


Edificios Hospitalarios de alta eficiencia. “Se busca un diseño adaptado a la comodidad del paciente y sus familiares...”

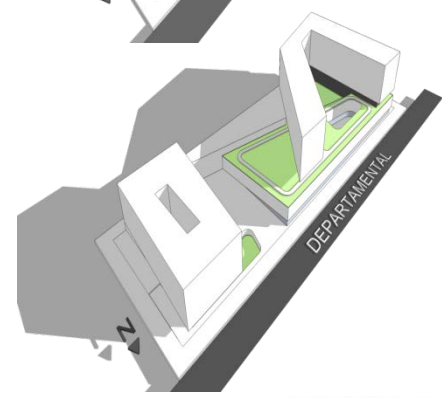
Junio 21
8:00 AM



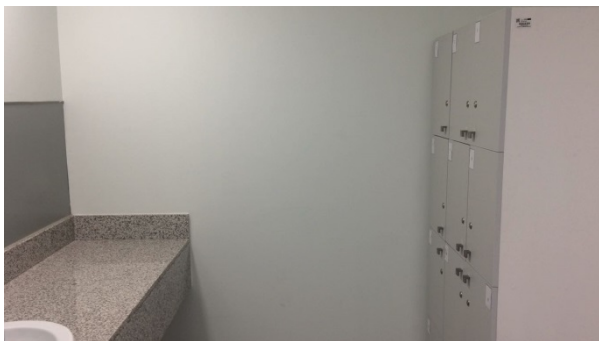
Junio 21
12:00 PM



Junio 21
3:00 PM

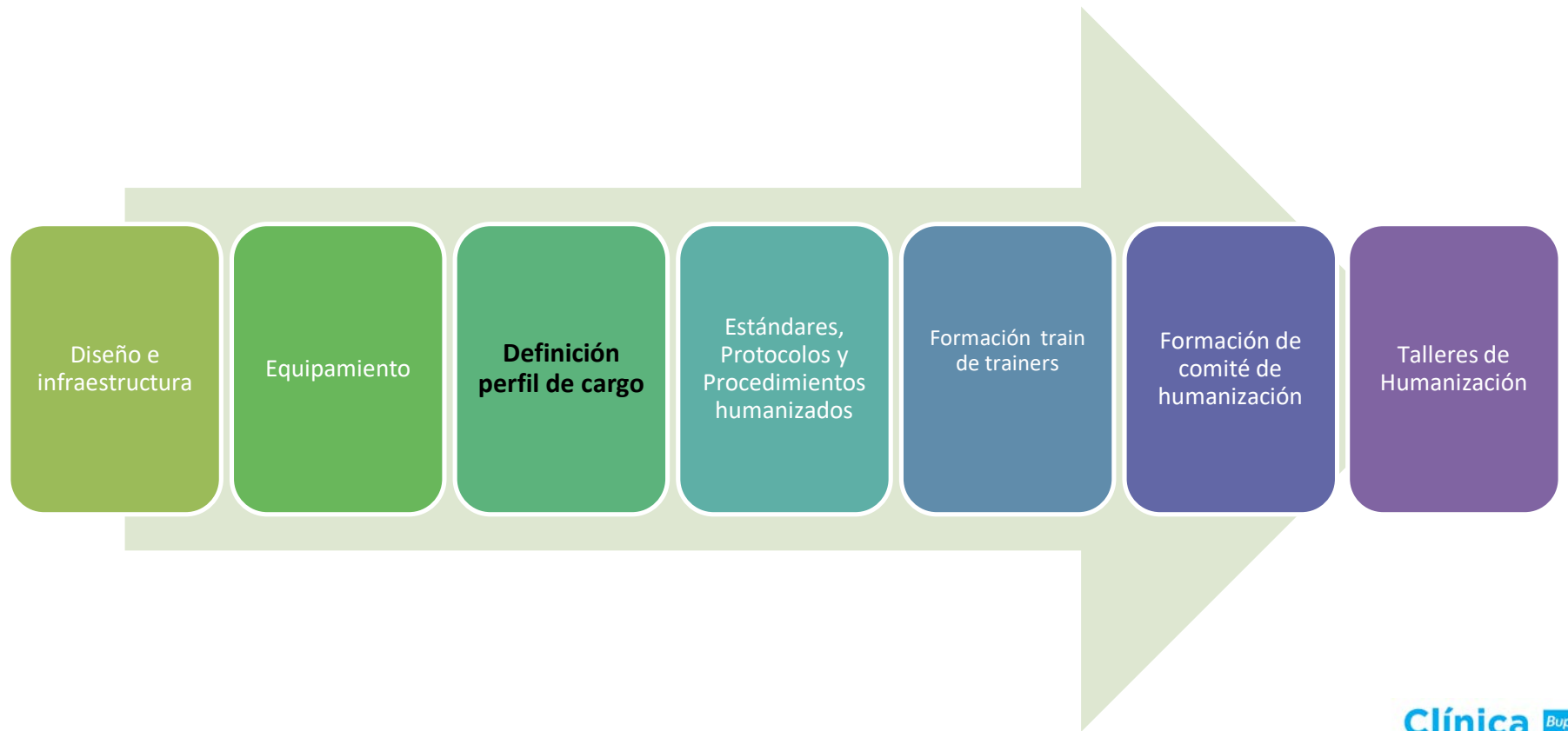


INSTALACIONES CONSIDERARON PUNTOS RELACIONADOS CON HUMANIZACIÓN.



HISTORIA DEL PROYECTO

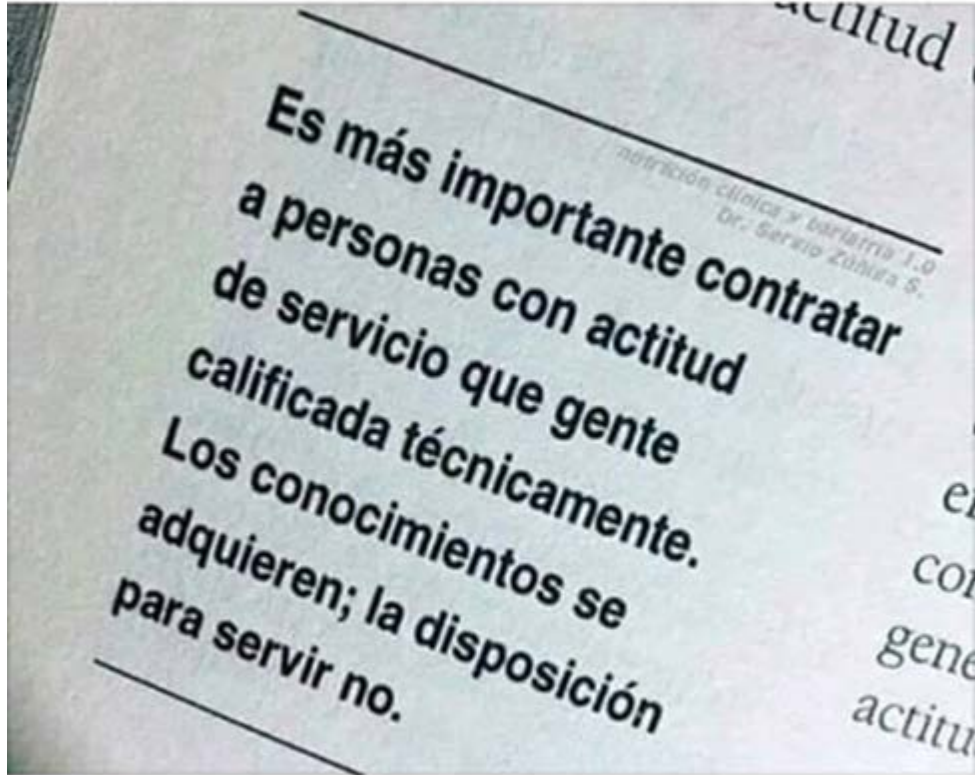
HUMANIZACIÓN EN CBS





Coaching Sistemico para Liderar y Emprender ...

19 h · 🌐

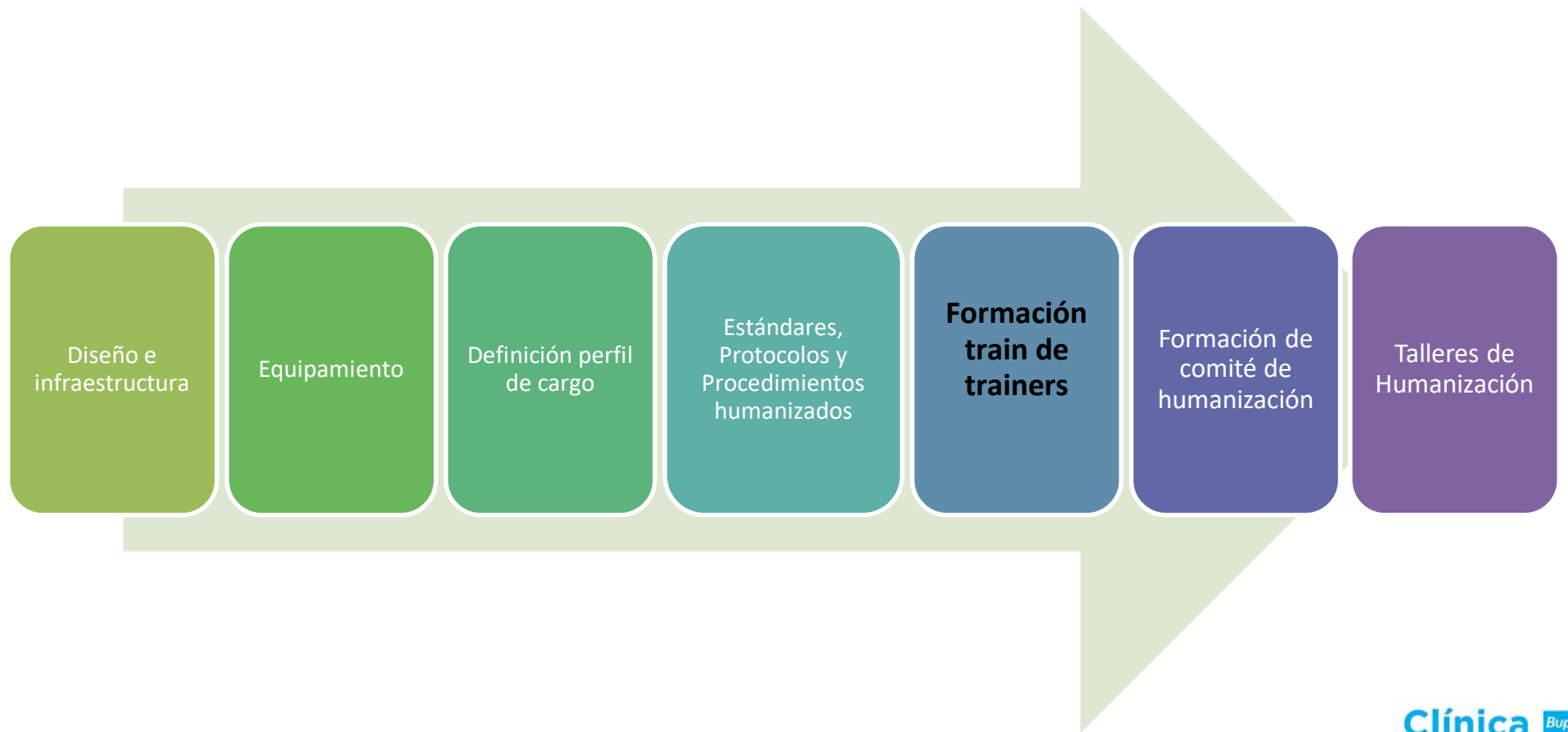


👍❤️😱 29 mil

294 comentarios 20 mil veces compartido

HISTORIA DEL PROYECTO

HUMANIZACIÓN EN CBS





"Que tomen en cuenta a la familia que está esperando en la hospitalización" (Paciente CES).

"Que siguien de la clínica contacte al paciente luego de que se le de el alta médica, para saber cómo ha estado" (Paciente CES).

"Que nos den a conocer oportunamente la información en cuanto a tiempos de espera" (Paciente CES).

"Que se aseguren de que los pacientes comprenden su diagnóstico y los pasos a seguir" (Paciente CES).



"Tendremos un sello de humanización en todos los procesos y con las personas que entran a la clínica" (Equipo CES).

"Incorporaremos al acompañante y a la familia en la entrega de información y tratamiento" (Equipo CES).

"Nos preocuparemos por saber cómo sigue el tratamiento de los pacientes" (Equipo CES).

"Explicaremos los exámenes que se le realizarán al paciente y si va a sentir o no dolor" (Equipo CES).

IRRENUNCIABLES

Transversales

1. **Saludar de manera amable**, respetuosa y presentarse, ¡siempre mirando a los ojos!
2. **Llamar al paciente por su nombre**, sin utilizar diminutivos, seudónimos o modismos que no nos hayas pedido que utilicemos, **tratándolo de usted**.
3. **Valorar el tiempo de nuestros pacientes**, por lo que **informamos su tiempo de espera**, nos preocupamos por cumplir los horarios comprometidos y pedimos disculpas en caso de atrasos.
4. **Involucrar a los familiares** en el proceso de atención y toma de decisiones.
5. Ser **transparentes y mantener informados** a nuestros pacientes y a sus familias en todo momento, ¡especialmente **frente a inconvenientes** o **si va a sentir dolor** o alguna sensación incomoda durante los procedimientos!
6. **Entregar todas las opciones o alternativas disponibles** (dentro de lo posible), con el fin de que el paciente perciba una **atención personalizada** y que tiene la posibilidad de elegir.
7. **Verificar que transferimos la información de manera correcta** y que esta fue comprendida a cabalidad.
8. **Preguntar siempre si hay algo más en que lo podamos ayudar**.
9. **Despedirnos de forma amable**, explicitando que puede contar con Clínica Bupa Santiago.
10. **Realizar seguimiento** una vez que el paciente se va de Clínica Bupa Santiago.

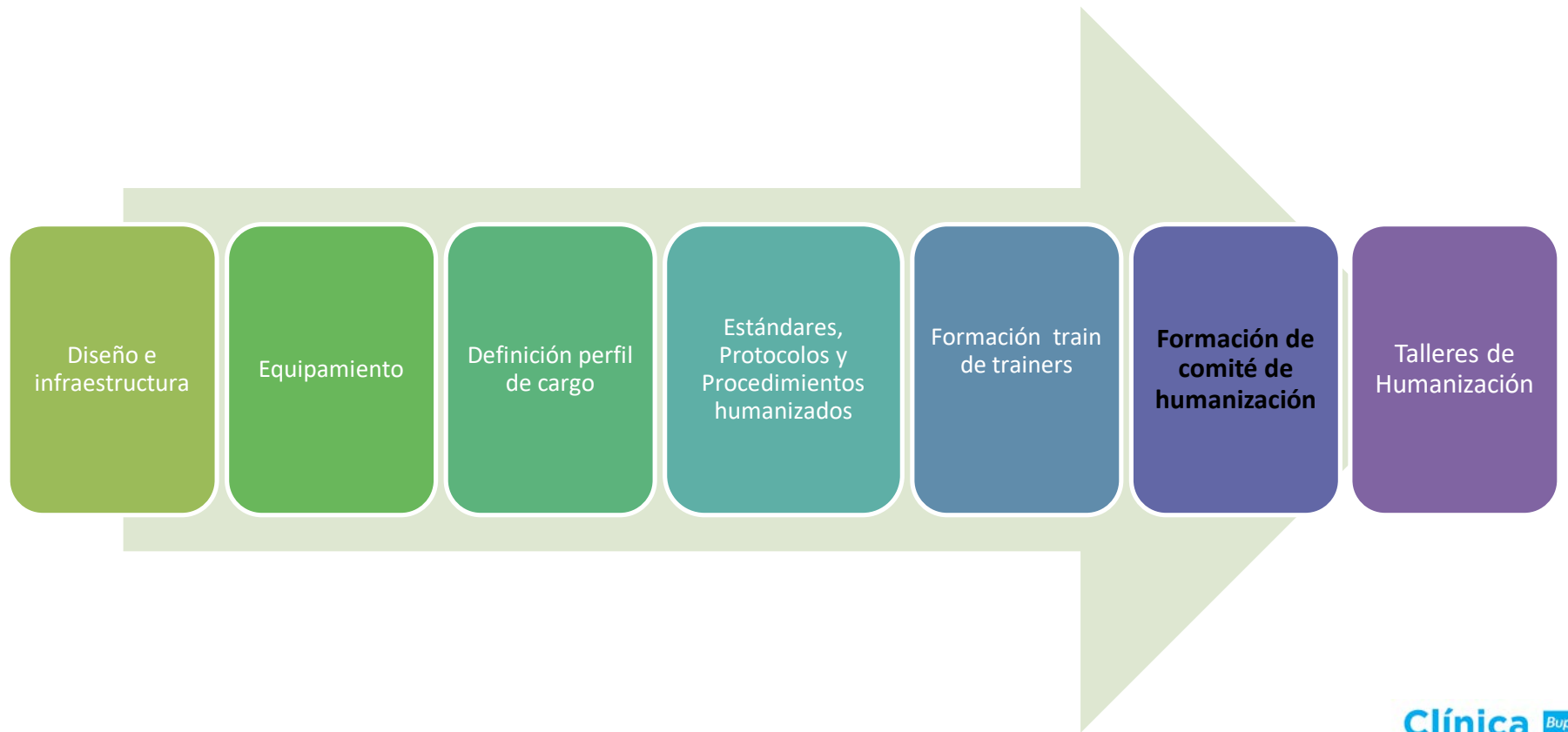
MODELO DE EXPERIENCIA

SER
y Hacer
un lugar donde pasar los momentos

S eguridad
E mpatía
R esolutividad
y
H umanización

HISTORIA DEL PROYECTO

HUMANIZACIÓN EN CBS



COMITÉ DE HUMANIZACIÓN



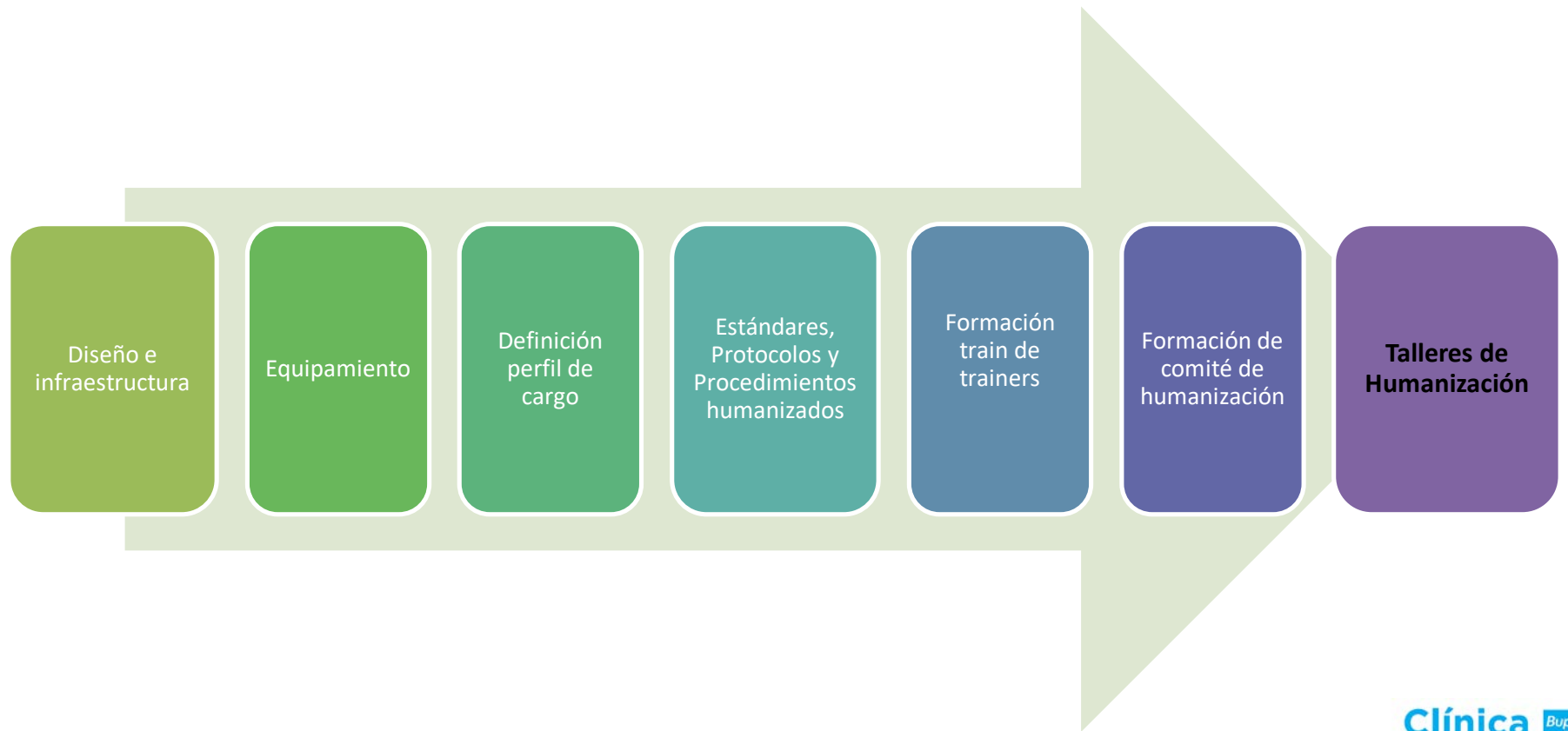
COMITÉ DE HUMANIZACIÓN

- ESTRATÉGICAS TRANSVERSALES Y ESPECÍFICAS

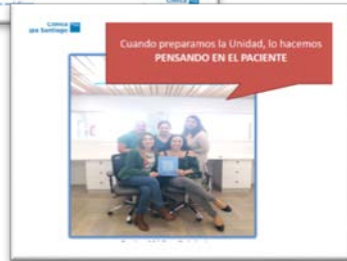


HISTORIA DEL PROYECTO

HUMANIZACIÓN EN CBS



SENSIBILIZACION



UPC ADULTO

- INICIAMOS EN JUNIO 2018
 - 6 camas UCI + 6 Camas UCO
 - 12 camas UTI >> 24 Camas (30 dic 2019)

FAMILIA

- 10 hrs continuas
(11-21 hrs)

Acompañamiento situaciones especiales

- Al menos 2 entregas de información día obligatoria por parte de médicos
(12-13 hrs y 18-19 hrs)
- Familiares incluidos en cuidados básicos-rehabilitación, etc.

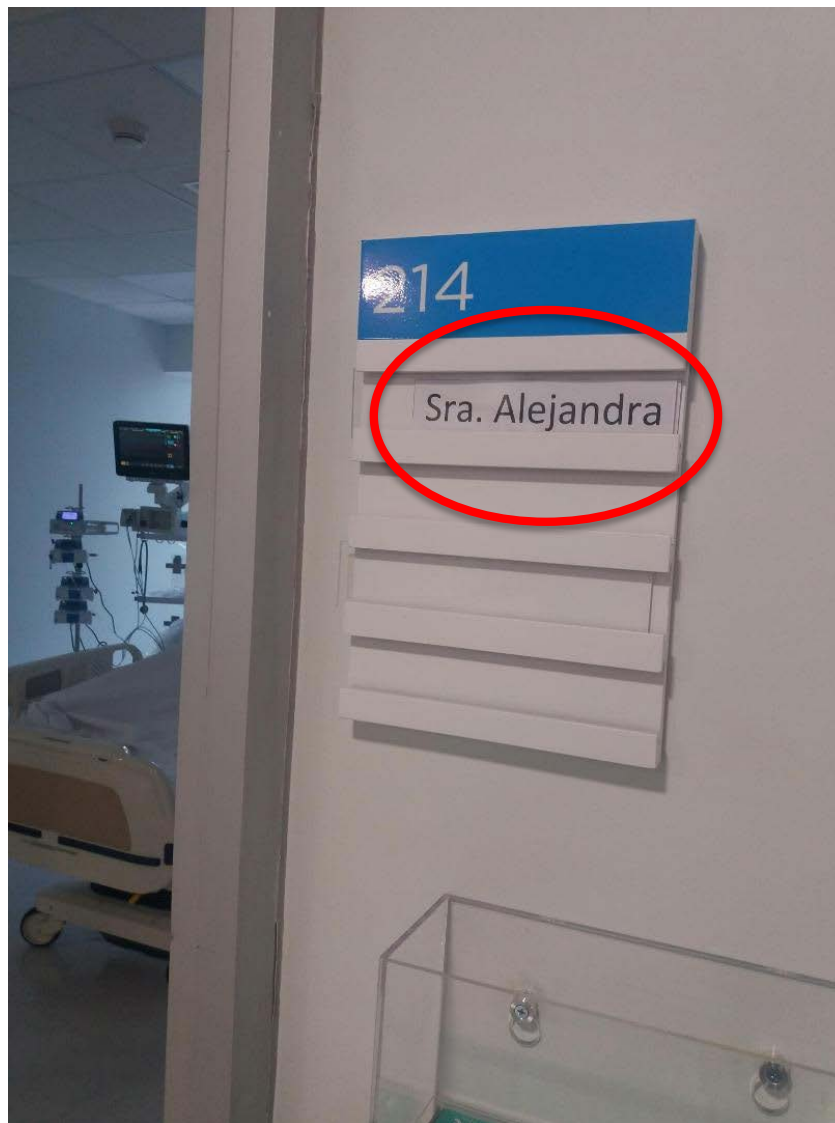
FAMILIA

- Monitoreo Ruido ambiente
- Optimizar ciclos luz día/Noche
- Movilización Precoz (independiente apoyo ventilatorio) con familiares

INFRAESTRUCTURA









CONÓCEME 😊

Mi nombre: _____

Me gusta que me digan: _____

Lo que me gusta

Mi música favorita es: _____

Mi deporte favorito es: _____

Mi comida favorita es: _____

Mi mascota se llama: _____

Mi libro favorito es: _____

Mi Hobbie favorito es: _____

Otras cosas sobre mí: _____

DESDE LO BÁSICO...

- ~~Horario de visitas~~ → HORARIO DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR
- ~~Acceso restringido~~ → PUERTAS ABIERTAS (< 15 años)
- ~~Aislamiento~~ → PRECAUCIÓN DE CONTACTO O AMBIENTE PROTEGIDO.
- ~~“El de la 550”, “el trasplantado”~~ → DON JUAN.
- ~~Las visitas que esperen afuera~~ → PARTICIPACIÓN DE FAMILIARES EN CUIDADOS BÁSICOS, ENTRE OTROS.
- PRIORITARIO >> COMUNICACIÓN CONTINUA , SITUACIONES CRITICAS.



NIÑOS



OTRAS ESTRATEGIAS

- SEGUIMIENTO POST UCI
- MUSICA EN UCI
- TESTIMONIOS DE ULTIMA VOLUNTAD
- ESTANDARIZACION (INDICADORES)
HUMANIZACION



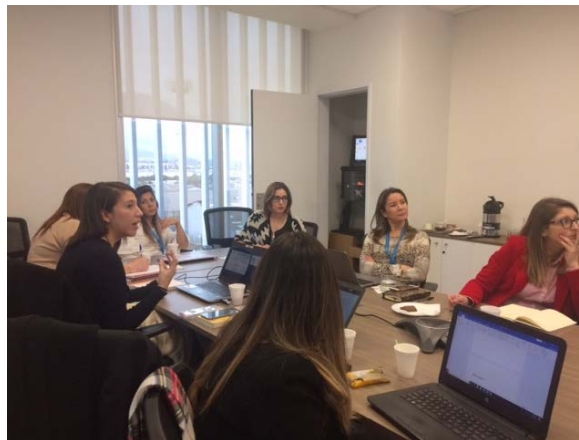
PRINCIPALES DIFICULTADES

- Tiempo.
- Ingreso del personal en distintas fases.
- Cultura previa
- Mercado



LO POSITIVO...

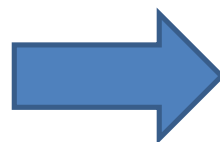
- Institución que comienza de cero.
- Nacimiento de cultura de calidad, seguridad y humanización >> COTIDIANO
- EQUIPO participativo >> QUIERE Y CREE
- LIDERAZGO



PANDEMIA 2020

HUMANIZACIÓN Y PANDEMIA

- Desaparece Humanización?
- Es posible mantenerla?



6 camas UCI Ventiladas >> 41 camas Ventiladas
24 camas Intermedio >> 48
Sin contar ... 10 camas ventiladas en Urgencia

UCI Pediátrica - Pabellón (Recuperación)



DESDE LA MIRADA DEL PACIENTE

Paciente con miedo.

Evolución impredecible.

Sin compañía de familiares.

Manejo clínico “poco habitual” (prono vigil).

DIFICULTADES

- Sobrecarga laboral.
- Priorización de actividades
- Cansancio, agotamiento del personal.
- Cuidados del cuidador.
- Ausencia de compañamiento familiar.
- NO participación de la familia en los cuidados.

OPORTUNIDADES

- Personal de salud en contacto más cercano del paciente.
- Todo detalle hace la diferencia.
- Comunicación con familiares.
- Cuidados al final de la vida.

¿Hay algo más que pueda hacer por el paciente y/o su familia?

Si el paciente fuese mi familiar

AUSENCIA DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR



ASEGURAR COMUNICACIÓN





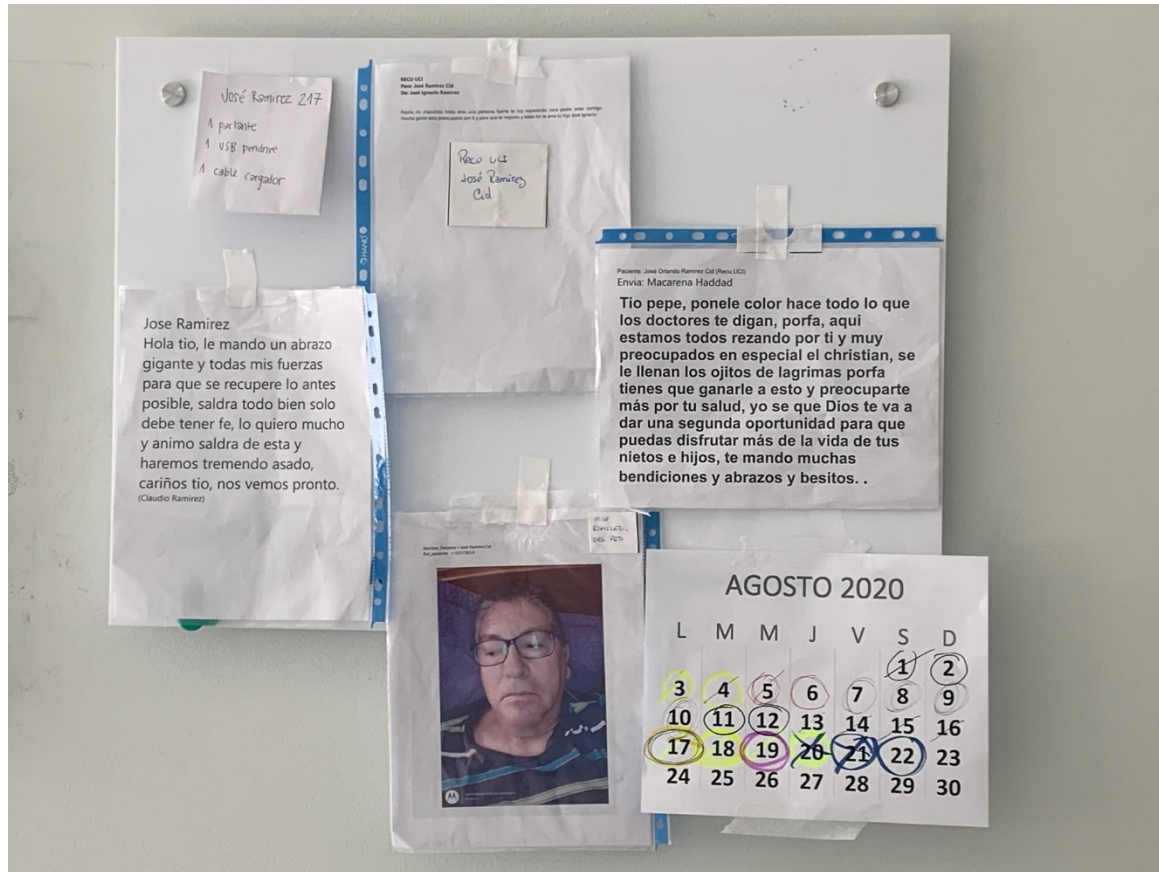
DARLE “ROSTRO” Y CERCANIA A LA ATENCIÓN



SENTIRNOS PARTE ...



QUE SE SIENTAN PARTE ...



ACERCARNOS – ACERCARLOS

UCI 216

Para: Maria Avila

De: Flash Avendaño

Te estoy esperando en casa!!!, Me he portado bien no he roto nada!!!

UCI 216
Maria Avila

Mejorate luego abuelita!!!
te espero en casa!!!


Para: Maria Avila

De: Rodrigo Avendaño

Abuelita mejorate luego, te extraño y deseo verte luego. Te amo!!!

Hola amor, te extraño levántate pronto, porque siento un gran vacío sin ti me siento sola, no tengo con quien hablar ni discutir jajaja recuerdas que tu me querías mandar en todo hasta eso me hace falta, amor tengo deseos de caminar contigo le pido a Dios que te levante y haga un cambio total en tu vida amor, te Amo mucho, cada día mas me doy cuenta de que te amo mi gordito.

ACERCARNOS – ACERCARLOS



Clinica Bupa Santiago

estamos contigo



#JuntosVenciendoElCovid19

Apoyo Psicológico para colaboradores

Para promover el bienestar y resguardar de tu salud; Ester Laherrán, Psicóloga Clínica, especialista en Psicoterapia Humanista se encuentra realizando

- Sesiones Individuales
- Talleres Grupales

Si te quieres inscribir, escribe a ester.Laherran@bupa.cl con copia a tu jefatura indicando en asunto: Apoyo Ps. Ester

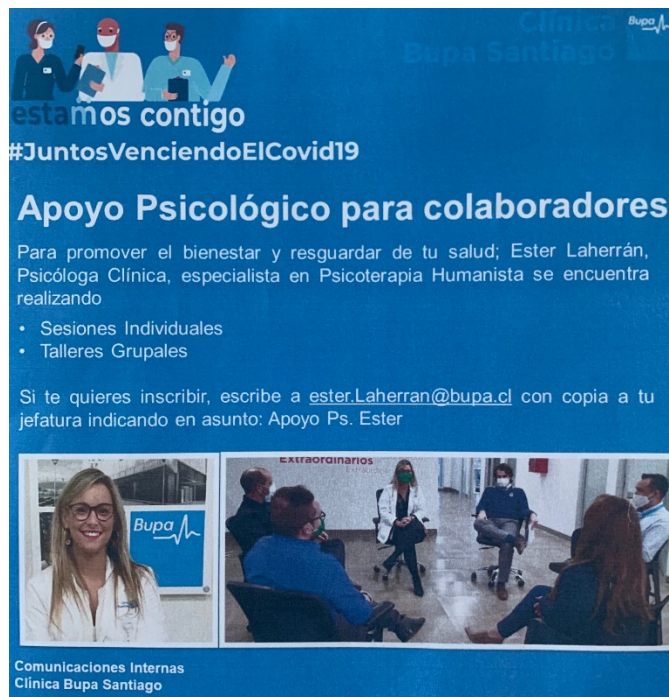


Comunicaciones Internas
Clínica Bupa Santiago

SE PUEDE ACOMPAÑAR EN FIN DE VIDA

PRE PANDEMIA

- ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR CON HORARIO EXTENDIDO



estamos contigo
#JuntosVenciendoElCovid19

Apoyo Psicológico para colaboradores

Para promover el bienestar y resguardar de tu salud; Ester Laherrán, Psicóloga Clínica, especialista en Psicoterapia Humanista se encuentra realizando

- Sesiones Individuales
- Talleres Grupales

Si te quieres inscribir, escribe a ester.Laherran@bupa.cl con copia a tu jefatura indicando en asunto: Apoyo Ps. Ester

Comunicaciones Internas
Clínica Bupa Santiago

PANDEMIA

- SIN FAMILIARES
- 1 FAMILIAR POR PACIENTE
- 1 FAMILIAR POR 2 HORAS/DIA
- SIN FAMILIARES
- FAMILIARES ACOMPAÑAN FIN DE VIDA (EPP)

CONCLUSIONES

- Humanización experiencia POSITIVA en todos los aspectos independiente de culturas sanitarias previas
- Satisfacción BILATERAL
- Compromiso INSTITUCIONAL
- Humanización UCI >> requiere continuidad Hospitalaria



REAL ACADEMIA ESPAÑOLA



ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA

medicina +

Del lat. *medicīna*.

1. f. Conjunto de conocimientos y técnicas aplicados a la predicción, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades humanas y, en su caso, a la rehabilitación de las secuelas que puedan producir.

Actividad
Humanizada

Respeto

Ética

Empatía

“Los medicamentos alivian el dolor, pero solo el amor puede aliviar el sufrimiento”

Hunter Doherty “Patch” Adams.