



[PLAN HUMANIZACIÓN DE LA GAI DE ALBACETE]

PLAN DE ACOGIDA

A

PACIENTES

Y

FAMILIARES

Antonia Gimenez Amat

SERVICIO DE CONSULTAS P.S.DE LA GERENIA DE ATENCION
INTEGRADA DE ALBACETE



INDICE

1. PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD
 2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA UNIDAD
 3. CONSULTA EN MI UNIDAD
 4. ESTANCIA EN MI UNIDAD
 - SALAS DE EXPLORACIÓN.
 - ASEOS PÚBLICOS.
 - LIMPIEZA.
 - INFORMACIÓN PRUEBAS DIAGNÓSTICAS.
- CARTELES INDICATIVOS



PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE ACOGIDA DE CADA UNIDAD DE ENFERMERÍA SE UTILIZARÁ LAS SIGUIENTES DIRECTRICES COMO GUIÓN

- Es el primer contacto individualizado que existe entre los enfermos que ingresan en una Unidad y los profesionales adscritos a la misma.
- El fin de este plan es la sincronización perfecta y subjetiva de la integración del enfermo en su nuevo medio.
- Es un plan que debe ser conocido, consensuado y debatido por todos.
- Este plan debe ser evaluable, adjuntando un método para tal evaluación

PLAN DE ACOGIDA-ATENCIÓN AL USUARIO

INTRODUCCIÓN

- Para conseguir una buena Atención Integral en todas sus facetas dentro del Servicio de Consultas la relación personal de Enfermería-Paciente y/o Familiar debe ser cordial y de servicio de forma que el paciente vea en el personal de enfermería, personal que ayuda, le apoya y de quien recibe educación Sanitaria y consejos para sus salud.
- Cuando el paciente llega a la unidad de Rayos es el momento ideal de iniciar esa relación y el profesional debe de presentar una forma de actuar positivamente:
 - Sabiendo escuchar.
 - Manteniendo contacto visual.
 - Manteniendo postura abierta.
 - Mostrándose relajado.
 - Mostrando afecto, comprensión etc.
 - Informando al paciente de todas las pruebas que le van a realizar durante su estancia en la unidad.

DESARROLLO

1. El paciente vendrá acompañado dependiendo de la procedencia del paciente .
2. Cuando el paciente llega a consultas debiera pasar su cita por el SITAS ubicación de la Sala de donde se realiza la exploración.
3. El paciente será recibido por el personal sanitario responsable de la Sala de a donde se realizará la consulta o exploración.
4. Se comprobará por parte del personal sanitario que coincidan nombre y apellidos del paciente con la petición .
5. El personal de enfermería y/o facultativo NO ABANDONARÁ NUNCA al paciente .



NORMAS A TENER EN CUENTA EN LA ACOGIDA

- Se identificará el personal Sanitario correspondiente.
- Siempre se llamará al paciente por su nombre con un trato correcto y amable.
- Se informará al paciente que se le va a realizar y se le preguntará si ha entendido o dudas de la información indicada.
- Se informará a pacientes y familiares de todas aquellas preguntas que demanden directamente.
- Se informará a paciente y familiares de su puesta en contacto con el facultativo correspondiente si fuera necesario.
- Reforzar la seguridad y confidencialidad del enfermo.
- Se informará sobre la prohibición de fumar (según legislación vigente).

RELACIÓN PERSONAL DE ENFERMERIA-PACIENTE.

- Es el primer contacto individualizado que existe entre el paciente que llega al Servicio de consultas y el personal de enfermería.
- El fin de éste plan es la sincronización perfecta entre el paciente y el personal asignado a la Unidad.
- La Enfermeraia en todo momento, actuará con una COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL correcta y lo explicará para que el paciente lo entienda, de la manera más sencilla posible, ATENDIENDO SIEMPRE LAS DUDAS Y PROBLEMAS que le demanden.
- La información a familiares y paciente se dará de una forma CONFIDENCIAL, NUNCA EN EL PASILLO.

DESARROLLO DEL PLAN

- 1.- Procedencia: El enfermo a nuestra unidad viene del:
 - De Consultas Externas y/o Atención Primaria.
 - Hospitalización interna y externa.
- 2.- Acceso a la Unidad:
 - El enfermo programado de Consultas Externas y Atención Primaria viene solo o acompañado.
 - El enfermo procedente del Servicio de Urgencias vendrá acompañado de un celador de éste Servicio y de un facultativo o enfermera si el estado del paciente lo requiere.



- Si viene de otros Servicios de hospitalización vendrá acompañado por el celador asignado a esa unidad y por personal facultativo y enfermería si fueses necesario

CONTENIDOS DEL PLAN

1.- Normas de Unidad y funcionamiento particular de la Unidad.

1.1.- Identificación:

- De personal.
- Del enfermo (nombre, apellidos, cama).

1.2.- Información de distribución física de la Unidad.

2.- Actitud para:

- .- Solucionar problemas.
- .- Aclarar dudas.
- .- Información sobre ciudadanos.

2.1.- Información que el personal de enfermería proporciona sobre los ciudadanos a realizar en corto y medio plazo.

2.2.- Información sobre las distintas pruebas diagnósticas que se le van a realizar.

2.3.- Pedir colaboración al enfermo para realizar las pruebas diagnósticas necesarias.

3.- Relación enfermería- Paciente (subjetivo)

3.1.- .- Circunstancia en las que el enfermo recibe información.

- .- Directamente.
- .- Junto con otros enfermos.
- .- Junto con la familia.

3.2.- Reforzar seguridad-comunidad-confidencialidad, al enfermo.

CUANDO LOS PACIENTES LLEGAN A CONSULTAS

ANEXO I: en caso de que el paciente acuda solo a CONSULTAS la enfermera responsable o la Supervisora se pondrá en contacto con la Asistencia Social y en su defecto, de no tener familiar alguno, se contactará, a ser posible, con alguna persona de prestación social sustitutoria.

ANEXO II: cuando el paciente llegue a CONSULTAS en situación de extrema gravedad una persona del equipo de enfermería dedicará atención personalizada a la familia, utilizando y facilitando todos los recursos que dispone el Hospital para estas cuestiones (teléfono, sacerdote, infusiones, etc).



ANEXO III: si el paciente es éxitus en el momento de la CONSULTA se mantendrá en todo momento “la calma” procurando atender e informar a la familia en su situación de confusión.

ANEXO IV: si el paciente y/o familiares son extranjeros se favorecerá la intercomunicación (en principio no verbal) y se buscará rápidamente interlocutores.

ANEXO V: si el paciente ingresa con problemas familiares, legales, de abandono, religiosos, etc., se contactará en todo momento con los trabajadores sociales disponibles en esta Gerencia.

ANEXO VI: se informará a todos los pacientes y familiares de la prohibición de fumar en el hospital y se le indicará las zonas habilitadas para ello si las hubiese.

