



GUÍA PARA FAMILIARES DE PACIENTES INGRESADOS EN LA UCI Y EN CUIDADOS INTERMEDIOS

Autores:

M^ª Isabel González Méndez

Inmaculada Alonso Araujo

M^ª Teresa Aldabó Pallás

Adaptada de la Guía UCI HUBellvitge

Año 2017

INDICE

1.-Introducción

2.-Características de la Unidad de Cuidados Intensivos

2.1.- Descripción general de la UCI

2.2.- Descripción de las distintas unidades que forman la UCI

2.3.- Sala de estar

2.4.- Equipo asistencial

2.5.- Material que rodea al paciente

2.6.- Técnicas y procedimientos

3.-El día a día de su familiar en la UCI

3.1.- ¿Cómo respira su familiar?

3.2.- ¿Tiene dolor?

3.3.- ¿Puede comer y beber?

3.4.- Eliminación urinaria y fecal

3.5.- ¿Puedo tocarlo?

3.6.- Movilización y rehabilitación

3.7.- Reposo y sueño

3.8.- Cuidados e higiene personal

3.9.- Control y mantenimiento de la temperatura

3.10.- Prevenir riesgos

3.11.- ¿Cómo se puede comunicar?

3.12.- Ocio y diversión

3.13.- Creencias y valores

4.-Dinámica y normativa en la UCI

4.1.- Visitas

4.2.- Información

4.3.- Utilización de dispositivos móviles y realización de fotografías o videos

5.-Tengo a mi familiar ingresado en la UCI

5.1.- ¿Cómo estoy yo?

5.2.- ¿Qué puedo hacer para sentirme mejor?

6.-Recursos

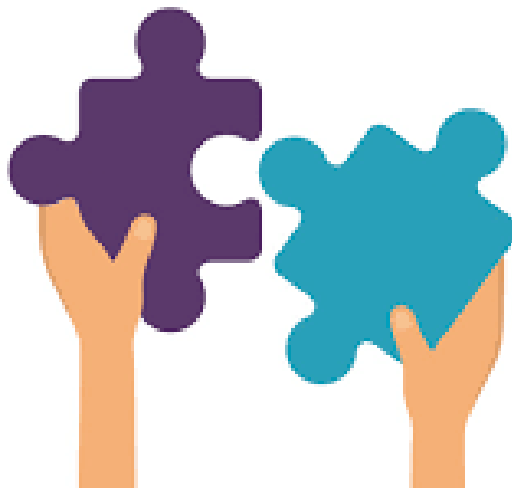
6.1.- Justificantes para el trabajo e Informes

6.3.- Informes para la Trabajadora Social

6.4.- Gestoría de Usuarios: quejas, reclamaciones o agradecimientos

6.5.- Teléfonos de contacto

6.6.- Páginas web de interés



**SOMOS UN EQUIPO DE PERSONAS QUE CUIDA DE SU FAMILIAR
INGRESADO EN LA UCI Y, PARA ÉL Y POR ELLO, CONTAMOS CON USTED**

1.- INTRODUCCIÓN

Sabemos que una de las necesidades más importantes de la familia del paciente ingresado en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) o Servicio de Medicina Intensiva es la de sentirse informada.

Con el fin de satisfacer esta necesidad, se ha creado esta guía informativa sobre los aspectos más generales relacionados con el ingreso de su familiar en el servicio de Medicina Intensiva.

Concretamente, esta guía tiene el objetivo de informarle sobre:

- las características especiales de la UCI
- su dinámica y normativas
- los recursos que tiene a su disposición
- consejos útiles para que usted y su familiar vivan estos días de la manera más confortable

Lea con detenimiento esta guía. Si la tiene en papel le recomendamos que la conserve durante todo el ingreso de su familiar en la UCI para que pueda consultarla.

Si tras leer este documento le surgieran dudas o necesitara información más precisa e individual, consulte al equipo asistencial de la UCI.

2.- CARACTERÍSTICAS DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS

2.1.- INFORMACIÓN GENERAL DE LA UNIDAD

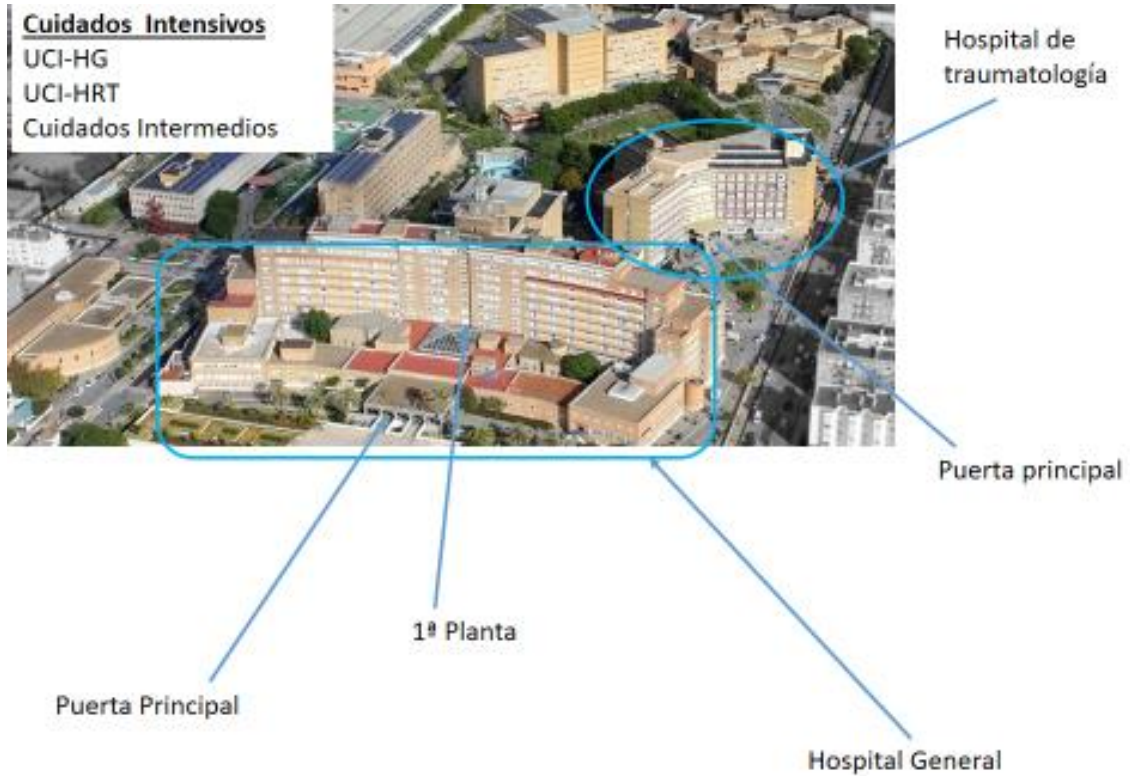
La Unidad de Cuidados Intensivos es un área del hospital donde ingresan los pacientes en situación crítica y que precisan tratamiento, vigilancia y cuidados específicos continuados.

La Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Universitario Virgen del Rocío consta de dos Unidades de Cuidados Intensivos y una Unidad de Cuidados Intermedios.

UCI-Hospital General (UCI-HG) situada en la primera planta del Hospital General, justo a la izquierda al subir por las escaleras y tiene una primera puerta de cristal.

UCI-Hospital de Traumatología (UCI-HRT) situada en la planta baja del Hospital de traumatología, frente a los ascensores y tiene una puerta de color morado.

Cuidados Intermedios situado en la primera planta del Hospital General, en la zona de hospitalización (planta) en el primer pasillo a la derecha al subir por la escalera.



2.2.- DESCRIPCIÓN DE LAS UNIDADES

UCI-Hospital General (UCI-HG)

Es una unidad que está formada, a su vez, por otras 6 unidades denominadas por orden alfabético de la A a la F. Consta de 40 camas a las que usted accederá por una puerta central común a todas ellas.

Las camas se enumeran de la siguiente forma según el número de camas de cada unidad que atiende a distintas patologías:

UNIDAD DE PACIENTES SÉPTICOS: A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7 y A8

UNIDAD DE PACIENTES POSTQUIRÚRGICOS: B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7 y B8

UNIDAD DE MEDICINA INTERNA: C1, C2, C3, C4, C5, C6 y C7

UNIDAD DE PACIENTES CARDIOLÓGICOS: D1, D2, D3, D4, D5, D6 y D7

UNIDAD DE TRASPLANTES: E1, E2, E3 y E4

UNIDAD DE POSTQUIRÚRGICOS DE CIRUGÍA CARDIACA: F1, F2, F3, F4, F5 y F6

UCI-Hospital Traumatología (UCI-HRT)

Es una Unidad formada, a su vez, por dos sub-unidades (T1 y T2). En total consta de 22 camas, a las que accederá usted por una puerta común, quedando la unidad T2

enfrente y la T1 a la izquierda. Las camas se enumeran de la siguiente forma según el número de camas de cada sub-unidad que atiende a distintas patologías.

UNIDAD DE POLITRAUMATISMO Y GRANDES QUEMADOS: T1-1, T1-2, T1-3, T1-4, T1-5, T1-6, T1-7, T1-8, T1-9 y T1-10

UNIDAD DE TRAUMATISMO CRANEO ENCEFÁLICO Y VASCULAR: T2-1, T2-2, T2-3, T2-4, T2-5, T2-6, T2-7, T2-8, T2-9, T2-10, T2-11 y T2-12.

Unidad de Cuidados Intermedios:

Es una unidad con 10 camas a las que usted accederá por la parte central de la misma unidad. En esta unidad se atiende a pacientes menos graves pero que precisan vigilancia y monitorización, como los infartos después de abrir las coronarias con un cateterismo, los pacientes que precisan un marcapasos o los pacientes que han mejorado y salen de la UCI pero todavía no deben pasar a planta. Se enumeran de la siguiente forma:

CI-1, CI-2, CI-3, CI-4, CI-5, CI-6, CI-7, CI-8, CI-9 y CI-10

2.3.-SALA DE ESTAR

El hospital pone a su disposición salas para el descanso y el encuentro con otros familiares.

UCI-HRT. Hay una sala para el descanso con un sillón por cada paciente en la planta semisótano (-1) del hospital de traumatología para los familiares de los pacientes de UCI-HRT, justo a la derecha entrando por urgencias. Dispone de aseos y se comparte el espacio en la sala contigua con los familiares de los pacientes ingresados en la Observación-HRT. En el mismo espacio se encuentran las dos consultas donde recibirán la información diaria.

UCI-HG. Los espacios para las familias se encuentran situados en la planta baja del Hospital General, justo al lado de la cafetería de familiares, nada más entrar por la puerta principal del HG a la derecha. Hay una sala para el descanso, con un sillón por paciente, una sala común para compartir experiencias con otros familiares, comer, leer o ver la TV. Para recibir la información médica diaria deben desplazarse ustedes a la UCI-HG (a diferencia de la UCI-HRT)

2.4.-EQUIPO ASISTENCIAL

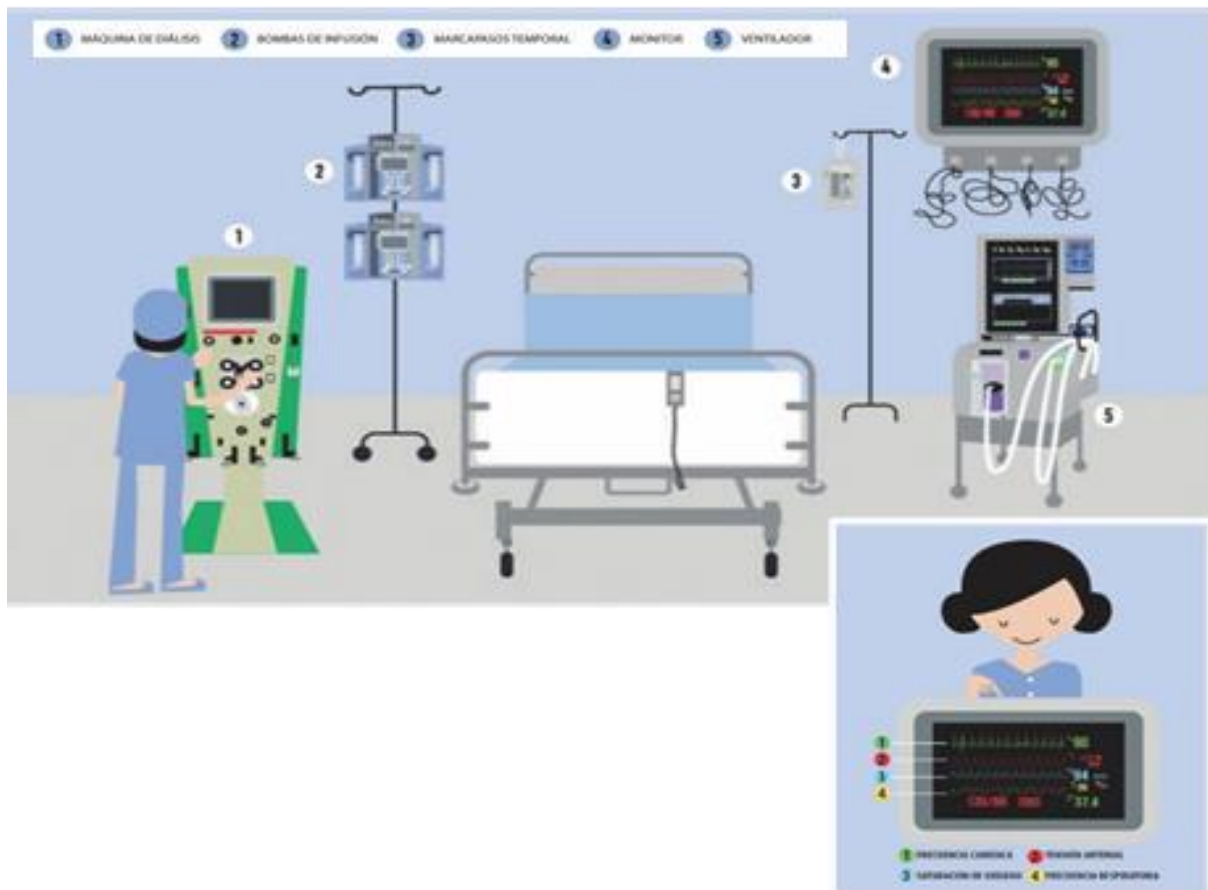
Cada unidad de Cuidados Intensivos dispone de profesionales sanitarios (enfermeras, médicos y auxiliares de clínica) y no sanitarios (celadores, administrativos y personal de limpieza y office) que atienden de forma continuada a su familiar las 24 horas del día.

El objetivo de todos estos profesionales es ofrecer una asistencia de calidad y un trato humano y personalizado.

El equipo de trabajo de la UCI hará todo lo que usted precise para atender sus necesidades.

2.5.-MATERIAL QUE RODEA AL PACIENTE

Cada uno de los espacios que ocupan los pacientes en la UCI (los denominamos box o simplemente camas) está dotado de material específico que puede resultar desconocido. Estos aparatos, cuya visión inicial puede ser difícil de asimilar, están conectados a su familiar y son necesarios para garantizar la vigilancia y el tratamiento que se le proporciona. Disponen de unas alarmas que van informando de todas las variaciones que se puedan producir. Estas alarmas pueden sonar por distintos motivos, que no siempre están relacionados con situaciones de urgencia. Además estos dispositivos están conectados a un monitor central que permite al personal asistencial observar de forma continuada el estado de su familiar.



MONITOR DE CABECERA: este aparato registra de manera continuada los signos vitales (tensión arterial, onda de pulso, frecuencia respiratoria...) y detecta los cambios que en ellos se producen.

VENTILADOR: el ventilador proporciona aire y oxígeno a su familiar y le ayuda a respirar, ya sea a través de una máscara, un tubo colocado por la boca o por la tráquea.

BOMBAS DE INFUSIÓN: son las máquinas que se utilizan para administrar la medicación, los sueros o la dieta de forma continua y segura.

MÁQUINA DE DIÁLISIS: este aparato sustituye temporalmente la función del riñón y ayudará a su familiar a eliminar líquido y toxinas de la sangre. Para su funcionamiento es necesario que la sangre pase a través de un catéter hasta la máquina que la filtrará y la devolverá depurada.

MARCAPASOS: si su familiar ha sido intervenido de cirugía cardíaca o ha tenido un ritmo cardíaco muy bajo es posible que le hayan colocado un marcapasos temporal que le ayudará a mantener el ritmo del corazón. Esto no significa, necesariamente, que su familiar vuelva a casa con un marcapasos permanente.

OTROS: además de los materiales comentados arriba, puede que, alrededor de la cama donde se encuentra su familiar observe otros monitores o máquinas diferentes. **Si no ha sido informado, consulte a los profesionales que le atienden.**

No todas las personas ingresadas en la UCI van a precisar de todos estos dispositivos ya que cada uno se indica según las necesidades de cada paciente.

2.6.- TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS.

Durante su estancia en la UCI es posible que a su familiar se le practiquen determinadas técnicas, siempre dependiendo de su estado y características.

VENTILACIÓN NO INVASIVA. Consiste en administrar aire y oxígeno hasta los pulmones mediante un ventilador conectado a una máscara que puede cubrir nariz y boca o toda la cara. Durante este procedimiento es necesario que la máscara esté bien ajustada a la cara para que no se escape el aire.



INTUBACIÓN. Consiste en la inserción de un tubo a través de la boca hasta los pulmones para ayudar a respirar a su familiar. Para realizar esta técnica se administran fármacos para dormir, como una anestesia. Posteriormente, su familiar estará conectado a un ventilador y recibirá medicación para estar comfortable. En ocasiones puede necesitar estar dormido durante varios días. Es importante que recuerde que mientras esté intubado no puede hablar.



TRAQUEOSTOMÍA. Consiste en la inserción de un tubo temporal (cánula) en la tráquea hasta los pulmones que le va a ayudar a respirar. Si lo considera indicado el médico le comunicará la necesidad de realizar una traqueostomía a su familiar. Es una pequeña intervención quirúrgica que se realiza en la misma UCI, para ello se administran medicamentos para dormir, como una anestesia. Es probable que después observe un pequeño sangrado, incluso las mucosidades teñidas de sangre. Generalmente, mientras lleve la cánula no le saldrá la voz.



CATÉTERES Y DRENAJES. Al ingreso y durante la estancia en la UCI, su familiar precisará de la colocación de catéteres para asegurar la administración de medicamentos y la extracción de análisis de sangre.

También y, en función de las necesidades de cada persona, su familiar puede llevar drenajes. Los drenajes son tubos que, colocados en distintas partes del cuerpo (tórax, cabeza, abdomen, etc.) sirven para recoger aire o líquidos y extraerlos. Puede que alguno de estos dispositivos haga ruido.

DECÚBITO PRONO. En algunas situaciones muy concretas, es posible que el médico le informe de la necesidad de colocar a su familiar boca abajo en la cama. Esta técnica se denomina “decúbito prono” y sirve para mejorar la ventilación de los pulmones. En esta posición es posible que se hinche la cara (sobre todo los párpados) pero es temporal, desapareciendo al volver al paciente a su posición normal en la cama.

3.- EL DÍA A DÍA DE SU FAMILIAR EN LA UCI

Desde su ingreso hasta el alta, su familiar pasará por diferentes situaciones que afectarán a las actividades de su vida diaria en el hospital. La colaboración de la familia en esta situación ayuda a proporcionar los mejores cuidados a la persona ingresada.

3.1.- ¿CÓMO RESPIRA SU FAMILIAR?

Generalmente los pacientes ingresados en la UCI precisan de aporte suplementario de oxígeno. Puede tenerlo tan sólo con una mascarilla o unas “gafas nasales” conectadas al oxígeno de la pared. También con unas “gafas nasales” conectadas a un respirador para alto flujo caliente de oxígeno. Puede precisar una ventilación no invasiva con mascarilla conectada a un ventilador. Pero puede que su familiar precise un tubo o una traqueostomía y la conexión a un ventilador. El paso de una forma de respirar a otra dependerá del estado del paciente. Cuando se pretende quitar el tubo, lo llamamos “destete”, se hace de manera progresiva y luego precisará oxígeno con mascarilla.

3.2.- ¿TIENE DOLOR?

En la UCI enfermería realiza en cada turno la evaluación del dolor que pueda tener su familiar con una serie de escalas, en base a esta evaluación, y si su familiar lo necesita, se aumentará el tratamiento para el dolor que el médico prescribe. Habitualmente este tratamiento es administrado de forma continua las 24 horas ya sea por vía endovenosa o epidural (en algunos pacientes operados).

Puede estar incómodo por la monitorización, por estar encamado, el tubo orotraqueal, las vías u otros drenajes o catéteres, pero habitualmente en la unidad se tiene muy en cuenta el adecuado manejo del dolor.

3.3.- ¿PUEDE COMER Y BEBER?

Si su familiar está intubado no puede comer ni beber por boca. Es posible que lleve una sonda a través de la nariz hasta el estómago por donde le administraremos alimentos y agua. Es habitual que los pacientes refieran sensación de sed. Para mejorar esta sensación, puede mojarle los labios con una gasa empapada en agua.

Si su familiar tiene ventilación no invasiva con mascarilla podrá comer cantidades pequeñas y beber en los periodos de descanso, siempre y cuando no esté contraindicado.

Si lleva traqueostomía es posible que en algún momento pueda empezar a comer alimentos triturados y de textura pastosa para evitar que se atragante.

Recuerde traerle las prótesis dentales si las necesita. Cuando empiece a comer el equipo asistencial se las solicitará.

3.4.-ELIMINACIÓN URINARIA Y FECAL

Mientras su familiar esté ingresado en la UCI llevará una sonda para controlar la cantidad de orina. Es frecuente que, debido a la inmovilidad, la ventilación y la cantidad de sueros, retenga líquidos y lo vea más hinchado.

Debido a la inmovilización, normalmente los primeros días, su familiar puede sufrir estreñimiento. Por ello es frecuente que se le administren laxantes. Por el contrario, debido al efecto de algunos medicamentos, puede aparecer diarrea, y en algunos casos es preciso colocar una sonda que recoja las heces.

3.5.- ¿PUEDO TOCARLO? MOVILIZACIÓN Y REHABILITACIÓN

SI, usted puede tocar a su familiar.

Cuando el paciente está ingresado en la UCI el personal asistencial se encarga de movilizarlo, con la finalidad de evitar úlceras en la piel y procurarle confort. Es posible,

que durante las visitas encuentre a su familiar colocado en diferentes posiciones alternando un lado y otro.

Además, es frecuente que durante el ingreso detecte que su familiar va perdiendo el tono y fuerza muscular, debido principalmente a la inmovilidad y a la situación de estrés que supone su enfermedad. Para prevenirlo, un fisioterapeuta realiza la fisioterapia motora y otro la respiratoria de lunes a viernes. Durante las visitas usted puede colaborar moviéndole los brazos y las piernas. El fisioterapeuta le indicará como hacerlo.

3.6.- REPOSO Y SUEÑO.

En la unidad procuramos el descanso nocturno de nuestros pacientes. Seguimos las recomendaciones “SUEÑÓN”: apagamos las luces, evitamos hacer ruidos, no molestamos con pruebas que no son urgentes...

A pesar de ello, es frecuente que durante la estancia en UCI le cambie el ritmo de sueño a su familiar. Este hecho puede favorecer la aparición de un estado temporal de confusión y desorientación llamado “Delirio”.

3.7.- CUIDADOS E HIGIENE PERSONAL

Diariamente el equipo asistencial realizará los cuidados de higiene personal a su familiar. Si usted desea participar, de alguna forma, en el cuidado personal consulte a la enfermera responsable.



3.8.-CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LA TEMPERATURA

Hay determinadas circunstancias que pueden provocar cambios en la temperatura en su familiar, lo que hará que precise estar más o menos tapado así como el tratamiento con compresas de agua fría o aparatos (mantas de aire caliente o frío) que ayuden a mantener la temperatura dentro de los límites normales.

3.9.- PREVENIR RIESGOS

Conforme su familiar se vaya despertando es probable que no se acuerde de dónde está y se ponga nervioso. La retirada de los fármacos sedantes, la falta de sueño y la pérdida de la noción del tiempo (no saben si es de día o de noche) son factores que predisponen a la confusión y a la desorientación. Para prevenirlas es importante que durante las visitas le recuerde donde está y lo reoriente en el tiempo. Explíqueme el día

y la hora que es. Como complemento puede traerle un reloj, un calendario, fotos o dibujos.

A pesar de estas medidas puede que siga desorientado e incluso, a veces, que no le reconozca. Si este es el caso, intentaremos reorientarlo hablando con él y mantenerlo tranquilo con medicamentos. Es posible, en algún caso, que les llamemos por teléfono para que vengan a estar con él si de esta manera se tranquiliza. Si a pesar de estas medidas sigue inquieto y confuso, lo consultaremos con usted y valoraremos la necesidad de colocar contenciones mecánicas para prevenir que se autolesione.

Para evitar que pueda hacerse daño, siempre, antes de irse, tiene que asegurarse de que las barandillas de la cama están levantadas. Por otro lado, recuerde que siempre, al entrar y salir de la habitación, debe aplicarse alcohol de higiene de manos. Es la medida más importante para prevenir la infección. La mascarilla y la colocación de batas no son necesarias a no ser que el personal así se lo indique. En las situaciones en las que su familiar requiera alguna medida especial de protección, el equipo de enfermería le indicará cuál es.

3.10.- ¿CÓMO SE PUEDE COMUNICAR?

Si su familiar se encuentra intubado le puede resultar difícil comunicarse con él. Tenga paciencia e intente formularle preguntas sencillas y que puedan responderse con un “SI” o un “NO”. Con los días, tanto usted como el personal asistencial que atiende a su familiar nos comunicaremos con más fluidez. En caso de estar con ventilación no invasiva es preferible que no le haga hablar mientras lleva la máscara ya que si lo hace se escapará el aire y es posible que tenga más sensación de que le falta.

Como alternativa, siempre que su familiar esté despierto, disponemos de paneles de comunicación con viñetas y un abecedario para facilitar la comunicación. Recuerde traerle las gafas y audífonos en caso de necesitarlos (el equipo asistencial se los solicitará).

Puede acceder por internet a una App gratuita que ha sido revisada por la Agencia de Calidad de la Consejería de Salud de Andalucía diseñada para facilitar a su familiar la comunicación. Los profesionales de la unidad también la utilizan si lo consideran necesario. La App es Hipot-CNV



3.11.- OCIO Y DIVERSIÓN

Si su familiar está despierto agradecerá que le proporcione una radio, el periódico, un libro o alguna revista que sea de su agrado para hacer más llevadera la estancia en la UCI. Pregunte a su enfermera la posibilidad de traerle aparatos electrónicos (con auriculares), como ordenadores portátiles, teléfono móvil o tabletas.



3.12.- CREENCIAS Y VALORES

Si su familiar o usted necesitan traer algún objeto con significado religioso o espiritual, consulten con la enfermera responsable y buscaremos el sitio más adecuado para ponerlo.



4.- DINÁMICA Y NORMATIVA DE LA UCI

4.1.- VISITAS

El horario general de visitas de las unidades de cuidados intensivos son las siguientes:

UCI-HG

08:15-08:45 horas

13:00-13:45 horas

18:30-19:15 horas

UCI-HRT

08:15-09:00 horas

18:30-19:15 horas

Cuidados Intermedios

13:00-13:30 horas

20:00-20:30 horas

No obstante, si usted necesita flexibilizar estos horarios podrá acordarlo con la enfermera responsable en base al estado, necesidad de descanso y opinión del paciente, las necesidades familiares y la dinámica del servicio. Los horarios pactados pueden ser modificados en cualquier momento debido a cambios puntuales de estas necesidades.

Los menores ingresados y los pacientes dependientes tienen derecho a estar acompañados las 24 horas, siempre que las necesidades del paciente, del familiar y de la dinámica del servicio lo hagan posible.

Cuando visite a su familiar fuera de los horarios generales, le agradecería que avisara a su enfermera responsable antes de pasar.

Recomendamos la entrada de 2 familiares por paciente. En la UCI del Hospital General no pueden intercambiarse. En la UCI de HRT sí está permitido el intercambio de familiares durante la visita, realizando dicho cambio fuera de la unidad.

Le rogamos que mantengan un tono bajo al conversar para limitar el nivel de ruido en la unidad evitando, de esta manera, molestar a las personas ingresadas.

Como medida importante para prevenir las infecciones **ES PRECISO QUE RECUERDEN LIMPIARSE LAS MANOS CON ALCOHOL DE HIGIENE DE MANOS ANTES DE ENTRAR Y SALIR DEL BOX DEL PACIENTE.**

Si presenta usted un cuadro catarral/gripal debe ponerse mascarilla quirúrgica cuando acuda a la visita de su familiar. Estos cuadros son banales para la mayoría de las personas pero pueden resultar graves en pacientes ingresados.

4.2.- VISITAS DE MENORES A LA UCI

No se recomienda la entrada a menores de 12 años. No obstante se tendrá en cuenta que:

La decisión de que el niño entre será de sus padres o tutores legales.

Si desean que el niño entre, es necesario informar a la enfermera responsable del paciente para que pueda atenderlo adecuadamente durante la visita.

El menor entrará, en todo caso, acompañado de un adulto que le apoye, vigile y ayude a que la visita se realice satisfactoriamente.

Es preciso que el niño no invada la zona de otras personas ingresadas ajenas a él.

4.3.- INFORMACIÓN

La información asistencial se dará diariamente.

UCI-HG y Cuidados Intermedios: en el horario de visita de las 13:00 horas.

UCI-HRT: en la consulta situada al lado de la sala de familiares en horario a partir de las 14:00 horas de lunes a viernes. Sábados, domingos y festivos se informará a la familia durante la visita de la tarde a las 18:30 horas.

La información médica será proporcionada por parte del equipo médico responsable del paciente y por parte del médico de guardia los festivos y fines de semana. A su vez, la enfermera le informará sobre los cuidados y las necesidades de su familiar en todas las visitas si así lo precisara usted.



Con el fin de mantener la confidencialidad del estado de su familiar, no se dará información vía telefónica, salvo haberlo pactado antes con el equipo asistencial. En caso de producirse un cambio importante en el estado de su familiar o cuando sea necesario su consentimiento para realizarle algún procedimiento, sí se les llama por teléfono.

Los DATOS de su familiar ingresado en la UCI se incluirán en una base de datos para el control de la actividad del servicio, así como para el seguimiento de diferentes tipos de enfermedades, la evolución, los efectos o eventos adversos, entre otros, con la finalidad de aumentar la calidad de la atención. Estos datos serán tratados con extrema confidencialidad, sin posibilidad de identificación del paciente de forma directa. En concordancia con la LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS, debe hacernos saber su deseo de que sea excluido de dicha base en caso de no querer que figure en ella.

4.4.- UTILIZACIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES, REALIZACIÓN DE FOTOGRAFÍAS O VÍDEOS.

Uso responsable del móvil:

- Mantengan el móvil silenciado en todo momento
- Si desea hablar a través de su móvil procure hacerlo fuera de la unidad.

Les informamos que, para garantizar la privacidad de los pacientes y el buen funcionamiento de las prestaciones e instalaciones sanitarias, **la toma de fotografías y la grabación de vídeos a través de cualquier dispositivo están prohibidos en este centro tal y como establece la regulación del derecho a la propia imagen, desarrollado por la Ley 5/1982 de 5 de mayo**, sobre el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

Por otro lado, esta normativa se acoge a la Ley 14/1986, del 25 de abril, General de Sanidad:

“Carta de derechos y deberes de la ciudadanía con relación a la salud y la atención sanitaria...”

3) Deberes relacionados con el acceso al sistema sanitario: deber de utilizar de manera responsable las instalaciones y los servicios, así como respetar los horarios programados y las normas de los centros donde los atienden.

4) Derechos relacionados con la intimidad y la confidencialidad.”

4.5.- TRASLADOS

Durante su estancia en la UCI, su familiar puede ser trasladado para realizar pruebas diagnósticas, a quirófano o a otra cama de UCI.

También pueden ser trasladados a una cama de hospitalización o a la Unidad de Cuidados Intermedios cuando su situación médica se haya estabilizado y no requiera los cuidados de UCI.

En cualquier caso, serán informados del traslado con anterioridad, siempre que sea posible. Habitualmente contactaremos con ustedes por vía telefónica para informarles de que va a realizarse el traslado. No obstante, en las ocasiones en las que no podamos hacerlo, es posible que cuando ustedes vengan a visitar a su familiar no lo encuentren en la unidad. En este caso, no se alarmen, inmediatamente el personal sanitario les informará de donde se encuentra y resolverán cualquier duda al respecto.

Para realizar determinadas pruebas diagnósticas y tratamientos, si su familiar no estuviera en condiciones de hacerlo, les pediremos su consentimiento informado por escrito. Quedan excluidas de este tipo de consentimiento los procedimientos muy urgentes. Este tipo de situaciones obligarían a actuar incluso sin preaviso o autorización familiar.

5.- TENGO A MI FAMILIAR INGRESADO EN LA UCI

5.1.- ¿CÓMO ESTOY YO?

La familia es un sistema compuesto por personas con una historia común, relacionados profundamente de tal manera que, cuando a uno de sus miembros le afecta una situación desfavorable, esto repercute en los demás de forma negativa: altera la estructura de la familia, su rutina diaria y su funcionamiento habitual.

Este desequilibrio de la dinámica familiar junto con el no saber qué tiene o qué va a pasar con su familiar puede hacer que presente, según el momento, sentimientos de shock (no saber qué hacer ni cómo reaccionar), negación (creer que lo que pasa no es verdad), enfado, preocupación, desesperanza, ansiedad, culpa y miedo.

Por esta razón, el equipo de profesionales que trabajamos en la UCI nos esforzamos en cada momento por dar una asistencia de calidad a su familiar, pero también nos preocupamos por usted, por disminuir estos sentimientos negativos (si los tiene) y por ayudarle a pasar esta situación de la mejor manera posible.

5.2.- ¿QUÉ PUEDO HACER PARA SENTIRME MEJOR?

A pesar de que los profesionales realicemos lo que está en nuestra mano para ayudarle, es importante que lea los siguientes consejos que pretenden contribuir a pasar de forma más liviana el proceso de hospitalización de su familiar.

El descanso es importante

Sabemos que una de las necesidades de las familias es estar junto a su ser querido. Por esta razón disponemos de horarios de visita que se pueden adaptar a algunas necesidades, la opinión y el estado de su familiar, las necesidades de cada familia y la dinámica de la unidad.

Sin embargo usted ha de procurar tomarse pequeños espacios de tiempo para desconectar y dormir lo suficiente para descansar. Cuando una persona está cansada es más propensa a sentirse nerviosa, a ver las cosas desde un punto de vista pesimista, le cuesta resolver problemas e incluso puede aumentar la sensación de dolor o descompensar enfermedades crónicas como la diabetes. Además es más difícil tomar decisiones y ayuda a su familiar para que se recupere.

Es posible que debido a las preocupaciones que tiene en estos momentos le cueste conciliar el sueño. Para hacerlo con mayor facilidad puede pedir consejo a la enfermera o bien consultar en páginas web donde encontrará hábitos saludables que le pueden ayudar.

- La web de la Enfermera Virtual
https://www.infermeravirtual.com/esp/actividades_de_la_vida_diaria/reposar_y_dormir
- La web de SUEÑÓN
<http://suenon.recursoencuidados.es/>
- La web de cuidados la Consejería de Salud
<https://www.picuida.es/>

Si tiene dificultades para dormir que se prolongan en el tiempo, y no se solucionan con los consejos enfermeros, le recomendamos acudir a su Centro de Salud de referencia.

Coma adecuadamente

Seguir una dieta equilibrada le ayudará a sentirse más fuerte. Evite consumir frecuentemente bocadillos, comida precocinada y abusar de bebidas excitantes o con gas como el café y los refrescos.

Tómese su tiempo para comer. Coma fruta y verdura cada día y beba 1,5 litros de agua al día (excepto si su médico le ha indicado otra cantidad).

Si sigue una dieta especial procure no saltársela ya que hacerlo de forma frecuente puede descompensar enfermedades como la hipertensión arterial o la diabetes.

No se quede con dudas: pregunte siempre lo que quiera saber

Los profesionales de la UCI a través de esta guía y de conversaciones diarias con usted lo mantendrán informado. No obstante, es importante que todas las dudas que tenga las pregunte.

En ocasiones, según el tema a tratar (en especial todo lo que se relaciona con el diagnóstico, pronóstico y tratamiento de la enfermedad de su familiar) será el médico el profesional indicado para responder a sus preguntas. En cambio, si requiere otro tipo de información, la enfermera podrá explicarle aquello que desee.

No tenga miedo de preguntar, es habitual tener dudas o necesitar explicaciones sobre determinados temas. Es importante entender todo para tomar decisiones (si fuera necesario), más fácilmente.

Le recomendamos que escriba todas las dudas que desea preguntar para no olvidarlas en el momento en que sea informado-a.

Expresa sus sentimientos y necesidades

Es importante que exprese cómo se siente y qué necesita para sentirse mejor. No se lo guarde por miedo a preocupar o a dar trabajo: La mayoría de las veces contarle ya alivia y, además, ayuda a encontrar soluciones a diferentes problemas.

Hable con sus familiares o amigos, e incluso con el personal de la UCI, nosotros estamos formados para ayudarle.

Si le gusta escribir también puede llevar un pequeño diario de lo que pasa y siente cada día. Los diarios pueden contribuir a ordenar las ideas y, si lo cree conveniente, se pueden utilizar cuando su familiar se recupere para “llenar” los días u horas que no recuerda por haber estado dormido.

¿Tiene la necesidad de hacer algo por su familiar?

Si usted desea colaborar en el cuidado de su familiar indíquesele a la enfermera responsable del mismo. Esta enfermera le indicará cuáles son los cuidados que puede realizar de forma segura en cada momento, por ejemplo: dar masajes con crema, dar de comer, mover piernas o brazos, etc.



Le vamos a ayudar

6.- RECURSOS

6.1.- JUSTIFICANTES E INFORMES

Si usted desea un justificante del ingreso de su familiar o algún informe clínico puede dirigirse a la secretaría donde les atenderán.

Según Ley Orgánica 15/1999, del 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal, los datos o informes solicitados por usted de sus familiares, se destinarán ÚNICAMENTE a la finalidad médico-sanitaria que los usuarios requieran. Esto significa que, por ejemplo, no podemos facilitar información clínica para una empresa donde trabaja un familiar del paciente, tan solo informar de que está ingresado (para solicitud de días, permisos, etc.)

En el Hospital General, a la entrada de la UCI, después de la puerta de cristal a la izquierda están las administrativas de la UCI-HG y de Cuidados Intermedios. Horario de Lunes a Viernes de 08:00-19:00 horas, los fines de semana y festivos de 09:00-14:00 horas. Telf. 955012241

En la UCI-HRT en la planta semisótano, muy cerca de la sala de familiares de UCI, en el pasillo que lleva a los quirófanos de urgencias de traumatología se encuentran los administrativos de la UCI-HRT. El horario es de Lunes a Viernes de 08:00-15:00 horas. Telf. 9550125

6.2.- UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL

Si se le plantea alguna problemática social, el Hospital dispone de una Unidad de Trabajo Social. En el Hospital General está situada, entrando por la puerta principal inmediatamente a la izquierda, por donde se encuentra la maqueta del hospital. Al entrar en el pasillo (de las consultas de digestivo, cardiología, etc.) gire inmediatamente a la derecha. En el Hospital de Traumatología se encuentra entrando por la puerta principal inmediatamente a la derecha junto a Gestoría del Usuario.



Esta unidad da atención directa al paciente y sus familiares, necesitará para ello pedir cita previa allí mismo.

Telf. Unidad de Trabajo Social Hospital General: 955012179-955012180

Telf. Unidad de Trabajo Social Hospital Traumatología: 955013626

Si ustedes vienen de otra provincia, no van a quedarse en la sala de familiares y necesitan alojamiento, desde la Unidad de Trabajo Social les pueden proporcionar las direcciones de los hospedajes más cercanos al hospital.

6.3.- ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA O GESTORÍA DE USUARIOS: QUEJAS RECLAMACIONES O AGRADECIMIENTOS

Son dos oficinas, en el Hospital General está situada en la planta baja (nada más entrar por la puerta principal a la derecha), en el pasillo de la sala de familiares de UCI y enfrente de Admisión. En el Hospital Traumatología está situada en la planta baja (subiendo por las escaleras a la izquierda), al lado del servicio de Admisión.

En estas oficinas le atenderán ante cualquier problema, duda, sugerencia o reclamación que tenga en relación a la asistencia que se le preste desde el Hospital. También puede mostrar sus agradecimientos por escrito.

El horario de atención al público es de 08:00-15:00 horas.

En la entrada de nuestras UCI dispone de buzones de sugerencias. Tenga en cuenta que sus sugerencias nos ayudan a mejorar.

También puede dirigirse a cualquiera de nuestros profesionales para hacerles llegar sus sugerencias. Ellos las escribirán y se las harán llegar a los responsables.

6.4.- TELÉFONOS DE CONTACTO

UCI-HG	955012233
UCI-HRT	955012580
CUIDADOS INTERMEDIOS	955013889
Administrativos UCI-HG y Cuidados Intermedios	955012241
Administrativos UCI-HRT	955012583
Trabajadora Social Hospital General	955012179-955012180
Trabajadora Social Hospital Traumatología	955013626
Gestoría de Usuarios Hospital General	955012122-955012123
Gestoría de Usuario Hospital Traumatología	955012516-955012558

6.5.- PÁGINAS WEB DE INTERÉS

PÁGINAS WEB DE INTERÉS

Consejería de Salud de Andalucía

<http://www.juntadeandalucia.es/salud>

Hospital Universitario Virgen del Rocío

<http://www.huvr.es>

Red de Cuidados de Andalucía

<https://www.picuida.es/>

Humanizar la UCI

<http://www.humanizandoloscuidadosintensivos.com/>

SUEÑÓN

<http://suenon.recursoescuidados.es/>

PÁGINAS WEB DE LAS SOCIEDADES CIENTÍFICAS CON APARTADO PARA INFORMACIÓN A PACIENTES SEGÚN PATOLOGÍA ESPECÍFICA

Sociedad Española de Enfermería Intensiva y de Cuidados Críticos

<http://www.seeiuc.org>

Sociedad Española de Medicina Intensiva y Cuidados Críticos

<http://www.semicyuc.org/>

Sociedad Europea de Medicina Intensiva

<https://www.esicm.org/>

Sociedad Española de Cirugía Torácica y Cardiotorácica

<http://www.sectcv.es/>

Asociación Española de Cirujanos

<Http://www.aecirujanos.es/es/>

Sociedad Española de Cardiología

<https://secardiologia.es/>

Sociedad Española de Trasplantes

<https://www.setrasplante.org/>

Sociedad Española de Nefrología

www.senefro.org/

Sociedad Española de Urología

www.aeu.es/

Sociedad Española de Neumología

www.separ.es

Sociedad Española de Enfermedades Infecciosas

www.seimc.org/

Grupo Español de Neurorradiología Intervencionista

<https://neurointervencionismo.es/>

Sociedad Española de Neurología

www.sen.es/

Sociedad Española de Neurocirugía

<https://senec.es/>

Sociedad Española de Cirugía Oral y Máxilo- Facial

www.secom.org

Sociedad Española de Traumatología y Ortopedia

<https://www.secot.es>

Sociedad Española de Cirugía Plástica

www.sece.org/

Sociedad Española de Urgencias y Emergencias

<https://semes.org/>

Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria

<https://semes.org/>