

# Ningún paciente solo en el Hospital Central de Cruz Roja

### Area:

- Liderazgo para la Humanización
- La Gestión basada en la Humanización
- La Asistencia centrada en la Persona**
- Cuidar al Profesional
- Humanización de los Espacios

### Procedencia:

- Hospital Central de Cruz Roja San José y Santa Adela.**
- Dirección asistencial/Centro de Salud
- SUMMA 112

### Forma de contacto

**Carmen Ferrer Arnedo. Jefe del servicio de Atención al Paciente**  
[cferrer@salud.madrid.org](mailto:cferrer@salud.madrid.org)



"Quien soy, ¿qué importa?"

## INICIATIVAS QUE HUMANIZAN



### **Introducción:**

Las personas necesitan sentirse reconocidas, apoyadas para ser capaces de afrontar las situaciones de cambio que se presentan cuando se enferma.

Tener iniciativas de mantener presencia cuidadora, con enfoque positivo resulta un estímulo para los pacientes .

En el momento de la acogida que se hace al ingreso por parte de los profesionales del Servicio de Información y Atención al Paciente, se detecta que hay personas que llegan solas al hospital o alguien detecta que no tienen visitas de sus familiares durante este periodo.

Esta situación produce riesgo de aislamientos para pacientes con estancias prolongadas que debemos de ser capaces de minimizar.

**Justificación:** Para prevenir el aislamiento social y las consecuencias de la soledad se pone en marcha un proyecto para trabajar el acompañamiento ante la soledad, la incertidumbre de lo desconocido y el miedo . Desde el servicio de atención al paciente las TCAEs del mismo desarrollan acompañamiento y presencia cuidadora como parte de la actividad diaria para proporcionar apoyo como un servicio regular y complementario a la hospitalización.

**INICIATIVAS QUE HUMANIZAN**

*Subdirección General de Humanización de la Asistencia Sanitaria.*

*Dirección General de Humanización. Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria.*

# INICIATIVAS QUE HUMANIZAN



## Objetivos:

- Generar estrategias para conseguir que las personas no se sientan solas, vean que son importantes y encuentren en el Servicio de Información y Atención al Paciente alguien que les ayuda como un amigo, les acompaña mientras estas ingresados
- Prevenir el aislamiento social y las consecuencias de la soledad, la incertidumbre de lo desconocido y el miedo, pudiendo hablar con alguien que se acerca al paciente como un conocido.

"Quien soy, deja huella"

### **INICIATIVAS QUE HUMANIZAN**

*Subdirección General de Humanización de la Asistencia Sanitaria.*

*Dirección General de Humanización. Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria.*

## INICIATIVAS QUE HUMANIZAN



### Metodología:

En el servicio de información y atención al paciente se realiza la acogida de los pacientes que acuden a hospitalizarse trasladados de otros centros o del programa de residencias o de asistencia a domicilio. El programa de acogida se realiza por parte de TCAE y del celador del servicio y en esta acogida se detecta si los pacientes llegan solos, o previsiblemente no tendrán visitas o las tendrán pero de manera esporádica.

En esos casos se le propone al paciente si quiere que le incluyamos en el programa “Ningún paciente solo” y se le explica en que consiste: recibir visitas de una TCAE, una visita corta, donde se le ofrece charla de amistad, se le llevará el periódico gratuito o una lectura, se le acompaña para salir al jardín también en fines de semana...el paciente puede recibir visitas mañana y tarde en función de su necesidad . Se valora la idoneidad por el SIAP y se realiza un registro a fin de poder planificar esta actividad de manera ordenada.

### INICIATIVAS QUE HUMANIZAN

Subdirección General de Humanización de la Asistencia Sanitaria.

Dirección General de Humanización. Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria.

# INICIATIVAS QUE HUMANIZAN



## Metodología:

Paciente llega en ambulancia desde otro centro/casa/residencia

Programa de acogida de paciente

Criterio: paciente solo  
Realizado por TCAE

Visita de mañana: libros, lectura, salida jardín

Visita de tarde: periódico, sala de confort, actividades otras

Necesidades complementarias cotidianas y al alta

### INICIATIVAS QUE HUMANIZAN

Subdirección General de Humanización de la Asistencia Sanitaria.

Dirección General de Humanización. Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria.

# INICIATIVAS QUE HUMANIZAN



**Resultados:** En dos años han recibido el servicio 434 personas

(si se disponen)

PROGRAMA NINGUN PACIENTE SOLO 2017:

De los 2348 ingresos ,

**270 pacientes incluidos : el 11,49%.**

Con una media de 12 días ingresados.

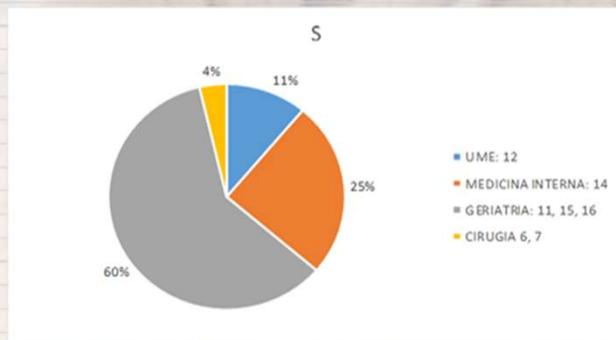
No hay registro del nº de visitas por paciente

## PROGRAMA NINGUN PACIENTE SOLO. EVALUACIÓN 2017

Fecha 12/01/2018

LUGAR QUE SE REALIZA EL ACOMPAÑAMIENTO  
DESDE 1 DE FEBRERO DE 2017 HASTA 31 DE DICIEMBRE DE 2017

UME: 12	30
MEDICINA INTERNA: 14	68
GERIATRIA: 11, 15, 16	162
CIRUGIA 6, 7	10

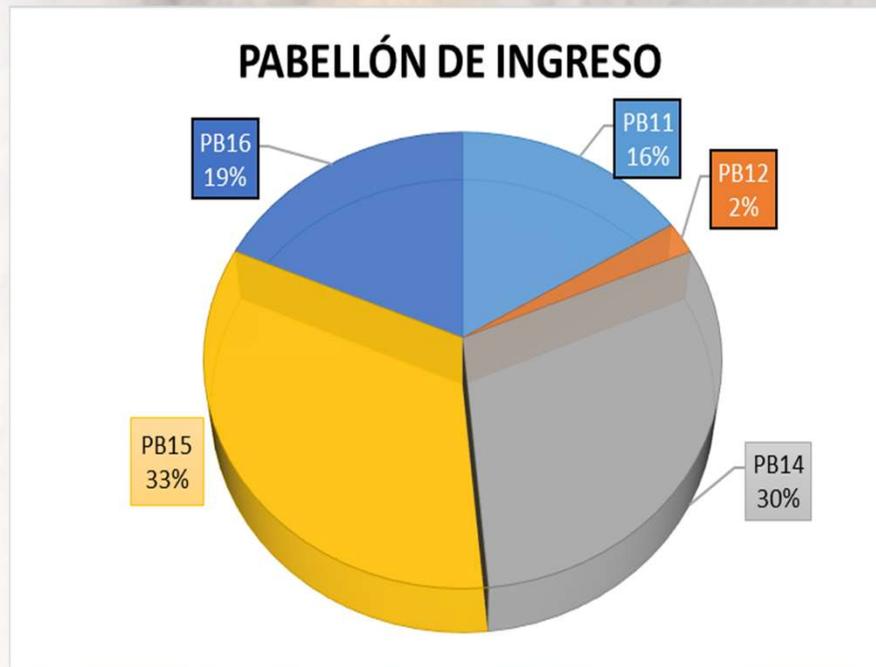


## INICIATIVAS QUE HUMANIZAN

Subdirección General de Humanización de la Asistencia Sanitaria.  
Dirección General de Humanización. Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria.

En 2018 Mejoramos el criterio de inclusión , el registro y la planificación del nº de visitas por paciente.

164 pacientes recibieron 1751 visitas



**PROGRAMA NINGUN PACIENTE SOLO 2018:**

De los 2148 ingresos médicos,

**164 pacientes fueron incluidos : el 7,63% de los pacientes .**

**Con una media de 12 días ingresados.**

Visita realizadas : DE MAÑANA: 1222 y DE TARDE, 529.

**TOTAL 1751**

**Una media de 10,67 visitas paciente**

"Quien soy, deja huella"

## RESULTADOS CUALITATIVOS:

la opinión de Alejandro: Alejandro, ¿qué opina usted sobre nuestro programa de acogida “ningún paciente solo”?

 Hospital Central  
de la Cruz Roja  
SaludMadrid San José y Santa Adela

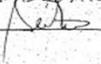
AGRADECIMIENTO

Nombre Apellido: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

DIRIGIDO A: ATENCIÓN AL PACIENTE

Unos sinceros agradecimientos al Centro  
y en particular al personal de todos los  
servicios que atendieron a mi esposa  
durante los tres meses que estuvo  
ingresada.

P.D. Deverían tomar nota todos los  
Centros de Gestión Privada.

Fdo: ALEJANDRO ALONSO  


- - Es algo que nunca había visto en ningún hospital. Me parece un proyecto muy humano que los pacientes reciban ese trato, sienten como que le preocupan a alguien que sois vosotras, alguien que está en el hospital. No son voluntarios o gente de fuera, sino la gente del propio centro, esto es mejor porque podéis arreglar las cosas si veis que algo no va bien.
- Estáis realizando una muy buena labor. Solo puedo comparar mis impresiones con las vivencias en otros hospitales, y desde mi punto de vista no hay comparación con respecto, creo que os distingue de otros hospitales el trato tan personal y cercano que reciben tanto los pacientes como los acompañantes.
- Tal ha sido la satisfacción de nuestro entrevistado, que ha tenido a bien redactar una hoja de agradecimiento y nos manifiesta que dejará constancia escrita en redes sociales para que en otros hospitales tomen ejemplo del programa de acogida “ningún paciente solo”

## INICIATIVAS QUE HUMANIZAN



### EL TESTIMONIO DE TERESA : GRACIAS POR AYUDARNOS



soy, deja huella"

#### INICIATIVAS QUE HUMANIZAN

Subdirección General de Humanización de la Asistencia Sanitaria.  
Dirección General de Humanización.. Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria.

## INICIATIVAS QUE HUMANIZAN



### Conclusiones:

La presencia cuidadora y el acompañamiento son parte del trabajo que se debe de garantizar desde los Servicios que presta el personal de enfermería.

La ventaja de que este servicio se preste desde el propio hospital frente al que realiza el voluntariado es que queda esta garantizado y supervisado desde la oferta del propio hospital

El Servicio de Información y Atención al Paciente puede realizarlo dado que es el responsable de la Acogida, de la detección de estas situaciones y además trabaja en equipo con las unidades de hospitalización, anticipándose a situaciones cotidianas que pueden surgir en el momento del alta.

Se trata de una iniciativa muy satisfactoria tanto para el centro, para los profesionales como para los pacientes.

### INICIATIVAS QUE HUMANIZAN

Subdirección General de Humanización de la Asistencia Sanitaria.  
Dirección General de Humanización.. Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria.