



Dentro del proyecto de Humanización de las UCIS en la Sanidad Madrileña

El Hospital Universitario del Sureste implanta un programa de puertas abiertas en la UCI

- Permite visitas de seis horas, con lo que aumenta la satisfacción de los pacientes y familiares
- El acompañamiento durante la enfermedad crítica disminuye la ansiedad y el estrés en los pacientes

9 de agosto de 2015- El Hospital Universitario del Sureste, perteneciente a la red pública de hospitales de la Comunidad de Madrid, ha puesto en marcha el programa de Puertas Abiertas en el Servicio UCI. Un programa que ofrece al paciente y su familia, o acompañantes, seis horas de visita diaria. Esta medida está basada en la Atención Centrada en el Paciente y la Familia.

Con este programa, implantado por el Servicio de Medicina Intensiva, se facilita la visita a los pacientes ingresados en la UCI por un periodo de seis horas diarias, lo que comprende prácticamente todo el período existente entre los cuidados rutinarios, los cambios de turno y las horas de descanso de los pacientes.

Recientes estudios demuestran que la presencia de familiares y/o acompañantes durante la enfermedad crítica, es un estímulo beneficioso para el paciente, ya que reduce los síntomas de la ansiedad y el estrés postraumático; lo que permite disminuir en algunos casos las necesidades de sedación y contención de los pacientes, y aumentar la calidad percibida del servicio tanto por los propios pacientes como por sus acompañantes.

Además, el programa de Puertas Abiertas, ofrece mayor facilidad para hablar con el personal sanitario de la UCI, al tener más tiempo de contacto, sin mermar la privacidad de los pacientes ingresados. Con la puesta en marcha de este programa se atienden las sugerencias de pacientes y familiares recogidas en las encuestas realizadas al ser dados de alta en la UCI, en las que expresaban la petición de estar más tiempo junto a sus seres queridos durante el ingreso. La ampliación a seis horas diarias ha sido bien recibida por pacientes y acompañantes tal y como reflejan los datos de calidad percibida recogidos en las encuestas realizadas al ser dados de alta en la UCI desde su puesta en



práctica, cuyo índice de satisfacción ha pasado del 91 al 94 por ciento.

HUMANIZANDO LA SANIDAD

Además, desde la Dirección General de Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria de la Consejería de Sanidad, bajo el lema “Nosotros le informamos y usted le acompaña”, se garantiza que los pacientes ingresados en Urgencias recibirán información sobre su estado de salud en noventa minutos, en toda la red pública de hospitales de la Comunidad de Madrid, y en el caso de que así lo deseen, podrán estar acompañados por una persona de su confianza mientras son atendidos.

Del mismo modo, el Servicio de Urgencias dispone de un grupo específico de profesionales capacitados y dispuestos a atender cualquier necesidad de información que precisen los pacientes y sus familias, conocidos coloquialmente como los “chaquetas verdes”.