



GUÍA DE



buen trato

personal enfermería



Empresa Pública Hospital Alto Guadalquivir
CONSEJERÍA DE SALUD



Nuestro trabajo implica una relación constante con personas, lo cual entraña la dificultad de saber comunicar, hacerlo bien y lograr con ello solucionarles los problemas que cada una de ellas pueda presentar.

Ello, además, está condicionado por que los individuos que acuden al hospital son, lógicamente, personas con problemas de salud. Por eso, adquiere especial relevancia esa **relación comunicativa**, en la que debemos otorgar importancia a aspectos que en otras situaciones no se tendrían en cuenta, tales como su estado de salud, de ánimo o cualquier otra circunstancia que les rodee.

Una atención basada en la amabilidad, el respeto, la cercanía y en la que se transmitan mensajes lo más sencillos posibles, se convierte en la herramienta fundamental de nuestro trabajo.

La guía que tienes entre las manos te da las pautas para conseguirlo.

ofrécele una sonrisa cuando más lo necesita,
trabajamos con personas

GUÍA DE
buen trato



PRESENTACIÓN/IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL

- Identificarse con su nombre y categoría profesional.
- Llamar al paciente por nombre y apellidos para iniciar relación y verificar sus datos, evitando confusiones.

RESPECTO A LA INTIMIDAD

- Buscar espacio y condiciones para realizar la comunicación de forma reservada, sin ser interrumpidos.

CONFIDENCIALIDAD

- Toda la información de los pacientes debe ser tratada confidencialmente.
- Derivar al facultativo responsable del caso si se requiere información sobre el diagnóstico del paciente.
- Solicitar consentimiento para realizarle procedimientos, explicándoselos.

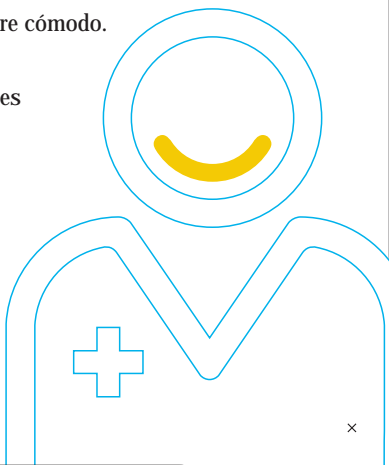
AMABILIDAD Y EMPATÍA

- Ser cortés, amable, usando un tono de voz sereno, respetuoso y no elevado.
- Evitar uso de apelativos cariñosos, llamándole siempre de Ud.



FAVORECER LA COMUNICACIÓN (POSTURAS)

- Facilitar la comunicación promoviendo el contacto físico.
- Realizarla en lugar confortable, acompañado por la persona que el paciente designe (y avisarla si no se encuentra presente). Mantener informado al paciente y a la familia disminuye la ansiedad.
- Mantener contacto visual, y una distancia física de entre 50 y 100 cm.
- Situarse a la misma altura.
- Vigilar que se encuentre cómodo.
- Uso de lenguaje claro y sencillo, con mensajes cortos y concretos.





NIÑOS

- Especial cuidado en el modo de dirigirse al niño/a y a sus padres.
- Es importante empatizar tanto con el niño/a como con sus padres.
- Tratar de continuar con los horarios habituales del niño/a, siempre que lo permita la prescripción médica.
- Facilitar el contacto con los padres y la comodidad de éstos en el centro.
- Poner a su disposición el aula hospitalaria, sala de juegos y maestro/a.

DISCAPACIDAD FÍSICA

- Insistir en que permanezca acompañado.
- Facilitar instrumentos de comunicación si la discapacidad afecta a ésta.

INMIGRANTES

- Proporcionar instrumentos de comunicación.
- Respetar costumbres y estilos de vida.



PACIENTES DE CUIDADOS PALIATIVOS

- Cama y dieta al cuidador principal, si la estancia es superior a tres días (previa valoración de cada caso).

PACIENTES FRÁGILES

- Seguimiento telefónico de Salud Responde si el alta es en fin de semana o festivo.

PARA TÉCNICAS/PRUEBAS DE RIESGO PARA LA INTIMIDAD

- Permitir la presencia de un acompañante.

FASE DE DUELO

- Facilitar lo necesario (agua, tila, contactar con sus familiares...).





URGENCIAS



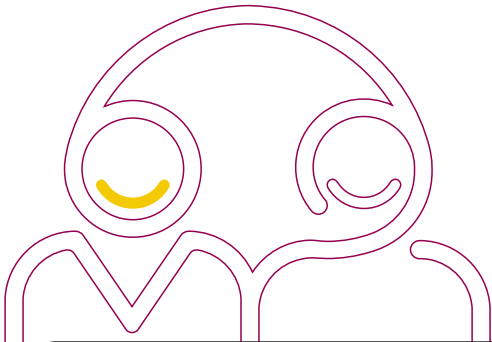
- Presentación profesional-paciente por nombre y apellidos, llamándole de Ud.
- Acomodarle en camilla/silla de ruedas y permitir que esté acompañado por un familiar.
- Entregar Plan de Acogida de Urgencias y explicar el circuito de atención en este servicio.
- En la consulta de RAC, explicar que será atendido por orden de prioridad, no de llegada.
- Durante los momentos de espera, explicar en qué estado de resolución se encuentra su caso y averiguar si necesita algo.
- Al alta, asegurarse de que tenga toda la documentación y la información, de que no tenga dudas, y de acompañarle a la salida.



CONSULTAS EXTERNAS



- Solicitar silencio en la sala de espera cuando se vaya a nombrar a un paciente.
- En caso de retraso en consulta, informar de que el horario de cita es orientativo, así como del tiempo de demora.
- En consulta, acomodar al paciente y acompañante.
- Asegurarse de que se entrega el Consentimiento Informado, en caso de pruebas especiales.
- Al final de la consulta, asegurarse de que posee toda la documentación y la información que necesita.

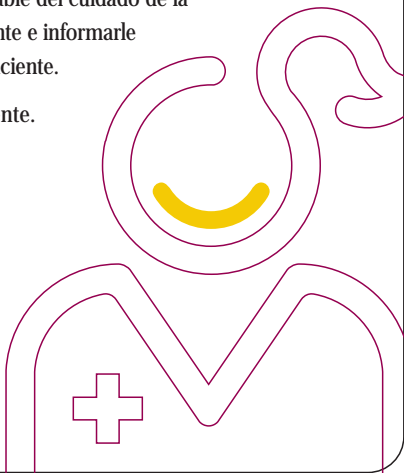




QUIRÓFANO



- Presentación profesional-paciente por nombre y apellidos, llamándole de Ud.
- Ofrecer información sobre su intervención y resolver dudas.
- No dejarle nunca solo.
- Al finalizar la intervención, entregar la documentación a la persona responsable del cuidado de la Unidad correspondiente e informarle de la ubicación del paciente.
- Despedirse del paciente.





HOSPITALIZACIÓN / UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN POLIVALENTE



INGRESO

- Presentación profesional-paciente por nombre y apellidos, llamándole de Ud.
- Ofrecer información de la Unidad (horarios de visita, cafetería, funcionamiento de aparatos...).
- Entregar Plan de Acogida y Set de aseo.
- Identificar al cuidador principal. Hacerle partícipe de los cuidados básicos, solicitándole número de contacto en caso de ausentarse.

ALTA

- Preparar de forma previa los cuidados oportunos con la familia y la Enfermera Comunitaria de Enlace.
- El mismo día del alta: preguntar si posee toda la documentación, la información sobre sus revisiones, recursos disponibles, teléfonos de contacto, horarios de ambulancia...
 - Acompañarle hasta la salida.

PRIORIDADES EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

es prioritario atender rápida y correctamente a los usuarios, manteniendo a su vez la cortesía, el respeto y las buenas maneras

En relación a los **datos personales** de los pacientes hay que:

- 1 No interrumpir los actos informativos del paciente por personas ajenas a los mismos ni mencionar ante otras personas aspectos de la intimidad personal.
- 2 Tratar toda la información de los pacientes confidencialmente.
- 3 Utilizar la “información personal del usuario” (nombre, dirección, etc.) sólo para los fines facilitados y garantizar la continuidad asistencial.
- 4 Ponerlo en conocimiento de los superiores y del Área de Comunicación cuando sean los medios de comunicación los que soliciten información de un paciente.

ESQUEMA DE DIÁLOGO



- Mi nombre es ...
- Para cualquier cosa que necesiten, avísenme.
- Los horarios son ...
- El funcionamiento de los elementos de la habitación es el siguiente ...
- Para su higiene, le facilitamos pijama/camisón, toallas y kit de aseo.
- Usted, como acompañante, ¿necesita algo?
- Les ruego que no permanezcan en la habitación más de dos personas.
- Como acompañante de niños en Unidad Especial, si necesita uso de habitación y atención hostelera, díganoslo.
- Les ruego que rellenen la encuesta de satisfacción antes de abandonar el hospital.
- Pregúntenme todo lo que precisen.