

PEDITOUR: IMPLEMENTACIÓN EN LA G.A.I. DE PUERTOLLANO

Espinosa Justo, I; Salas Moreno, MJ; Luna Madrid, E; Madrid Franco, C; Madrid Franco, PJ; Madrid Franco, M.

INTRODUCCIÓN

La atención sanitaria es un acto complejo, el cual se complica más si cabe cuando la atención se presta a menores de edad, sobretodo en aquellos que padecen alguna discapacidad psíquica y/o física, reto ante el cual un gran número de profesionales no está formado ni cree estar capacitado para abordar con garantías la prestación de dicha atención.

OBJETIVO

Esta actividad tiene como objetivo mostrar los diferentes servicios y tipos de asistencia que se prestan en el hospital a este tipo de pacientes, con la finalidad de familiarizarlos con su futura estancia en el mismo y poder ofrecerles una mejor atención y una estancia más agradable en este tipo de pacientes.

MATERIAL Y MÉTODO

Se trata de la realización de una serie de visitas guiadas por los diferentes servicios del hospital estableciendo los servicios a visitar. Así mismo, los profesionales de estos servicios conocen de antemano el proyecto, logrando una mayor implicación con el mismo para garantizar el éxito de esta actividad, donde además está acompañada de formación continuada del personal implicado. La actividad sería ilimitada en el tiempo, donde se establecen de 2 a 4 visitas anuales, las cuales se dan a conocer mediante cartelería, web institucional y/o a través de medios de comunicación. Finalmente, se establecen un tipo de indicadores donde se monitorizaría el número de visitantes, problemas detectados y el nivel de satisfacción con esta actividad.

INTERVENCIONES

- En primer lugar hicimos partícipes a familiares, asociaciones y diferentes profesionales de este proyecto, dando suficiente información y formación relacionada.
- Desde el Servicio de Atención al Usuario previa consulta con familiares y asociaciones que representan a los menores, se acordó la visita guiada describiendo los lugares que visitar, duración de la visita, número de menores que asistan, etc.
- Los servicios que se visitaron fueron Urgencias, sala de extracciones del Laboratorio, sala de radiodiagnóstico, consultas externas y una habitación del hospital, donde estas personas acudieron a la visita con un acompañante tras ser recibidas por algún/ a trabajador/a del Servicio de Atención al Usuario, que las acompañó durante todo el recorrido.
- En esta visita, se les mostró en primera persona como se trabaja y las actuaciones se llevan a cabo por los distintos profesionales en los servicios que se haya acordado su visita.
- Del mismo modo, el hospital complementó la visita guiada con material audiovisual de los servicios que no puedan ser visitados por motivos de asepsia o asistenciales.
- Así mismo, se ha procedido a distribuir pictogramas por los diferentes servicios para facilitar la comunicación bidireccional paciente – personal sanitario. También se ha colgado en la página web del hospital los pictogramas, fotos de los diferentes servicios y un enlace con la página web del Dr. TEA.
- Al finalizar la visita, se le facilitará una encuesta al acompañante donde valore una serie de items para futuras mejoras tras la evaluación de los mismos por parte del SAU.



CONCLUSIONES

Con esta medida, conseguimos que este tipo de pacientes pueda familiarizarse con las instalaciones del hospital, conocer los distintos tipos de procedimientos de los servicios visitados, resolver posibles dudas y minimizar los miedos inherentes, todo ello amparado por una mayor certidumbre y seguridad clínica que humaniza la asistencia sanitaria prestada.