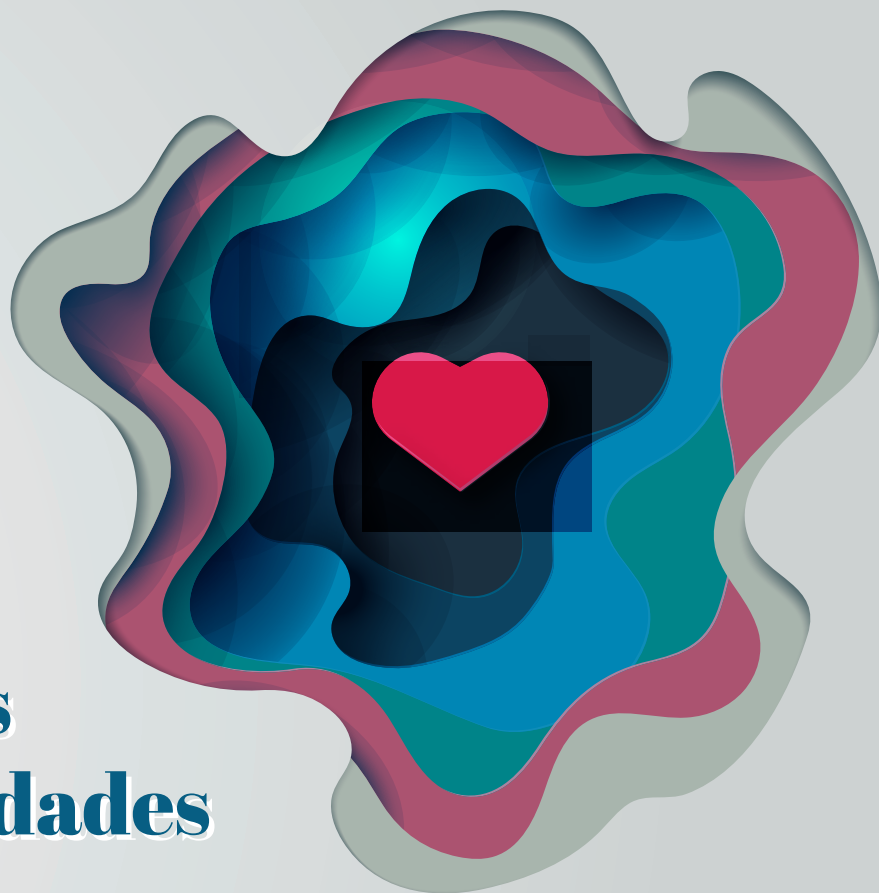




**tratamos
enfermedades
cuidamos**
personas
MEMORIA DE HUMANIZACIÓN
EOXI VIGO 2017



**tratamos
enfermedades
cuidamos**
personas

MEMORIA DE HUMANIZACIÓN
EOXI VIGO 2017

EOXI VIGO

Fecha de publicación: 29 mayo 2018

Relación de imágenes:

Pag. 4 | Todos por un "ORTOXERIATRÍA" (María Gómez Gómez)

Pag. 8 Fot. 8 | Apremio (Iván Licona Méndez)

Pag. 10 | Sangre azul (Argimiro Gándara Martínez)

Pag. 55 | Contigo (Alexandra Figueroa / M^a Pilar Trashorras)

Pag. 58 | O mellor impulso é un bo equipo (Sara Fernández García)

Pag. 72 | Llegar juntos es el principio (Argimiro Gándara Martínez)

Pag. 75 | Andando hacia el infinito (Marila Lago González)

Pag. 80 | Esperanza (Iván Licona Méndez)

MEMORIA DE HUMANIZACIÓN

EOXI VIGO 2017

00 INTRODUCCIÓN

01 PRESENTACIÓN

02 HUMANIZACIÓN EN LA PRÁCTICA ASISTENCIAL

En el parto y en las primeras etapas de la vida.

En la atención pediátrica.

En la atención urgente.

En la atención oncológica.

En la atención a la salud mental.

En los cuidados intensivos.

En la atención a las personas mayores.

En los cuidados al final de la vida.

03 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

04 PROFESIONALES: AGENTES DE HUMANIZACIÓN

05 ESPACIOS, ACCESIBILIDAD Y CONFORTABILIDAD

06 IMPLICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



INTRODUCCIÓN

La Estructura Organizativa de Xestión Integrada de Vigo (*EOXI* de Vigo) es la institución pública responsable de dar respuesta integral a las necesidades sanitarias de las más de 565.000 personas que habitan en los 26 ayuntamientos de nuestra área sanitaria. Somos más de 6.700 los profesionales, con diferente formación y responsabilidad, que desde los dos niveles asistenciales y desde los diferentes servicios y unidades trabajamos a diario para mejorar el nivel de salud de nuestra población. Realizamos, por tanto, un inmenso volumen de actuaciones de muy diversa índole, que van desde una consulta en un centro de salud a una intervención quirúrgica, desde un parto a una prescripción, desde una atención telefónica a un recambio valvular. Todas estas

actuaciones demandan una gran diversidad de equipos, espacios, recursos, tecnología y tiempo, muy variables entre sí en función de las necesidades a cubrir, pero que siempre tienen en común un hecho que se reitera: la existencia de personas que cuidan de personas.

La salud constituye el bien más preciado para cualquier individuo, y su pérdida es siempre un motivo de preocupación. Es por esto que, todas aquellas y aquellos que desempeñamos nuestra labor en el campo sanitario debemos ser plenamente conscientes de que las personas que acuden a nosotros lo hacen en un momento y en una situación de enorme vulnerabilidad derivada de este hecho, pero también de la incertidumbre que la enfermedad genera en los seres humanos.

Estas circunstancias que acabamos de describir representan una constante en la historia de la humanidad, en la que viene sucediéndose a lo largo de los tiempos la coexistencia de cuidadores/as y cuidados/as, vulnerabilidad e incertidumbre. Nada cambió a este respecto con la evolución tecnológica y social, pero por el contrario, sí cambiaron las expectativas. Hoy en día la esperanza depositada en la medicina y en la asistencia sanitaria en su conjunto es casi ilimitada, hecho que se ve favorecido por el espectacular avance en procesos y también en resultados alcanzados en los últimos 70 años.

A esas constantes históricas que acabamos de describir se suma otra que resulta inherente a la propia relación entre cuidadores/as y cuidados/as: la HUMANIZACIÓN. No estamos hablando, por tanto, de una innovación ni de un concepto disruptivo. La humanización de la asistencia sanitaria es consustancial a la misma, ya que deriva de la relación entre dos o más personas, entre las cuales unas cuidan, y otras reciben cuidados; pero no es menos cierto que no es hasta la segunda mitad del siglo pasado cuando tomamos consciencia conceptual de su existencia. Se habla entonces de humanismo médico para tratar de agrupar el conjunto de actitudes y aptitudes de los profesionales

en busca de la armonía entre ciencia y humanidades. Así lo dejó escrito Pedro Laín Entralgo en algunas de sus obras, hoy más vigentes que nunca. Para él, humanizar la asistencia sanitaria no es más que aplicar los principios de humanismo médico a la práctica profesional y al cuidado de los y de las pacientes. Ni más ni menos.

En los últimos tiempos se está produciendo un resurgimiento de la humanización como preocupación general de las organizaciones sanitarias, que emerge con la intención de equilibrar el inmenso y necesario impulso tecnológico con una práctica en la que los principios de ese humanismo ocupen un lugar preeminente.

El filósofo Milton Mayeroff y la enfermera Jean Watson, mezclando existencialismo y práctica enfermera, relacionan lo que a su juicio constituyen las características del cuidado humanizado: empatía, responsabilidad, moral, conocimiento, ética, espiritualidad y humildad; principios a los que podemos añadir, sin duda alguna, la sinceridad, la transparencia, la confianza, la paciencia ou la esperanza.

Hablar de calidez en el trato, de confortabilidad de las instalaciones, de

accesibilidad, de información necesaria y suficiente y de comunicación comprensible, de amabilidad y empatía, de toma de decisiones compartidas, etc., es hablar de todo aquello que debe constituir el conjunto de valores y prácticas de las organizaciones sanitarias centradas en la persona, en lo que Jovell define como modelo afectivo-efectivo.

En la EOXI de Vigo hemos asistido en los últimos años a un proceso de transformación estructural y organizativa sin parangón en el conjunto de España; una reordenación integral de la asistencia demandada por pacientes, por profesionales y por la sociedad en su conjunto, dirigida a mejorar la calidad global de la atención, tanto desde un punto de vista técnico como a modo de percepción. Algunos de esos cambios han sido muy evidentes y visibles, otros no tanto. Y en este proceso de transformación han estado muy presentes todos aquellos aspectos relacionados con la humanización, tanto en la estrategia institucional como en los objetivos más operativos.

Y como fiel reflejo de lo que acabamos de destacar, tenemos la ESTRATEGIA XXI, el plan estratégico de la EOXI que está marcando el camino de nuestra Organización hasta 2021; un plan estratégico de carácter





1



2



3



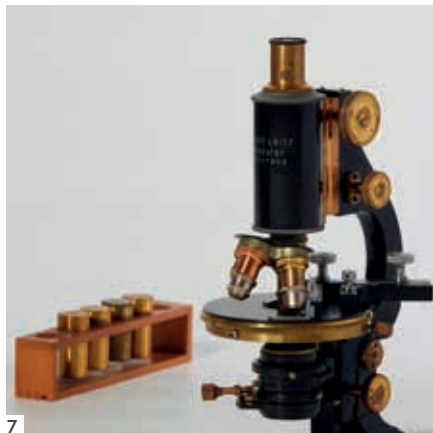
4



5



6



7



8

1. Creciendo juntos: los bebés del Álvaro Cunqueiro
2. Día Mundial contra el Cáncer de Mama
3. Visita de "700 camisetas contra la leucemia"
4. Día Europeo de Concienciación ante el Paro Cardíaco
5. I Caminata Biosaludable
6. La Unidad de Cuidados Intermedios Cardiológicos recibe el "I Premio decoración de Navidad"
7. "MUSAVI"
8. Atención Crítica y Urgencias

participativo, que incorpora todas las sensibilidades profesionales y que de manera pionera incorpora la opinión de los/las pacientes a través de sus Asociaciones. Una estrategia que se posiciona con rotundidad en la línea de que "el/la paciente es lo primero", y que sitúa la humanización de la asistencia sanitaria como un objetivo esencial para los próximos años.

Podemos y debemos aspirar a constituírnos en un referente en España en este campo. Disponemos de todo lo necesario para poder hacerlo: una estructura de vanguardia, una organización adecuada a las necesidades de la población, profesionales del más alto nivel de preparación, un compromiso estratégico con la humanización, una dirección comprometida con la misma y la determinación de seguir avanzando en el camino correcto. Y en ese camino ya hemos dado pasos firmes y decididos. Sirva esta memoria para recogerlos y ponerlos en valor..

Félix Rubial Bernárdez
Gerente



01

PRESENTACIÓN

La *EOXI* de Vigo ha acometido toda una serie de actuaciones planificadas y coordinadas dirigidas a humanizar la asistencia en el conjunto del área sanitaria, que van desde las mejoras estructurales, pasando por la revisión de procesos y procedimientos a la formación a profesionales, entre otras; tanto en el ámbito hospitalario como en el de la Atención Primaria.

Todas estas medidas nacen de la voluntad manifiesta de los y de las profesionales de la *EOXI* de sumar a la calidad científico-técnica de nuestras actuaciones una percepción de calidad y de calidez que satisfaga

integralmente las necesidades psico-bio-sociales de nuestra población.

Desde la Gerencia de la *EOXI* se estructuraron diversas acciones, se promovieron distintas medidas y se impulsaron diferentes propuestas recogidas todas ellas gracias al *Plan de Mejora y Escucha Activa* puesto en marcha en 2015, de tal manera que los cambios partieron, esencialmente, de los dos colectivos principales en la asistencia sanitaria: pacientes y profesionales.

Tampoco podemos olvidarnos que la Estructura Organizativa de Xestión



Presentación del Plan Estratégico

Integrada de Vigo asume como propios los principios, estrategias y objetivos que el Servicio Galego de Saúde elabora para toda la sanidad pública de Galicia; principios, estrategias y objetivos en los que a la mejora en los resultados en salud se suma siempre la preocupación por el bienestar integral de la población.

A la hora de clasificar ese conjunto de actuaciones del que venimos hablando establecemos 5 grandes ejes, que serían los siguientes:

1. Práctica asistencial.
2. Información y comunicación.
3. Profesionales: agentes de humanización.
4. Espacios, accesibilidad y confortabilidad.
5. Implicación y Participación ciudadana.



102

HUMANIZACIÓN EN LA PRÁCTICA ASISTENCIAL

A pesar de que las organizaciones sanitarias desempeñan múltiples tareas que incluyen aspectos tan relevantes como la docencia o la investigación, es evidente que su principal razón de ser es la asistencia sanitaria.

Constituyendo esta, por tanto, ese papel nuclear, es comprensible que el primer y más importante conjunto de acciones emprendidas en el ámbito de la humanización estén relacionadas con la práctica asistencial. A este nivel, se han desarrollado acciones de carácter general y también de carácter específico, en aquellas áreas especialmente sensibles y que hemos priorizado por encima de otras.

Estas áreas de dedicación preferente son:

- El parto y las primeras etapas de la vida
- La atención pediátrica
- La atención urgente
- La atención oncológica
- La atención a la salud mental
- Los cuidados intensivos
- La atención a las personas mayores
- Los cuidados al final de la vida

EL PARTO Y LAS PRIMERAS ETAPAS DE LA VIDA

El parto y el nacimiento son momentos únicos e irrepetibles para la mujer, el bebé, la pareja y la familia; y constituyen, por tanto, experiencias inolvidables durante toda la vida de la persona. Esa experiencia ha de permanecer por siempre en la memoria de los protagonistas, por lo que todo lo que podamos hacer desde las instituciones y por parte de los y de las profesionales sanitarios, va a constituir un elemento esencial a la hora de hacer que ese momento sea realmente maravilloso e inolvidable.

El Hospital Álvaro Cunqueiro es la mayor maternidad de Galicia con cerca de 4.000 nacimientos al año, lo que representa que 1 de cada 5 gallegos o gallegas que vienen al mundo anualmente lo hacen en nuestro hospital. No es de extrañar, por tanto, que hayamos establecido el parto y las primeras etapas de la vida como una de las áreas de especial dedicación a la hora de su humanización, en busca de 4.000 experiencias únicas, en las que la mujer sea la protagonista principal de todo el proceso,

y en la que disponga de todas las facilidades para que así sea.

HUMANIZACIÓN DE LOS ESPACIOS: LAS UTPR

El Hospital Álvaro Cunqueiro dispone de una unidad integrada de atención en el parto y el nacimiento, disponiendo de 12 UTPR (Unidades de Trabajo de Parto, Parto y Recuperación), a diferencia de lo que sucedía en el viejo hospital Xeral, donde se disponía de una unidad de carácter secuencial.

Las UTPR son espacios habilitados en el bloque obstétrico de nuestro hospital para la asistencia a la parturienta a lo largo de todos los períodos del proceso de parto vaginal (dilatación, expulsivo, alumbramiento y recuperación) y al recién nacido sano que no precisa ingreso en la unidad de Neonatología. Su configuración interfiere mucho menos que los requerimientos de la fisiología del parto, y ofrece mayor comodidad y privacidad para las mujeres y sus acompañantes.

Las UTPR son habitaciones individuales con climatización también individual que permite adaptar la temperatura ambiental a los deseos y necesidades de la mujer. Decoradas con imágenes naturales y



Unidades de Trabajo de Parto, Parto y Recuperación (UTPR)



relajantes, disponen también de un baño completo, sin barreras arquitectónicas, que permite que la mujer pueda beneficiarse del efecto calmante y relajante del agua caliente durante la dilatación, reduciendo así las necesidades de instrumentación.

Las camas de parto con las que están dotadas nuestras *UTPR* permiten que la mujer pueda elegir la posición que más comodidad le proporcione, siendo posible su transformación, desde la posición horizontal a la de un sillón obstétrico apto para el parto vertical con respaldo a 90 grados, pasando por la posición obstétrica intermedia con respaldo a 120 grados.

Esta estructura, junto con un equipo profesional interdisciplinar y con un nivel muy alto de competencia y dilatada trayectoria hacen que parir en el Cunqueiro sea una experiencia muy satisfactoria.

El personal de la Unidad de Obstetricia de nuestro hospital ha elaborado un vídeo explicativo sobre las *UTPR*, a disposición de todas las usuarias que deseen conocerlo. Está accesible en el siguiente enlace:

[youtube.com/watch?v=s77xF-qdJRA](https://www.youtube.com/watch?v=s77xF-qdJRA)

PROGRAMA PIEL CON PIEL

Tras el nacimiento, la práctica estándar consiste en colocar a el/la recién nacido/a en el abdomen materno mientras se realizan los primeros cuidados: secado, valoración de la adaptación a la vida extrauterina y test de Apgar (examen rápido que se realiza para obtener una valoración de su estado de salud general). Siempre que la puntuación en el test de Apgar sea superior a 7, el recién nacido continúa con su madre de manera ininterrumpida durante, por lo menos, los primeros 30 minutos de vida.

En las cesáreas, se ofrece la posibilidad al padre o familiar/acompañante designado por la mujer, de realizar el piel con piel. Este contacto se realiza en la unidad de hospitalización mientras la madre está en la unidad de Reanimación (3 horas aproximadamente desde el final de la cesárea). El acompañante, con el torso descubierto, realiza el piel con piel con el/la recién nacido/a, que se cubre con varias toallas precalentadas. Comienza en la unidad de partos, tras la valoración pediátrica y de la realización de un contacto piel con piel de 10-20 minutos con la madre en quirófano, y durará hasta el momento en el que la madre se recupere y sea reintegrada en la unidad de hospitalización.

La práctica del contacto piel con piel entre la madre y el/la recién nacido/a inmediatamente tras el nacimiento, tiene grandes beneficios para ambos, ampliamente demostrados:

- Permite una adecuada transición del recién nacido favoreciendo la adaptación fisiológica a la vida extrauterina con rápida mejoría de la oxigenación, regulación de su temperatura corporal y disminución del gasto energético.

- Confiere una mayor posibilidad de éxito de la lactancia materna.
- Aumenta el nivel de oxitocina con efecto antiestrés en la madre y mejora de la contractilidad uterina y la eyección de calostro.
- Mejora el vínculo afectivo madre/hijo/a. Facilita el desarrollo de un comportamiento de protección y un sentimiento de capacidad de madre para cuidar de su hijo o hija.

En el área materno-infantil del *Complejo Hospitalario Universitario de Vigo* el contacto piel con piel precoz se realiza en los partos vaginales desde el año 2007, y con el padre/acompañante en las cesáreas desde el año 2010.

REGISTRO CIVIL

Desde diciembre de 2015 el Hospital Álvaro Cunqueiro dispone de todo lo necesario para que las familias puedan registrar a los/las recién nacidos/as sin necesidad de salir del hospital.

Una oficina instalada en el área de hospitalización de Obstetricia, atendida por personal dependiente del Servicio de Admisión, actúa a modo de registro

civil, facilitando todos los trámites para la inscripción, y evitando los desplazamientos a los correspondientes juzgados. Colaboramos de esta manera con la Administración de Justicia, al amparo de la *Ley 19/2015 de 13 de julio, de medidas de reforma administrativa en el ámbito de la Administración de Justicia y Registro Civil, y en cumplimiento de la consecuente Instrucción del 9 de octubre de 2015 de la Dirección General de Registros y del Notariado, sobre comunicación electrónica de nacimientos desde centros sanitarios.*

Por petición de los progenitores, se efectúa la comunicación telemática del nacimiento de un nuevo ciudadano o ciudadana al Registro Civil, que hace la inscripción siempre que la solicitud cumpla una serie de requisitos recogidos en la normativa vigente.

Durante el año 2017 fueron atendidas 2.562 solicitudes de inscripción, evitando la correspondiente asistencia presencial al Registro Civil.

ACCESIBILIDAD A LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES

La Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) del Álvaro Cunqueiro

es una unidad de hospitalización pediátrica especializada en la atención a los neonatos/as en situación crítica y que precisan de vigilancia continuada y permanente.

Dispone de un equipo profesional altamente especializado y de una dotación estructural y tecnológica que permite la práctica de las más avanzadas técnicas diagnósticas, terapéuticas y de soporte al tiempo que permite y facilita la necesaria y directa convivencia entre los bebés y sus madres y padres.

Para eso practicamos una política de puertas abiertas, que respeta el derecho y la necesidad de que el mismo y sus progenitores puedan estar juntos el mayor tiempo posible, y permite participar activamente en el cuidado del bebé, para lo que dispone del mobiliario necesario a fin de posibilitar que ese contacto se produzca con la mayor comodidad.

BANCO DE LECHE MATERNA

En marzo de 2016 se puso en marcha el Banco de Leche del Hospital Álvaro Cunqueiro, centro especializado en que la leche humana donada por madres seleccionadas se recibe, procesa, almacena y distribuye a niños y niñas hospitalizados que no disponen de leche de su madre.



Actúa como centro de referencia para los centros hospitalarios del sur de Galicia (Vigo, Ourense y Pontevedra) y en la actualidad permite que todos los bebés que así lo necesiten puedan recibir leche materna de manera continuada.

La indicación más habitual para prescribir leche de banco es la prematuridad, aunque no podemos olvidar otras indicaciones como el síndrome de malabsorción o la enterocolitis crónica necrotizante, entre otras.

En el año 2017 fueron 127 los bebés que se beneficiaron de la generosidad de las 60 donantes activas. De estos 127, 94 bebés estuvieron ingresados en Vigo, 20 en Pontevedra y 13 en Ourense.

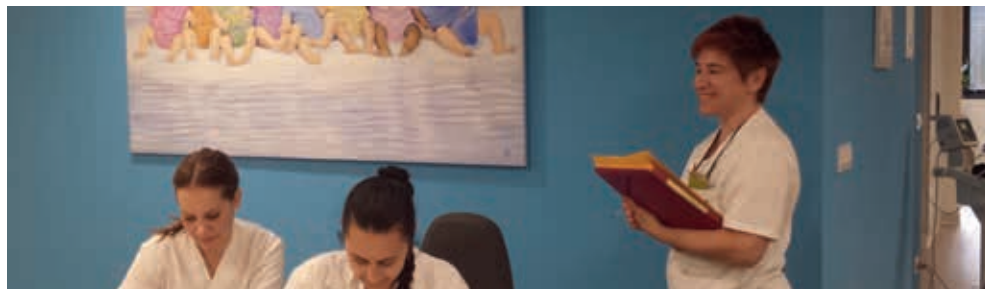
LA ATENCIÓN PEDIÁTRICA

A lo largo de 2017 se produjeron 4.062 altas en la hospitalización pediátrica del Álvaro Cunqueiro, lo que representa un 9,5% del total de altas producidas en el conjunto del CHUVI.

Si cualquier enfermedad o proceso asistencial que requiera de ingreso hospitalario tiene impacto no sólo directamente en el afectado/a, sino en su entorno familiar y social; cuando esa enfermedad afecta a un niño o a una niña, el nivel de afectación familiar y social es aún mayor, por razones perfectamente imaginables.

No es de extrañar, por tanto, que en el ámbito pediátrico, y siempre que sea posible, se procure por parte de los profesionales, promover la atención ambulatoria, o la reducción del periodo de estancia al máximo posible.

Dada la magnitud de la población infantil en el área de Vigo y el consecuente peso del área pediátrica, prestamos especial atención a todos los aspectos relacionados con el cuidado integral de los mismos y de



sus familias, procurando que el período de hospitalización sea lo menos agresivo y hostil posible, atendiendo a todos los aspectos complementarios a la asistencia sanitaria que permitan reducir el nivel de estrés y la carga de ansiedad personal y familiar que estas situaciones de incertidumbre y enfermedad provocan.

Son muchas las acciones, actividades e iniciativas que se realizan en el ámbito de la humanización de la atención pediátrica. Pasamos a comentar algunas de ellas:

ACCESIBILIDAD EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIÁTRICA

A lo largo de 2017 fueron 1.071 el número de ingresos que se produjeron en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos (*UCIP*); un número elevado de niños y niñas, con un

nivel de compromiso de su salud que obligó a emplear un soporte profesional y tecnológico de vigilancia continuada.

Consciente de la importancia de reducir el nivel de estrés, el miedo y la ansiedad de los niños y niñas ingresados, el equipo asistencial de la *UCIP* decidió apostar por una política de puertas abiertas (ya consolidada anteriormente en la *UCIN*), y desde julio de 2017 el acceso a la unidad es posible durante las 24 horas del día, de manera ordenada y controlada.

La evidencia publicada revela también que la presencia permanente de padres y madres en la *UCIP* permite la incorporación de los mismos en los cuidados básicos, favorece los procesos de información y reduce las necesidades de sedación y analgesia.



Día Mundial del Niño Hospitalizado

Nos sumamos así, también en la *UCIP*, a los designios de la *European Charter for Children in Hospital*, que reclama el derecho de los menores ingresados a estar acompañados por sus familiares el mayor tiempo posible.

**UNIDAD DE RECUPERACIÓN
POSTANESTÉSICA Y CIRUGÍA MAYOR
AMBULATORIA PEDIÁTRICA**

La unidad de recuperación postanestésica pediátrica de la *EOXI* de Vigo comenzó su funcionamiento en el mes de marzo de 2016. En ella se concentra toda la actividad de cirugía mayor ambulatoria (*CMA*) pediátrica y de todas aquellas intervenciones quirúrgicas que se hacen en menores de 15 años, fundamentalmente ORL, Traumatología y Oftalmología, etc.

Asume también la recuperación postanestésica de la cirugía con ingreso en edad pediátrica, a excepción de aquellos procedimientos de muy elevada complejidad, en los que esta recuperación tiene lugar en la *UCI* pediátrica o neonatal, según el caso.

En sus instalaciones se dispone de 15 puestos, entre las dos funcionalidades antes descritas. Incluye las áreas de apoyo estándar (almacenes de farmacia, lencería

y fungibles, aseos, etc.), pero también vestuarios para pacientes, y, evidentemente, una zona de juegos que ayuda, en gran medida, a la relajación del niño/a en la espera prequirúrgica (incluida PlayStation), y también a la adaptación al medio previa al alta de los pacientes de *CMA*. Por supuesto, el ambiente está acompañado de la adecuada decoración con motivos infantiles.

Es muy importante reseñar que esta unidad permite el acompañamiento constante de los padres y madres de los pacientes.

La existencia de un área de recuperación postquirúrgica exclusivamente pediátrica, permite la especialización de un grupo de anestesiólogos/as de manera preferente a esta actividad, no sólo para la atención en la unidad en sí misma, sino que garantiza la continuidad asistencial, al ser los profesionales responsables del proceso quirúrgico completo, acogiendo, premedicando, siendo los mismos especialistas de los quirófanos infantiles los que efectúan el seguimiento del paciente, informando a las madres y padres, y, siendo también, los responsables del alta. A esto es preciso añadir su calidad humana y profesional. A modo de ejemplo, no sería la primera vez que el niño o la niña pasa



de la unidad a quirófano en los brazos del anestesiólogo/a, mientras le cuenta un cuento.

Todos estos ingredientes, hacen, que la satisfacción percibida de la atención en esta área, sea muy elevada. De manera cuantitativa sabemos que los resultados alcanzados en las correspondientes encuestas otorgan una puntuación en todos los ítems superior a 9 puntos sobre 10, siendo del 100% la respuesta a la pregunta de si recomendaría esa unidad. Y, de manera cualitativa, sabemos por el personal de la unidad, en continua relación con los familiares, que la percepción es acorde totalmente con los datos de las encuestas.

En el año 2017, los datos de actividad quirúrgica programada y urgente hablan de 1.264 niños/as atendidos, 1.179 de cirugía programada, y 85 urgentes. De las 1.264 cirugías programadas, 714 fueron realizadas

en régimen de *CMA*, y, las restantes, 465, con ingreso.

Las especialidades quirúrgicas implicadas son Cirugía Pediátrica, Otorrinolaringología, Traumatología y Ortopedia, Oftalmología, Radiología Intervencionista, Neuroradiología y Neurocirugía.

**PROGRAMA EDUCATIVO
EN HOSPITALIZACIÓN**

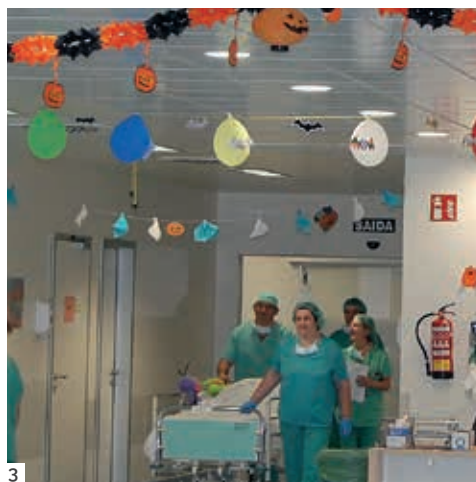
La hospitalización de un niño o niña escolarizado produce siempre una interrupción repentina de las actividades escolares regladas. Esta circunstancia se minimiza con la existencia de espacios y profesionales docentes especializados en los centros hospitalarios, que favorecen la continuidad formativa al tiempo que dotan de cierta normalidad a la rutina diaria durante el ingreso.



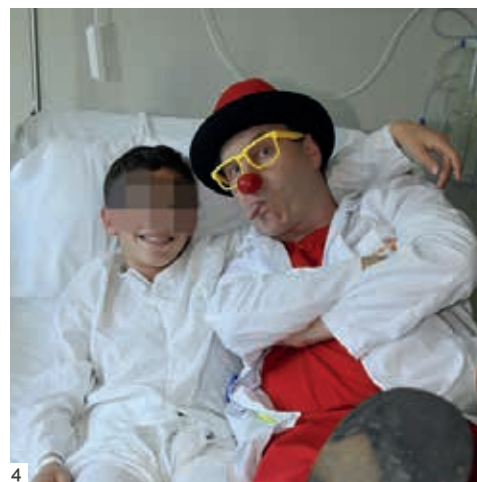
1



2



3



4

1. "Sonrisas por Tiritas" de la Asociación de Iniciativa Social Berce | 2. Visita de Spiderman a los niños hospitalizados en el Hospital Álvaro Cunqueiro | 3. Halloween en la Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria pediátrica | 4. Fin de Curso de Sonrisas por Tiritas

Desde septiembre de 2017 la Consellería de Educación de la Xunta de Galicia ha dotado a la escuela del Álvaro Cunqueiro de dos profesoras, que son las encargadas de garantizar la adecuada cobertura de las necesidades docentes a los niños y niñas ingresados, adaptándose siempre a las posibilidades que la enfermedad permite.

El centro cuenta con un espacio habilitado como escuela y con otro a modo de ciberaula, donde los más pequeños pueden ya no sólo continuar, en la medida de lo posible, con sus actividades escolares, sino también realizar actividades de ocio.

PROGRAMA DE ANIMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

Basándonos en la ya citada *Carta Europea de los Niños Hospitalizados* aprobada en 1986 por el Parlamento Europeo, en la que se enumeran los derechos especiales de los niños y niñas internados, el *Complexo Hospitalario Universitario de Vigo* les ofrece varias alternativas desde la educación no formal, de ocio y de socialización durante su hospitalización o período de convalecencia.

Esta carta contempla 23 derechos que recogen, entre otros, la necesidad de estar el

máximo tiempo posible en compañía de sus seres queridos durante la hospitalización, el derecho a recibir información adecuada a su edad sobre su tratamiento médico, y a ser tratado por profesionales cualificados que le dispensen la comprensión que precisan.

Contempla también el derecho de los pequeños y pequeñas a permanecer hospitalizados junto a otros menores en espacios en los que puedan recibir formación escolar y lúdica, contando además con los recursos precisos, ya sea material didáctico, juguetes adecuados a la edad y a la situación, o el propio juego como herramienta para reducir los temores ante la hospitalización.

Las actividades lúdicas, recreativas y de apoyo emocional son un eje de actuación para el desarrollo integral de los pequeños pacientes.

El objetivo general es contribuir a mejorar la salud emocional de los pequeños/as hospitalizados o en tratamiento y la de sus familiares, reduciendo el nivel de estrés y ansiedad inherentes a la hospitalización así como normalizar los periodos de hospitalización de los menores como etapas probables a lo largo de la vida de las personas, rompiendo los estereotipos y prejuicios

asociados a los mismos y aproximando la vida cotidiana a la realidad hospitalaria.

Por lo tanto, con el antedicho criterio inspirador, ofrecemos una oferta plural de actividades, adaptadas a las características de cada menor y a su patología. Así, se desarrolla una amplia programación semanal estable, de forma que cada día de la semana los niños/as disponen de una oferta lúdica diferente. Para esto, la *EOXI* de Vigo firmó diferentes acuerdos de colaboración con las siguientes Asociaciones u ONGs:

- **Cruz Vermella:** Desarrolla el programa de Animación Hospitalaria y Respirio Familiar. Este proyecto consiste en realizar actividades lúdicas y de animación con los niños y niñas ingresados; además también se ofrece un servicio de acompañamiento hospitalario para aquellas familias que lo soliciten, de manera que en el tiempo que el equipo de Cruz Roja se encuentre en el hospital sea posible que las familias puedan atender asuntos personales sin preocuparse de que sus hijos/as queden solos o sin compañía.
- **Asociación de Iniciativa Social Berce** con los *Doutores Tirita*, que desarrollan el proyecto “*Sorrisos por Tiritas*” basado en la

Risoterapia, para ayudar a desdramatizar situaciones negativas o difíciles, con un espíritu optimista y de superación. La risa es un factor muy importante y básico en nuestra vida cotidiana, pues proporciona paz y bienestar mental.

Con este proyecto se pretende que las horas que los pequeños y sus familias permanecen en el hospital sean más divertidas y distendidas, mejorando de este modo su estado de salud y calidad de vida durante su hospitalización o en el transcurso de los tratamientos que reciben.

- **Fundación Theodora**, con los *Doutores Sonrisa* – al igual que los doctores Tirita, su proyecto se basa en la Risoterapia.
- **Escuela Permanente de Risoterapia** con talleres de Risoterapia.
- **Fundación Abracadabra**, con la realización de espectáculos de magia.
- **FICBUEU** (Festival Internacional de Cortometrajes de Bueu) que programan sesiones de cine infantil y posteriormente realizan actividades en relación con la película proyectada.

- La **Asociación Bicos de Papel** con distintos talleres de animación, como manualidades, cuenta-cuentos, conciertos didácticos, teatro, etcétera...

Además de la programación semanal anterior, en determinadas épocas del año como Navidad, Carnaval, aniversario del hospital, etcétera, se realizan actividades puntuales, entre las que se pueden subrayar las visitas del RC Celta de Vigo, la de los Reyes Magos, de los bomberos o de Spiderman; los Circuitos de Karts o de Bicicletas de Discamino, o los talleres de experimentos científicos de los/las investigadores/as del *INL* (Instituto Ibérico de Nanotecnología), entre otros.

PATIO DE RECREO

El 17 de julio de 2017, los niños y niñas hospitalizados en el Hospital Álvaro Cunqueiro amanecieron con una sorpresa y descubrieron un parque infantil en la unidad de hospitalización; una nueva área lúdica, dotada con mobiliario y juegos propios de una zona de recreo para la edad infantil.

Se trata de la I Fase del proyecto “*O Patio de Recreo*” en el que participaron la Facultad de Bellas Artes de la Universidad de Vigo, el IES Montecelo de Pontevedra y el CEIP Manuel Antonio de Vigo.



Sin duda, es uno de los proyectos de humanización más satisfactorios que pueden realizarse en un hospital, en una área de especial sensibilidad como es la pediatría. Ofrecer a los pequeños pacientes un espacio de ocio y esparcimiento, en un entorno de juegos, alegre, con colores y motivos infantiles, disminuye el estrés y favorece emociones positivas en los niños y niñas cuando deben permanecer ingresados en el Hospital.

Además, esta actuación también es un proyecto de aprendizaje y servicio del alumnado de los centros colaboradores que “*aprenden trabajando*”, lo que sin duda, es la mejor metodología de aprendizaje de la formación profesional. Se pone en valor el trabajo del aula cooperando a su vez en actividades sociales que impacten directamente en el entorno.

El objetivo de este proyecto fue acercar el trabajo de estos centros de formación, modificando visual y estéticamente un pasillo de 64 metros cuadrados en el área de hospitalización de Pediatría, para reconvertirlo en un patio de recreo, un lugar en el que los pequeños/as puedan jugar y divertirse.

En esta colaboración intercentros, el departamento de textil, confección y piel del

CEIP Manuel Antonio de Vigo realizó una serie de figuras en polipiel rellenas de material flexible que permite a los pequeños y pequeñas jugar con estas piezas y desarrollar distintas habilidades y destrezas motoras, coordinación psicomotriz, equilibrio, y fuerza muscular.

En una segunda fase, se colocarán ilustraciones en las paredes, diseñadas e impresas por los alumnos de Bellas Artes y el IES Montecelo.

INSTALACIONES Y CONDICIONES HOSTELERAS

Al igual que ocurre en otras áreas de la hospitalización convencional, la hospitalización pediátrica está dotada de habitaciones con climatización individual y dispone también de un área de juegos y *wifi* de acceso gratuito. Las habitaciones individuales (en las que ingresan aquellos casos que requieren de un mayor tiempo de estancia), están dotadas de sofá para los acompañantes, con un mueble versátil que se puede convertir en cama con la finalidad de facilitar el descanso del familiar que acompañe a el/la niño/a durante su ingreso. El personal de la unidad facilita toda la lencería necesaria para que ese descanso se pueda realizar en las mejores condiciones.

Asimismo, el cuidador o cuidadora principal de los menores ingresados en pediatría tiene la posibilidad, si así lo desea, de solicitar una dieta de manera completamente gratuita.

Conscientes de las dificultades que en algún caso se presentan en los ingresados por la pérdida de apetito, disponemos de menús adaptados a los gustos de los menores, de tal manera que, siempre que no existan restricciones dietéticas por razones de salud, se facilita esa posibilidad.

Indicar también que, como corresponde a un área de hospitalización pediátrica, la decoración empleada en la misma está adaptada a las características y gustos de sus usuarios/as, en la búsqueda siempre de la mayor calidez posible, intentando hacer olvidar el tipo de instalación en la que nos encontramos.

Esta adaptación de los espacios también se produce en el resto de áreas de atención pediátrica, y especialmente en el hospital de día, en el área de consultas externas (exclusiva para la atención infantil) y en el área de urgencias. Indicar también, que en estas tres áreas de atención ambulatoria se ha dispuesto el uso de señalización adaptada mediante el uso de pictogramas.

LA ATENCIÓN URGENTE

Los servicios de urgencias hospitalarias constituyen la puerta de entrada habitual de la mayoría de los ingresos en los centros hospitalarios españoles.

En el caso concreto de Vigo, en 2017 se atendieron más de 180.000 pacientes, distribuidos en 127.681 episodios en adultos, 41.894 pediátricos y 11.251 obstétricos.

ESPACIOS Y ACCESIBILIDAD

El Servicio de Urgencias del Álvaro Cunqueiro está diseñado tanto estructural como dotacionalmente, para garantizar las mejores condiciones posibles de asistencia para los pacientes, atendiendo en todo caso sus condiciones y necesidades de salud.

La configuración del servicio y su dimensión, así como las mejoras que se han realizado en la misma una vez puesto en marcha, favorecen una atención personalizada y humanizada, y facilita la absorción de las situaciones de sobredemanda, preservando la intimidad y dignidad de las personas.



Equipo Urgencias Hospitalarias Álvaro Cunqueiro

La separación de espacios y circuitos entre pacientes adultos, Obstetricia y Pediatría es también un elemento a destacar, que evita la mezcla de personas y situaciones con tan diferentes necesidades asistenciales.

La existencia de salas de espera amplias y confortables, permite que los familiares esperen en condiciones adecuadas por la atención o la información sobre el estado de salud de sus seres queridos; si bien, también en urgencias, se practica una política de puertas abiertas que facilita que en todo momento los pacientes puedan estar acompañados, de manera ordenada y controlada. Somos especialmente cuidadosos en este aspecto en el caso de la atención urgente en pediatría.

Tanto en la atención a adultos como en la atención pediátrica se está empleando una herramienta de soporte electrónico como mecanismo de clasificación de pacientes (traje) según su prioridad clínica. No obstante también se está aplicando la directriz derivada de los atributos que comporta la tarjeta AA que garantiza la accesibilidad y el acompañamiento para aquellos pacientes que tienen reconocido este derecho por el Servizo Galego de Saúde.

INFORMACIÓN

La información en situaciones de incertidumbre es un elemento que sin duda mejora la percepción de la calidad de un servicio sanitario y ayuda decididamente a reducir el nerviosismo y el nivel de estrés y ansiedad cuando se produce de manera fluida y constante.

El Servicio de Urgencias del Álvaro Cunqueiro dispone de profesionales específicamente dedicados a la información que ha incorporado desde su apertura, siguiendo el modelo que existía en la urgencia de Meixoeiro. Este servicio facilita, promueve y mejora la comunicación entre profesionales y familiares, informado acerca de aspectos como la localización exacta de los

pacientes, orientando a los acompañantes en sus necesidades, facilitando el contacto entre el personal asistencial y los familiares, etc.

ATENCIÓN ONCOLÓGICA

El *Complexo Hospitalario Universitario de Vigo* dispone de una estructura de atención oncológica y oncohematológica proporcional a sus características de centro hospitalario de tercer nivel y de centro de referencia para determinados procedimientos y patologías en el ámbito geográfico del sur de Galicia. A la importante dotación tecnológica y humana de la que disponemos, se suman los cambios organizativos experimentados en los últimos años con motivo de la apertura del Álvaro Cunqueiro, y de la consecuente integración de recursos y dispositivos hasta entonces dispersos.

La mejora de los espacios destinados a la atención directa a pacientes ha afectado directamente a su confortabilidad, tanto en hospitalización convencional como en las consultas externas y en los hospitales de día (tanto de adultos como pediátricos). Espacios luminosos y cómodos, bien acondicionados y accesibles, tendencia a la organización

de actividades en acto único, evitando desplazamientos innecesarios, disponibilidad de wifi gratuita para pacientes sometidos a un trasplante de médula ósea, una información suficiente y comprensible, adaptadas a los requerimientos de cada paciente, constituyen características propias de nuestra actividad y complementan la importancia que en estos entornos asistenciales recibe el trato y la calidez de la atención a un volumen de pacientes cada vez mayor.

Pero además de estos aspectos, hemos promovido otro tipo de atenciones orientadas a mejorar la experiencia de paciente y mejorar la calidad percibida por nuestros usuarios y usuarias, y no sólo desde el punto de vista técnico, sino también desde el lado humano. Algunos ejemplos serían los siguientes

BIBLIOTECA DEL HOSPITAL DE DÍA ONCOHEMATOLÓGICO

El Hospital de Día Oncohematológico está dotado con 60 puestos de atención, en los que a diario se atienden más de 120 pacientes en régimen ambulatorio. Ubicado en un área muy accesible del Álvaro Cunqueiro, está dotado de las mayores comodidades para los pacientes que en muchos casos



deben permanecer en el centro por periodos prolongados de tiempo, con conexión vertical directa desde el aparcamiento público.

Conscientes de la necesidad de mejorar la experiencia de paciente y de aliviar las esperas, el propio personal de la unidad decidió en 2016, poner en marcha una biblioteca que facilitase un mecanismo adicional de entretenimiento a los pacientes. A finales de 2017 la citada biblioteca está compuesta por más de un millar de volúmenes, proporcionados por los propios profesionales y también por los pacientes, en un modelo de colaboración solidario y humanizador.

DERMOPIGMENTACIÓN AREOLAR

El cáncer de mama es el tumor femenino más frecuente, afectando anualmente a unas 250 mujeres de nuestra área sanitaria.

La asistencia sanitaria a estas mujeres está centrada en una unidad multidisciplinar, la Unidad de Mama, ubicada en el hospital do Meixoeiro, que constituye una unidad de referencia en su organización y funcionamiento. En ella participan especialistas en Ginecología, Cirugía General y Digestiva, Anatomía Patológica, Radiología, Oncología Médica, Oncología Radioterápica y Farmacia, además de

personal de enfermería experto. Los casos que se atienden proceden esencialmente de la vía rápida que viene funcionando en Vigo desde hace años, y por la cual, cualquier mujer con sospecha de cáncer de mama es derivada por vía preferente a la unidad, donde se le realiza con absoluta diligencia toda la batería diagnóstica necesaria y el oportuno abordaje terapéutico. Otros casos proceden del *Programa de Detección Precoz de Cáncer de Mama* de la Xunta de Galicia, y también de alguna otra consulta especializada, en mucha menor medida.

La atención que se efectúa de esta patología en la Unidad de Mama se centra en una abordaje integral, que tiene por objetivo ya no sólo reducir los tiempos de espera del proceso, sino mejorar la supervivencia mediante una atención personalizada y que preste atención a las necesidades globales de la mujer.

En este sentido uno de los aspectos diferenciales de nuestra unidad constituye el programa de dermopigmentación areolar, coordinado por el personal de enfermería de la propia Unidad, y por el cual se efectúa la reconstrucción de la areola tras una mastectomía. Esta técnica permite corregir personalmente pequeñas

irregularidades del color debidas a las cicatrices y, en definitiva, posibilita darle al pecho un aspecto mucho más natural.

En el año 2017 fueron 127 las mujeres que recibieron esta atención en nuestra área sanitaria, con un elevado nivel de satisfacción y mejorando los aspectos emocionales y psicológicos derivados de la enfermedad.

CARRITO “DON AMABLE” EN ONCOLOGÍA RADIOTERÁPICA

La colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer (*AECC*), ha fructificado en diversos programas de acompañamiento uno de los cuales, quizás el más conocido, es la presencia del carrito “*Don Amable*” en las áreas de espera de Oncología Radioterápica, en el Hospital do Meixoeiro.

Se trata en realidad de un programa de acompañamiento, desahogo emocional y entretenimiento, desarrollado por un amplio número de voluntarios y voluntarias que participan facilitando tiempo y apoyo a pacientes y familiares. La excusa es un carrito cargado de infusiones, zumos, galletas o revistas; lo realmente trascendente es el apoyo, o ánimo y la palabra amable que complementa la atención sanitaria que



dispensamos. Son más de 7.000 las personas que se benefician anualmente de este programa, que esperamos extender a partir de 2018 al hospital de día oncohematológico.

GIMNASIO DE PACIENTES SOMETIDOS A UN TRASPLANTE DE PROGENITORES HEMATOPOYÉTICOS

El *Complejo Hospitalario Universitario de Vigo* realiza anualmente una cifra aproximada de 50 trasplantes de progenitores hematopoyéticos (de médula ósea). Se trata de un procedimiento enormemente complejo y delicado que constituye la opción terapéutica de elección en muchos casos de neoplasias hematológicas, especialmente leucemias, permitiendo altas tasas de curación.

Las condiciones clínicas de los pacientes que requieren de la administración de tratamientos que reducen al máximo sus defensas, con carácter previo al trasplante, exige que se extremen las medidas de asepsia pero también obligan a que los pacientes permanezcan en situación de aislamiento durante largos periodos de tiempo, lo que tiene consecuencias sobre otros aspectos de su vida.

Uno de ellos es la imposibilidad de realización de ejercicio físico, por lo que en estos casos puede producirse un proceso de atrofia de la musculatura corporal, derivada de la inactividad.

Conscientes de esta situación, los profesionales del Servicio de Hematología y Hemoterapia impulsaron la puesta en marcha de un programa específico de ejercicio físico, dirigido especialmente – pero no en exclusiva – a pacientes trasplantados, y con el objetivo de mantener al máximo la actividad física de los pacientes.

Se ha dotado a la unidad de hospitalización del material necesario (bicicletas estáticas, pesas, etc.) para acondicionar las 6 habitaciones de aislamiento a modo de pequeños gimnasios, así como la sala de estar de la propia unidad (bicicleta estática y tapiz rodante) y mediante un programa supervisado por fisioterapeutas del Servicio de Rehabilitación, se ayuda al mantenimiento de la forma física y se modera la reducción tan significativa que la inmovilidad y la medicación produce sobre las capacidades funcionales. Este programa facilita el proceso de recuperación integral, ya que existe evidencia científica publicada, además, sobre los beneficios psíquicos y emocionales que estas actividades reportan.

TALLER “PONTE GUAPA”

En enero de 2017, y por iniciativa de los profesionales del Hospital de Día Oncohematológico, se puso en marcha el programa “*ponte guapa, te sentirás mejor*”, en colaboración con la Fundación Stanpa.



Las destinatarias del mismo son mujeres, en tratamiento oncológico activo, cuya asistencia les pueda proporcionar una mejora en su nivel de autoestima a través de la adaptación del cuidado personal.

Se trata de una intervención de adscripción voluntaria, que no interfiere con la asistencia a la paciente, sin componentes promocionales ni publicitarios, y que, por supuesto, resulta gratuito para las asistentes.



El objetivo principal del taller se podría resumir en facilitar a las personas en tratamiento oncológico la formación práctica en el cuidado de la piel y el maquillaje en sus especiales circunstancias, que las ayude a recuperar un aspecto natural y saludable.

El taller es impartido por esteticistas voluntarias, y se realiza con la supervisión permanente de personal de enfermería del hospital de día, y al final del mismo se realiza una evaluación por parte de las participantes.

A lo largo de 2017 se realizaron 5 sesiones del taller, todas ellas en dependencias del

Álvaro Cunqueiro, en las que participaron 49 mujeres.

LA ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL

La atención a la salud mental constituye una prioridad dentro de la cartera de servicios de la EOXI de Vigo, y viene constituyendo un área de especial atención en lo que a la mejora integral del servicio y de las medidas de humanización respecta.

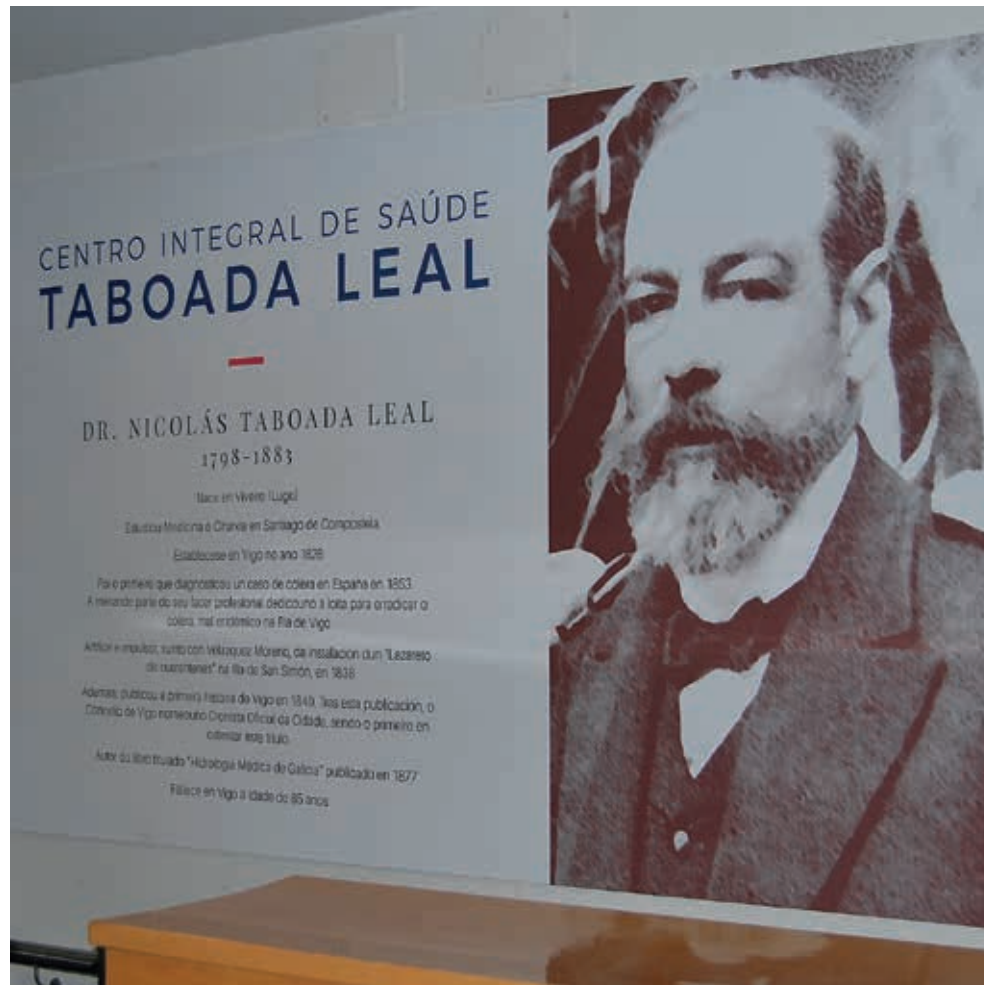


La reordenación integral de los dispositivos asistenciales acometida en Vigo con motivo de la apertura del Hospital Álvaro Cunqueiro, ha permitido dar un notable salto de calidad de las condiciones en las que son atendidos los y las pacientes psiquiátricos, y que podrían resumirse en los siguientes:

- Integración de las unidades de hospitalización de agudos en el Hospital Álvaro Cunqueiro.
- Cierre del Hospital Rebullón, de características manicomiales.
- Incorporación de la rehabilitación psiquiátrica en el Hospital Nicolás Peña,

lo que permite una mayor y mejor integración del/la paciente con trastorno mental severo en la comunidad a la que pertenece.

- Mejora estructural en la atención ambulatoria a la patología psiquiátrica con apertura de las consultas en el Centro Integral de Salud “Taboada Leal” y la incorporación de dispositivos de anonimización de la atención (“Quenda”).
- Puesta en marcha de la Unidad de Psicogeriatría, con una línea especial de actuación en el paciente institucionalizado, en colaboración con las residencias de personas mayores.



Interior del Centro Integral de Salud Taboada Leal



Pero además de estas actuaciones globales, todas ellas de un impacto incuestionable en la mejora en las condiciones de dignidad y desestigmatización de la atención, merece la pena destacar toda una serie de programas, proyectos y acciones acometidas y que están nítidamente dirigidas a la mejora de la experiencia de paciente y a la humanización de su asistencia. Entre ellas, las más importantes serían:

ACTIVIDAD FÍSICA EN LA UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN BREVE DEL HOSPITAL ÁLVARO CUNQUEIRO

En la unidad de hospitalización breve, por la situación psicopatológica del/la paciente durante el episodio de hospitalización, prima la estabilización de los síntomas y cubrir de forma inmediata las necesidades detectadas de seguridad, fisiológicas (sueño, alimentación...), etc.

Durante la estancia hospitalaria se persigue promover la realización de ejercicio físico del/la paciente orientado a estimular y desarrollar la motivación de la persona en hábitos y rutinas saludables y en higiene postural, para lo que contamos con cuatro bicicletas estáticas y material para la realización de ejercicios básicos.

PROGRAMA "ME CUIDO"

Dirigido a la promoción de hábitos de vida saludable en la población con diagnóstico de trastorno mental grave, este programa abarca aspectos de la vida cotidiana: alimentación equilibrada, actividad física, hábitos nocivos (deshabitación tabáquica, consumo de alcohol u otras drogas), higiene bucodental, vida sexual, etc.

El objetivo principal es favorecer que las personas con enfermedad mental confíen



Día Mundial de la Salud Mental

en su recuperación y estén en mejores condiciones para controlar los factores de riesgo como la obesidad, el sedentarismo o el consumo de tabaco y alcohol, mejorando de paso su autoestima e integración social.

HUERTA ECOLÓGICA

Comienza en la primavera de 2017 como proyecto dentro de las actividades de los pacientes del Servicio de Rehabilitación Psiquiátrica del Hospital Nicolás Peña y se realizan en la parcela del propio centro.

Con esta actividad se pretende capacitar a los/las usuarios/as en los cuidados de la huerta, fomentando los cuidados de los cultivos, estimulando además el trabajo en equipo y de esta manera incrementar los niveles de autoestima mediante la relación del cuidado que se establece entre el ser humano y la planta.

Por otra parte, también se refuerzan las actividades de la vida diaria básica como es el aseo que se realiza con posterioridad a la actividad.

Tras la recogida, los productos cultivados se elaboran y se preparan en la unidad, haciendo partícipes al resto de pacientes de lo mismos.

REVISTA “LA FLIPADURA”

La revista “*La Flipadura*” nace hace más de 10 años como herramienta dinamizadora para potenciar y no perder las capacidades creativas (poesía, pintura, música) cognitivas, grupales, relacionales... de los/las pacientes ingresados en unidades de larga duración; capacidades, que muchos pacientes tienen, y que a través de esta actividad se intenta que recuperen o manifiesten.

Con una edición mensual, son los propios pacientes los que organizan, deciden y eligen el contenido y temas, apoyándose en herramientas informáticas y usando las nuevas tecnologías.

La revista se distribuye en distintos espacios de Organización, y permite que se conozcan los trabajos de los pacientes, intentando desestigmatizar de paso a el/la enfermo/a mental.

ENTRENAMIENTO EN ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA

Los dos ejes de actuación en este ámbito son los programas de cocina y las salidas terapéuticas. Pasamos a describirlas brevemente:



Publicación "La Flipadura"

- **PROGRAMA DE COCINA:** Este programa está dirigido a aquellos pacientes en los que el objetivo terapéutico es el alta a su propio domicilio, domicilio familiar o a integrarse en una vivienda protegida u otro tipo de recurso residencial que implique, para poder ser usuario, haber adquirido un importante grado de autonomía.
- **SALIDAS TERAPÉUTICAS:** Este programa ayuda y fomenta la socialización de los pacientes mediante el uso de recursos que existen en la comunidad como es el caso de la piscina municipal. Además de la recuperación o mantenimiento de las propias capacidades, el ejercicio físico les permite aprender a gestionar sus recursos, a participar en actividades fuera del hospital, y por lo tanto desarrollar el nivel de autonomía.

Dentro de los diversos programas que están diseñados para el entrenamiento en habilidades instrumentales de la vida diaria, el programa de cocina está diseñado y dirigido a la adquisición de habilidades y destreza en la cocina, en la preparación de los distintos alimentos, en la incorporación de rutinas y hábitos básicos en las tareas que se tienen que realizar en la cocina (lavar, poner la mesa, etc.), desarrollando la elaboración de menús basados en hábitos dietéticos saludables.

Por otro lado este programa fomenta la interacción grupal (reunión para elección de menús...) a través de las actividades y tareas descritas, así como las salidas a la comunidad para realizar las compras de algunos productos.

Esta actividad potencia la autoestima, incrementa el grado de disfrute de las actividades de ocio, facilita el contacto con la comunidad y su entorno, ayuda en el conocimiento de los recursos y promueve la adquisición de habilidades sociales y la mejora en la capacidad de resolución de problemas. Ayuda en el conocimiento/respecto de las diferentes normas del exterior, (estos pacientes tienen una larga historia de institucionalización), a compartir espacios públicos con otros usuarios (vestuarios), al manejo racional del dinero, etc.

Estas salidas terapéuticas que se realizan en grupos reducidos facilitan, además, la interacción y el trabajo en equipo fuera del ámbito hospitalario.

ACTIVIDAD FÍSICA EN LA UNIDAD DE REHABILITACIÓN PSIQUIÁTRICA

La unidad de Rehabilitación Psiquiátrica está dotada de espacios en los que se realizan una serie de actividades relacionadas con la actividad física, como la psicomotricidad, sesiones de relajación, ejercicio físico empleando bicicletas estáticas, colchonetas, balones medicinales, cuerdas...etc. Es de uso común también para otros dispositivos asistenciales extrahospitalarios, como el hospital de día.

Las actividades que se realizan en este espacio del hospital, junto a las actividades realizadas en la comunidad, como la natación – anteriormente descrita –, forman parte de los programas dirigidos a fomentar una vida activa, saludable y experimentar los beneficios que proporciona la práctica de ejercicio.

MERCADO SOLIDARIO “DE BOA MAN”

Los pacientes de la unidad de Rehabilitación Psiquiátrica participan del diseño de la publicidad “*De Boa Man*”, en la preparación de los productos elaborados en los distintos talleres del hospital para su venta, embalaje y/o etiquetado.

Su objetivo esencial es el fomento de la participación social, el incremento de las destrezas de socialización, el manejo del dinero y la autoestima.

TERAPIA ASISTIDA CON PERROS

La terapia facilitada por animales, o terapia asistida con perros, es una intervención diseñada para mejorar el funcionamiento cognitivo, físico o social de un/a paciente, con unos objetivos específicos delimitados en el tiempo. Esta terapia se realiza en personas con enfermedad mental crónica, que viven en las unidades de larga estancia, y principalmente con un diagnóstico de esquizofrenia. Novedoso en nuestra organización (se inició en 2017), es un programa de rehabilitación terapéutico efectivo, que ha permitido constatar una mejoría de los pacientes, en cuanto al funcionamiento social e interpersonal, mayor afectividad expresada y un aumento en el disfrute de las actividades de la vida cotidiana, social y de ocio, es decir, mejora de su “anhedonia” (incapacidad de disfrutar o de experimentar placer con cualquier actividad), síntoma característico en estos individuos. Es una terapia individual, es decir, se realiza paciente-perro, con perros amaestrados para este fin de ayuda terapéutica.



LOS CUIDADOS INTENSIVOS

El área sanitaria de Vigo presta asistencia de tercer nivel a una población próxima al millón de habitantes, por lo que no es de extrañar el gran volumen de pacientes que pasan anualmente por unidades tan superespecializadas como las de cuidados intensivos, tanto médicas como quirúrgicas.

En 2017 fueron atendidas 5.033 personas en estas unidades (1.021 por la Unidad de Medicina Intensiva y 4.012 por la Reanimación), por lo que estamos hablando de un 12% del total de pacientes que

ingresan en los hospitales del *CHUVI*. Aportar algo más que calidad científico-técnica a los pacientes en situación de riesgo vital exige una especial capacidad profesional y una especial preocupación a la hora de dar respuesta a sus necesidades y también a los de sus allegados/as.

Conscientes de esta situación y tras el proceso de integración de equipos llevada a cabo tras la fusión de los dos servicios de Medicina Intensiva que convivían en el *CHUVI*, los profesionales de este área asistencial emprendieron el camino de intentar proporcionar calidez y humanizar los espacios, actitudes y características de nuestra *UCI*.

Fueron varios los aspectos que se tuvieron en cuenta a la hora de avanzar, pero podrían resumirse en la incorporación firme y decidida al proyecto *H-UCI* (Humanizando los Cuidados Intensivos) que se está extendiendo por diversos hospitales de todo el mundo.

- Las líneas en las que se ha trabajado más intensamente fueron:
- Mejoras estructurales; con el objetivo de mejorar el trato humanizado.
- Bienestar y satisfacción del paciente; buscando su confort físico, psicológico, espiritual y ambiental.
- Mejora de la comunicación con pacientes y familiares.
- Formación de los profesionales en habilidades tales como la compasión, el trabajo en equipo, la escucha activa o la empatía.
- Participación de la familia en los cuidados y presencia en los procedimientos.

Todo esto dio como resultado, o quizás deberíamos decir que fue posible gracias a una medida adoptada en diciembre de



2017, y que no es otra que la aplicación de la política de puertas abiertas de la *UCI* a el/la cuidador/a principal, elemento clave para permitir avanzar en los puntos anteriormente descritos. Esta apertura se extiende desde las 12 a las 23 horas, y esta flexibilización horaria fue acogida por parte de las familias con enorme satisfacción.

La apertura de la *UCI* a la presencia de familiares representa un cambio absoluto en la vida y en la filosofía funcional de una unidad de cuidados intensivos, en la que hasta ahora el trabajo profesional discurría sin la presencia de allegados y los contactos de los pacientes con sus familiares eran puntuales y breves. Exigió un proceso de toma de consciencia de los trabajadores y trabajadoras, impulsado por parte de aquellos con una visión más aperturista, y requirió formación. El equipo de Gabi Heras, líder

intelectual del movimiento *H-UCI* participó en el taller celebrado en Álvaro Cunqueiro a finales de 2017, en el que se unificaron criterios y se incorporó a este modelo un nutrido grupo de profesionales entusiastas. La actividad no se restringió en exclusiva a personal de la *UCI*, por lo que es de prever que en los próximos meses asistamos a procesos similares en otras unidades asistenciales.

Es tal el entusiasmo depositado por los profesionales en este proyecto que Vigo ganó la apuesta por constituirse en la sede, en la primavera de este 2018, de las *IV Jornadas Nacionales de Humanización de la Salud*, en la que se darán cita distintos profesionales que a través de sus experiencias compartidas permitirán conocer de primera mano las vías de avance en esta “*bendita locura*”.

ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES

La atención a las personas mayores constituye una prioridad asistencial absoluta para la *EOXI* de Vigo, sea cual sea el nivel asistencial, el servicio, unidad o dispositivo asistencial del que estemos hablando.

Es simplemente una cuestión de aritmética. Con más de un 21% de nuestra población mayor de 65 años, y un 6.9% mayor de 80, las personas mayores constituyen el grupo de usuarios/as con mayores necesidades asistenciales, representando más de un 50% de los episodios de hospitalización, y más de un 70% del total de consultas en Atención Primaria.

A nivel exclusivamente asistencial contamos con distintos dispositivos de atención



específica para este colectivo como son el Servicio de Geriatría, la Unidad de Psicogeriatría o la Unidad de Ortogeriatría, de las cuales, las dos últimas entraron en funcionamiento en 2016.

También podríamos citar la labor que desde el Servicio de Farmacia Hospitalaria y los farmacéuticos/as de Atención Primaria se desarrolla en las residencias de personas mayores, por el cual se dispensa la medicación a más de 2.000 residentes, garantizando la conciliación medicamentosa y mejorando los niveles de seguridad y continuidad asistencial.

Pero es en la Atención Primaria donde recae el grueso de la atención a las personas mayores; y es en este ámbito donde tienen lugar tres de los programas con mayor impacto sobre estos usuarios y usuarias y sus familias.

Estamos hablando de:

- CONSULTA TELEFÓNICA.
- CONECTA 72.
- TELEA.



CONSULTA TELEFÓNICA

La consulta telefónica es una modalidad asistencial implantada para todas las categorías profesionales asistenciales de la Atención Primaria (Medicina Familiar y Comunitaria, Pediatría, Farmacia, Enfermería, Atención Bucodental y Trabajo Social) de toda Galicia, que facilita la atención no presencial a demanda de los/las pacientes.

En 2017 fueron 565.000 las consultas telefónicas realizadas por los profesionales de la Atención Primaria en Vigo, lo que representa un 10% del total de consultas que se realizaron, alcanzando cifras del 15% en medicina familiar y comunitaria.

En la siguiente tabla presentamos el % de consulta telefónica sobre el total de consultas realizadas, comparando por categorías, la actividad en 2016 y 2017.

CATEGORÍA	2016	2017
Medicina de Familia	14,06%	15,28%
Pediatría	8,81%	9,23%
Enfermería	2,67%	3,52%
Farmacia	12,32%	15,90%
Matrona	6,77%	6,84%
Odontología	0,36%	0,32%
Higiene bucodental	0,15%	0,12%
Trabajo Social	7,31%	7,80%
TOTAL	9,12%	10,04%

Esta modalidad asistencial es muy valorada por pacientes y cuidadores, pues permite resolver problemas menores sin necesidad de acudir al centro de salud.

Renovar recetas, resolver dudas farmacoterapéuticas o ajustar tratamientos constituyen ejemplos de los motivos más habituales en los que esta prestación mejora la accesibilidad de la población a los servicios sanitarios.

Lógicamente es un servicio que favorece especialmente a aquellas personas con dificultades para el desplazamiento o la movilidad, ya sea por motivos de salud o de transporte, y por tanto tiene especial impacto entre las personas mayores.

CONECTA 72

CONECTA 72 es un programa de continuidad de cuidados, implantado en toda la red del *Servizo Galego de Saúde*, que promueve la coordinación interniveles en la atención a aquellos pacientes que son dados de alta tras un episodio de hospitalización.

El programa se articula en torno a la enfermería de Atención Primaria y se basa en una atención telefónica en las primeras

72 horas tras el alta hospitalaria por fin de cuidados de cualquiera de los pacientes a su cargo con el objetivo principal de detectar precozmente las dificultades o problemas que se puedan producir en la convalecencia domiciliaria e intervenir orientando al paciente en su resolución.

Como objetivos secundarios, el programa persigue aumentar la relación de confianza de pacientes y cuidadores/as con los servicios sanitarios, homogeneizar la práctica asistencial al alta, mejorar la comunicación entre niveles asistenciales, y en suma, mejorar la calidad asistencial de los pacientes al alta.

CONECTA 72 posibilita que la información de las altas hospitalarias de todos los pacientes sea recibida de manera automática por los profesionales de los centros de salud (medicina y enfermería), mejorando de esta manera la continuidad asistencial.

A lo largo del año 2017 fueron un total de 39.000 las consultas telefónicas de seguimiento realizadas al amparo de este programa, permitiendo una tasa de cobertura del 90,36% de las altas totales producidas. El 60% de estas atenciones correspondieron a pacientes mayores de 65 años.



TELEA

Plataforma de asistencia domiciliaria del *Servizo Galego de Saúde*, que está integrada con los sistemas de información corporativos, y que facilita el acceso telemático de los pacientes a diversos servicios asistenciales que permiten su seguimiento y control asistencial en el domicilio.



Permite efectuar control domiciliario desde Atención Primaria de una serie de pacientes con patologías crónicas estables mediante el uso de sensores sencillos y la transmisión de información a los profesionales desde el domicilio del/la enfermo/a. El valor esencial de esta herramienta reside en que hace factible la detección precoz de descompensaciones de la patología de base, al tiempo que favorece el autocuidado y evita desplazamientos innecesarios.

En nuestra área sanitaria comenzó su implantación en los centros de salud de Salceda y de Salvaterra, estando prevista su paulatina extensión al resto de centros de nuestra área.

PROGRAMA HOSPITAL SIN DOLOR:
DOLOR COMO QUINTA CONSTANTE

El dolor es un problema de salud prioritario por su prevalencia y repercusión en la calidad de vida de las personas, con importantes consecuencia en el ámbito personal, familiar, social y económico, constituyendo uno de los motivos más frecuentes de utilización de los servicios de salud. Desde diversos organismos internacionales, entre ellos la OMS, se insta a los países a incluir el dolor entre sus prioridades para que la ciudadanía reciba la calidad de tratamiento adecuado.

El abordaje del dolor aparece como elemento prioritario en el marco de las estrategias y políticas del Sistema Nacional de Salud (SNS), quien recomienda “*impulsar la implementación de un procedimiento para la valoración sistematizada de la intensidad del dolor como 5ª constante vital y su registro por los/las profesionales sanitarios*” y en la *Estratexia SERGAS 2014*, como “*Estrategia de atención integral al paciente con dolor*”.

La evaluación y registro del dolor en la gráfica del paciente debe ser una práctica rutinaria, tan importante como la de los cuatro signos vitales clásicos (frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria, temperatura y presión



Equipo de Cuidados Paliativos del Hospital do Meixoeiro

arterial), ya que es esencial para proporcionar el tratamiento adecuado, reducir la morbilidad y favorecer la recuperación del paciente. La Escala Visual Analógica (*EVA*), permite medir la intensidad del dolor que describe el/la paciente.

En nuestra *EOXI* se mide mensualmente el indicador “*Registro del dolor como 5ª constante*”, establecido como indicador corporativo por el *Servizo Galego de Saúde*. Este indicador expresa como porcentaje el número de pacientes ingresados en las unidades de hospitalización con registro del dolor mediante la escala *EVA*, en las primeras 24 horas de su ingreso. Forma parte del cuadro de mando de Seguridad de Pacientes y de los objetivos estratégicos pactados anualmente entre la Dirección de Enfermería y las Unidades de Hospitalización, con el fin de mejorar el abordaje del paciente con dolor en los centros asistenciales y conocer la implantación de esta evaluación.

Lógicamente, el objetivo esencial no es la medición, sino la incorporación de estrategias terapéuticas efectivas y proporcionadas a las necesidades concretas de cada paciente; estrategias con las que estamos plenamente comprometidos.

LOS CUIDADOS AL FINAL DE LA VIDA

La realidad asistencial a la que asistimos está marcada por una realidad epidemiológica con base en la cronicidad, la pluripatología y la fragilidad, que se ven condicionadas por otras dos realidades: el envejecimiento poblacional y la dependencia.

Todas estas situaciones, a las que se suman aspectos sociales (inexistencia en muchos casos de soporte familiar adecuado) o económicos de nuestra población, hacen que debamos prestar también una especial atención a los cuidados al final de la vida como una prestación asistencial relevante y en la que la perspectiva técnica y científica debe estar guiada por una profunda conciencia humanizadora.

Además, en Galicia disponemos de un marco normativo específico y avanzado, recogido en la *Lei 5/2015*, de 26 de xuño, de dereitos e garantías da dignidade das persoas enfermas terminais, aprobada por unanimidad por el Parlamento galego.

El adecuado abordaje del dolor y otra sintomatología, la cobertura de las necesidades psicológicas, espirituales y hasta religiosas, la confortabilidad, el soporte familiar, etc., constituyen ocupaciones y preocupaciones de la *EOXI* de Vigo, y para esto nos hemos dotado de una estructura, un equipo de profesionales, unas condiciones de trabajo y un entorno que brindan todo lo necesario para otorgar todos los elementos para que la muerte se produzca con absoluto respecto a la dignidad de la persona y sus allegados/as.

Toda esta preocupación se extiende en mayor o menor medida a toda la organización, desde la Atención Primaria a la Hospitalaria, y tiene su máximo exponente en la Unidad de Cuidados Paliativos de la *EOXI*.

UNIDAD DE CUIDADOS PALIATIVOS

La Unidad de Cuidados Paliativos de la *EOXI* de Vigo es uno de los servicios sistemáticamente mejor valorados por los pacientes, usuarios/as y familiares. Ubicada desde 2015 en la 7ª planta del Hospital do Meixoeiro, en un área de hospitalización luminosa, tranquila y poco transitada que favorece los cuidados que realiza un equipo multidisciplinar, en el que al personal médico

y de enfermería se le unen profesionales de la psicología clínica y del trabajo social, entre otros, con un nivel de experiencia y especialización muy reseñables.

Dotada con 13 habitaciones individuales, todas ellas con cama para el/la acompañante, dispone de espacios comunes de todo lo necesario (taquillas para depositar los efectos personales, microondas, refrigerador, biblioteca, área de descanso y ocio, etc.) para hacer la estancia lo más confortable posible, tanta para pacientes como para familiares.

En el año 2017 fueron cerca de 500 los pacientes atendidos en esta unidad, en la que además de cuidados asistenciales y espirituales, se procura la mejor acogida y la personalización del trato en consonancia con el nivel de vulnerabilidad de las personas a las que atendemos.

Esta unidad tiene su prolongación, en los casos en los que así se requiere, en una Unidad de Cuidados Paliativos Domiciliarios que funciona gracias a un convenio de colaboración con la *AECC* y que se extiende más allá de las paredes del Meixoeiro.

Y hablando de paredes, tenemos que indicar también que en 2017, fruto de un acuerdo

de colaboración con la Facultad de Bellas Artes de la Universidad de Vigo, se procedió a renovar la estética de los espacios mediante la decoración de las paredes de pasillos y áreas comunes de la unidad, proporcionando un toque de color y de calor al ámbito asistencial.

TRAMITACIÓN DEL DOCUMENTO DE INSTRUCCIONES PREVIAS

El Servicio de Trabajo Social de la *EOXI*, ofrece la posibilidad de cumplimentar un documento de instrucciones previas a cualquier paciente que así lo requiera, así como facilitar los trámites para su incorporación en el Registro Nacional de dichos documentos y su incorporación a la historia clínica electrónica.

PROGRAMA DE PRÉSTAMO DE CAMAS

La reordenación del área sanitaria de Vigo y la modernización del mobiliario de sus hospitales, motivó que el *CHUVI* fuese almacenando un stock de camas hospitalarias en buenas condiciones, que entraron en desuso al ser sustituidas por muebles eléctricos. Esta disponibilidad y la consciencia de que esas camas podían tener un uso válido para pacientes con necesidades

de muebles articulados, hizo que se pusiese en marcha un programa de préstamo de camas (junto con el correspondiente colchón) con fines sociales, para particulares, colectivos o ayuntamientos del área sanitaria de Vigo, que las pudiesen necesitar.

Las peticiones son tramitadas por los/las profesionales del Servicio de Trabajo Social de la *EOXI*, y gestionadas por profesionales de la Dirección de Recursos Económicos de la misma.

La importancia y el impacto de este servicio queda bien reflejado cuando hablamos de cifras. Así, a lo largo de 2017 se prestaron 280 camas, alcanzándose la cifra de 475 muebles a disposición, distribuidos para beneficio de 475 pacientes de nuestra área sanitaria y sus familias. Es necesario insistir que este servicio resulta completamente gratuito para los usuarios y usuarias.

Este programa entronca de manera nítida con la apuesta de la *EOXI* por la responsabilidad social corporativa, inherente a todas las instituciones sanitarias públicas.



03

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En un ámbito como el asistencial, la comunicación está presente en los millones de interacciones que mantenemos con nuestros pacientes, constituyendo un elemento clave en la relación profesional-usuario/a. Una buena comunicación es garantía de muchas cosas buenas en la asistencia sanitaria: cumplimiento terapéutico, empatía, mayores niveles de satisfacción, seguridad, mejora de la calidad percibida, autocuidado, menor número de quejas y reclamaciones, etc., etc.

La medicina paternalista de mediados de siglo XX fue evolucionando en las últimas décadas del siglo pasado hacia un nuevo paradigma que en esta segunda década del siglo XXI apuesta por la autonomía del/la paciente, por la corresponsabilidad en el manejo de las enfermedades o de

las condiciones de salud, en la toma de decisiones compartidas, etc.; un nuevo paradigma donde información y comunicación, comunicación e información son caras de una misma moneda, y en las que es preciso prestar cada día mayores niveles de atención y dedicación.

La irrupción de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación ha generado, además, un nuevo perfil de usuario/a de la sanidad, que busca información fuera de los cauces asistenciales ordinarios (internet), con pacientes (especialmente crónicos) que tienen un elevado conocimiento de su propia enfermedad y pueden llegar a poner en entredicho los cuidados o recomendaciones profesionales, con usuarios que exigen

rapidez e información adaptada a su nivel de comprensión, pero que también demandan confidencialidad y respecto a su intimidad, y también a sus propias decisiones. La población exige poder expresarse, poder opinar, poder elegir. Y todos estos elementos contribuyen decisivamente a mejorar la experiencia de paciente.

En el área sanitaria de Vigo se han dado pasos decididos en esta dirección, algunos de ellos acompañados al ritmo y directrices del *Servizo Galego de Saúde*, y otros de manera más específica.

Así, en los últimos tiempos se han promovido cambios normativos orientados ya no sólo a garantizar determinadas prestaciones asistenciales, sino a favorecer la libertad de elección de pacientes. La entrada en vigor de la *Ley 12/2013*, de 9 de diciembre, de garantías de las prestaciones sanitarias, y su posterior desarrollo normativo supuso un antes y un después en el reconocimiento o regulación de determinados derechos, como son la garantía de tiempos máximos de espera, la libre elección de médico/a, pediatra o personal de enfermería, así como de hospital o complejo hospitalario para determinados procedimientos, el derecho a disponer de una segunda opinión médica,

el derecho a manifestar las instrucciones previas, o el derecho a la información sobre derechos y deberes en relación con las prestaciones sanitarias.

En el ámbito concreto de nuestra área sanitaria se ha producido otro cambio relevante en la línea de favorecer la posibilidad de elección de los usuarios. Estamos hablando del nuevo concierto con *POVISA*; vigente desde 2014, y en el que se recoge la libertad de elección para la prestación de la atención hospitalaria sujeto al concierto entre el *CHUVI* y *POVISA*, elección que se puede ejercer con carácter anual.

Resulta evidente que la ampliación de alternativas y la posibilidad de elección proporciona a los servicios sanitarios un carácter más humano, permitiendo, a su vez, alcanzar un mayor nivel de compromiso y de satisfacción de los usuarios/as y pacientes con los servicios sanitarios públicos.

Pero la libertad de elección es un derecho que a la hora de ser ejecutado exige de información; información del más diverso orden, soporte o mecanismo, información que debe ser reglada, institucional y actualizada, y que además debe adaptarse a

las nuevas formas de comunicación y acceso a la información de nuestra población.

Dentro de las estrategias de carácter corporativo, comunes para todos los centros del *Servizo Galego de Saúde* tenemos que hablar de “*Código Amable*”, proyecto enmarcado en Innovasaúde, y que a grandes rasgos consiste en un mecanismo de evaluación de la calidad de los centros sanitarios desde la perspectiva de la experiencia de paciente. *Código Amable* analiza 9 dimensiones que impactan directa o indirectamente en la calidad percibida por los/las pacientes. Estas dimensiones son:

- Desplazamientos.
- Señalización.
- Comunicación.
- Privacidad e intimidad.
- Tiempos de espera.
- Atención y trato.
- Información.
- Infraestructuras.
- Organización interna.

La metodología de evaluación empleada se centra en la observación y en las entrevistas a pacientes y profesionales, y permite la elaboración de propuestas de mejora para las diferentes dimensiones. Además, facilita que cada centro efectúe una autocomparación a lo largo del tiempo, y permite también efectuar comparaciones entre diferentes centros en el *Servizo Galego de Saúde*.

En la práctica, *Código Amable* es la herramienta corporativa que permite establecer medidas de cara a humanizar la asistencia sanitaria en el *Servizo Galego de Saúde* en su conjunto y a mejorar la experiencia de paciente en todos sus centros.

En la *EOXI* de Vigo, *Código Amable* está siendo aplicado, inicialmente, en el área de consultas externas, y paulatinamente se irá incorporando a otras áreas asistenciales, complementándose con otras medidas y estrategias que se están desarrollando específicamente en nuestra área sanitaria.

A principios de 2016, recién acabada la fase inicial y más compleja del proceso de reordenación integral de la atención hospitalaria en Vigo pusimos en marcha el *Plan de Mejora y Escucha Activa*, en el que se sistematizó la recogida de información

tanto de usuarios como de profesionales. La información obtenida no sólo nos ha permitido hacer un diagnóstico de situación en diferentes áreas asistenciales, sino que básicamente ha servido para acometer planes de acción específicos orientados a corregir o mejorar diferentes actuaciones o ámbitos.

Resumimos a continuación algunos de los mecanismos o actuaciones que partieron de este plan, así como algunas de las estrategias específicas en el ámbito de la información y de la comunicación que se han puesto en marcha en los últimos tiempos:

PÁGINA WEB CORPORATIVA

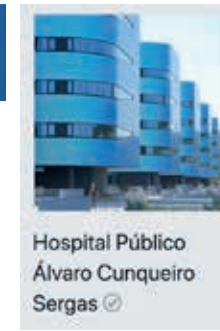
xxivigo.sergas.gal

La apuesta de la *EOXI* de Vigo por mejorar la comunicación externa y permitir que pacientes y usuarios tengan un conocimiento profundo de nuestras características como servicio sanitario público se concretó en el lanzamiento de nuestra página web corporativa, que vino a dar cumplida respuesta a la necesidad ampliamente detectada de abrirnos al mundo virtual y facilitar el conocimiento institucional a golpe de *click*.

El portal web de la *EOXI* de Vigo permite acceder de manera cómoda y sencilla a información útil sobre el funcionamiento de la sanidad pública en nuestra área sanitaria. Ofrece información sobre estructura, dotación, cartera de servicios, recursos y actividad en los ámbitos asistencial, investigador, docente e innovador, así como una permanente actualización sobre las actividades que se llevan a cabo en los diferentes centros del área sanitaria.

Su orientación es eminentemente práctica sobre aspectos que puedan facilitar el acceso a los distintos dispositivos y recursos: horarios, prestaciones, derechos y deberes, así como recomendaciones útiles en casos de hospitalización, atención en consultas, realización de pruebas, etc.

Nuestra página web constituye, además, un escaparate al mundo, que permite que no sólo los pacientes, sino también todas aquellas personas que quieran saber más sobre nuestro funcionamiento y características puedan conocernos mejor. Estudiantes, residentes, profesionales, investigadores, etc., tienen a su disposición información relevante de manera cómoda y sencilla, permitiendo con esto que nos posicionemos institucionalmente en el mundo digital.



Durante los cuatro últimos meses de 2017, en los que la página web corporativa ha estado accesible, el número de visitas a la misma fue de 69.350, lo que representa una media diaria de 600 accesos. El número medio de páginas visitas fue de 4,55 y la duración media de las sesiones de 2:55 minutos.

FACEBOOK Y CANAL DE YOUTUBE CORPORATIVOS

facebook.com/Hospital-P%C3%BAblico-%C3%81lvaro-Cunqueiro-Sergas-1562193727417290/

facebook.com/Hospital-Meixoeiro-Sergas-1695358630789776/

youtube.com/channel/Uckbq8qyrkEbR5gUws4oxwHw

De manera complementaria a los mecanismos tradicionales de información y comunicación, la *EOXI* de Vigo ha dado el salto a las redes sociales con la finalidad esencial de acceder a aquellos de nuestros usuarios, profesionales, y también a la ciudadanía en su conjunto, más activos en el uso de las *TIC*. Facilitamos información relevante y actualizada sobre actividades, logros, o eventos a través de un canal informativo con perfiles de usuarios específicos que buscan la información de manera proactiva y precisan de la inmediatez y de la posibilidad de interacción que las redes proporcionan.

En estos momentos tenemos activas dos cuentas de facebook y un canal de youtube, en la que vamos incorporando de manera aditiva información de interés.

En la actualidad disponemos de más de 4.000 seguidores/as, lo cual, apoyado en la capilaridad que proporcionan, permite alcanzar con determinadas actividades, a miles de personas.

GUÍA DE ACOGIDA

xxivigo.sergas.gal/guiaacollida/gl/visitas.html

La guía de acogida es un documento dirigido a facilitar el conocimiento básico del funcionamiento del área de internamiento del *CHUVI* por parte de pacientes hospitalizados y acompañantes. Complementa o refuerza la acogida que el personal de las unidades de hospitalización dispensa en el momento del ingreso y recoge aspectos generales de la organización, normativa, recursos, etc. para los tres centros con régimen de hospitalización.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

La *EOXI* de Vigo incorporó en el año 2016 la realización de encuestas de satisfacción a pacientes como medida específica derivada del plan de mejora y escucha activa, enmarcado en la política de calidad

de la institución. El objetivo principal fue conocer y evaluar la opinión y el grado de satisfacción de los pacientes con los servicios que se prestan en nuestros centros, y lo que es más importante: establecer medidas correctoras específicas que mejoren nuestro funcionamiento en aquellos ámbitos donde el nivel de satisfacción resulte mejorable, con el propósito de alcanzar un nivel de excelencia en la prestación de los servicios.

Los primeros pasos en este ámbito se han centrado en la opinión de los pacientes hospitalizados en aspectos tan relevantes como la confortabilidad, el trato, la información o la calidad de la atención sanitaria. Paulatinamente se irán incorporando nuevas áreas asistenciales a esta monitorización al tiempo que se exploran nuevos mecanismos de acceso a las necesidades y opiniones expresadas por los pacientes.

En definitiva, para nosotros la mejora de la calidad percibida es un objetivo de primer orden, y conocer el nivel de satisfacción de nuestros pacientes una medida de resultados de la atención sanitaria que nos permite introducir acciones específicas de mejora en aquellas áreas en las que sea preciso.



1

2

3

4

Marca "Hospital con Corazón" | 1. Atención Primaria | 2. Hospital Meixoeiro | 3. Hospital Álvaro Cunqueiro | 4. Hospital Nicolás Peña

HOSPITAL	INSTALACIONES	TRATO	INFORMACIÓN	CALIDAD DE LA ASISTENCIA	VALORACIÓN GLOBAL
CUNQUEIRO	8,5	8,9	8,4	8,8	8,7
MEIXOEIRO	7,3	9	9	9	8,4
CHUVI	8.2	8.9	8.5	8.8	8.6

En la tabla superior se presentan los resultados globales alcanzados en 2017 en la encuesta de satisfacción de pacientes en hospitalización. A finales de 2017 comenzó a testarse una herramienta de encuesta on line, mucho más ambiciosa y exhaustiva, que se irá implantando paulatinamente en las distintas áreas asistenciales de la EOXI a lo largo de 2018.

QUERES

A partir del año 2015, la EOXI de Vigo incorporó el aplicativo web *QUERES* como sistema de registro y gestión de las reclamaciones y sugerencias presentadas por los usuarios/as. *QUERES* es un sistema de gestión único y homogéneo para todo el Sistema Público de Salud de Galicia que permite recoger, resolver e informar las reclamaciones y sugerencias que se presenten

en relación a la prestación de servicios sanitarios, así como el análisis sistemático de la información que se desprende de ellas con la finalidad de desarrollar acciones de mejora.

El sistema *QUERES* supone una mayor seguridad para el usuario/a de que su reclamación o sugerencia fue recibida y está tramitándose debidamente, ya que al presentar la misma se le adjudica un número de registro con el cual podrá, cuando lo desee, realizar el seguimiento de su tramitación. También supone una potenciación de la accesibilidad de los usuarios al sistema, y que, junto a los medios tradicionales de presentación de reclamaciones (por escrito a través de registro, verbalmente en los Servicios de Atención al Paciente o por correo), permite la presentación durante las 24 horas del día a través de internet,

utilizando el formulario que figura en la web del *SERGAS* (www.sergas.es). Para ello es necesario que el usuario o reclamante se identifique mediante un certificado digital (DNI electrónico y/o certificado FNMT).

La implementación de *QUERES* en nuestra EOXI supone la centralización informática de todas las reclamaciones, de tal manera que, independientemente del Hospital, centro o servicio al que se refiera la reclamación, el usuario la puede presentar mediante la hoja oficial de *QUERES*:

- En cualquier centro de salud de la Gerencia, durante el horario de apertura del mismo.
- Verbalmente expresadas, ante el Servicio de Atención al Paciente o bien ante el personal responsable de la recepción de las reclamaciones y sugerencias en el centro de salud correspondiente. En todo caso el personal de los mismos auxiliará a los/ las reclamantes siempre que lo soliciten en la transcripción de las reclamaciones y sugerencias presentadas verbalmente.
- Por escrito, ante cualquier Registro Oficial de la Administración.

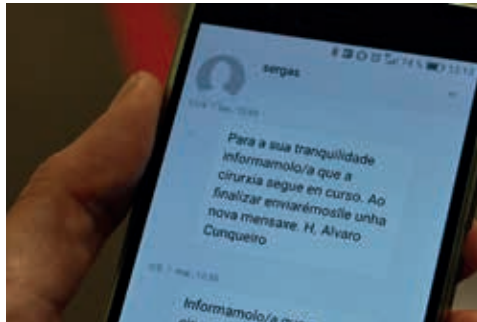
- Por internet durante las 24 horas del día, se dispone de certificado digital, a través del sistema *QUERES*.

En cualquier caso los pacientes podrán entregar sus escritos de queja y/o sugerencia en cualquier soporte, que será digitalizado e incorporado como documento en las unidades receptores habilitadas al efecto, siempre que en la reclamación consten los datos mínimos que permitan la identificación de quien las suscribe.

Como es de imaginar, la información procedente de las reclamaciones de los usuarios y usuarias representa una fuente inagotable de información sobre distintos aspectos de la estructura y funcionamiento de la Institución, y su análisis nos permite establecer actuaciones correctivas dirigidas a modificar aquellos asuntos que constituyen motivo de queja o sugerencia.

AVÍSAME

Avisa_Me es una herramienta que establece un nuevo canal de comunicación entre el equipo asistencial a cargo de la intervención del paciente (sea esta cual sea) y los familiares que esperan.



Mediante el envío de un mensaje de texto al móvil del/la acompañante, procedemos a avisar de la finalización de un acto asistencial y le indicamos que se acerquen a un punto definido para ser informados por los/las profesionales.

Esta experiencia comenzó en la primavera de 2017 en el área quirúrgica del Álvaro Cunqueiro, estando prevista su extensión a otras áreas asistenciales del CHUVI.

Avisa_Me libera a los/las acompañantes de la necesidad de permanecer durante el tiempo que dure una actuación asistencial (una intervención quirúrgica, por ejemplo, o un tratamiento en el hospital de día), al tiempo que les garantiza que serán informados una vez finalice. Para asegurar la correcta implantación en nuestro hospital

se siguió un cronograma por fases, al que se fueron añadiendo grupos de quirófanos por especialidades. Una vez finalizada su implantación, prosiguió su extensión por la unidad de despertar/reanimación, que quedó operativa en octubre del pasado año.

A finales de 2017 estaba desarrollándose su implantación en el área quirúrgica del hospital do Meixoeiro y su extensión en formato experimental para aviso a familiares de las prealtas en hospitalización.

Merece la pena destacar, por último, que *Avisa_Me* es fruto de la iniciativa y del talento de profesionales de la propia organización, que fueron capaces de dar respuesta a una necesidad detectada con la entrada en funcionamiento del Álvaro Cunqueiro, y que su nivel de acogida ha sido tal que en estos momentos todos los hospitales del *Servizo Galego de Saúde* están incorporando este mecanismo de comunicación en diferentes ámbitos asistenciales.

QUENDA

“*Quenda*” constituye una solución tecnológica y organizativa que mejora los servicios de recepción, asignación de turnos y acceso de los/las usuarios/as a los servicios sanitarios.



Es un sistema modular que permite de manera ágil y sencilla organizar la espera de los pacientes que acceden a determinados servicios asistenciales, minimizando el impacto de las colas y por lo tanto reduciendo significativamente los tiempos de espera de los usuarios.

Además garantiza una mayor seguridad de información y confidencialidad a la hora de la atención, ya que la llamada a los/las pacientes se hace de manera anónima, asignando un código alfanumérico aleatorio en el momento de solicitar el turno.

Por último, esta herramienta hace más amena la espera, dado que los monitores en los que se muestran los turnos, proporcionan información multimedia de interés (consejos de salud, comunidades, información de asociaciones de pacientes, etc.).

Su implantación en el CHUVI se inició con la apertura del Álvaro Cunqueiro para extenderse en 2017 a las consultas del Hospital do Meixoeiro y también a las Unidades de Salud Mental en el Centro Integral de Salud “*Taboada Lea*”. Está prevista su incorporación a otras áreas asistenciales en el futuro inmediato.



Paralelamente a “Quenda”, hay que indicar que las pantallas empleadas para esta función están utilizándose para la emisión de audiovisuales sobre diferentes patologías o campañas de salud.

SIGUE

Sigue es una aplicación móvil que facilita la interacción de los pacientes y familiares con los edificios sanitarios, tanto en el interior como en el exterior de los mismos. El sistema permite la localización de centros de salud y hospitales y facilita el guiado hasta

ellos, y una vez llegados al edificio, permite la ubicación y guiado por el interior del mismo hasta la consulta o al servicio al que nos tenemos que dirigir.

El sistema también facilita la consulta de las citas médicas que requieran acudir a un centro de salud u hospital. A través de la integración con el sistema de “Quenda”, una vez que el usuario se encuentra en el centro correspondiente, permite obtener el turno para la cita médica del día, agilizando de esta manera la espera de los pacientes.



Por último permite compartir la posición con otros usuarios de la aplicación para facilitar un punto de encuentro.

É-SAÚDE

Es una herramienta de comunicación del *Servizo Galego de Saúde* con la ciudadanía. Está disponible desde cualquier lugar y dispositivo (ordenador, móvil, tableta...) y permite acceso a servicios y contenidos de salud personalizados a toda la ciudadanía mayor de 18 años. Se establecen varios

niveles de acceso en función del contenido, que van desde información pública como fichas A-Z, listado de comunicaciones, listado de asociaciones o consulta de centros, hasta el acceso a toda la información personalizada de salud como los informes de la historia clínica o tratamientos. Además permite establecer “espacios de relación” entre pacientes, asociaciones y profesionales sanitarios, que pueden crear comunidades en la que compartir experiencias y conocimientos sobre un tema, de forma similar a una red social.



04

PROFESIONALES: AGENTES DE HUMANIZACIÓN

Tal y como indicamos anteriormente, la actividad asistencial desarrollada en el área sanitaria de Vigo, genera millones de contactos entre la población atendida y los profesionales de la *EOXI*. Todos y cada uno de los 6.700 trabajadores y trabajadoras realizamos a diario multitud de contactos de diversa índole e intensidad, contactos que tanto consciente como inconscientemente producen un impacto sobre las personas que los reciben.

A pesar de que no somos habitualmente conscientes de ello, lo cierto es que esos contactos de los que hablamos constituyen todos ellos oportunidades para influir, condicionar, reforzar o modificar actitudes, promover cambios

o generar estados emocionales diversos. Canalizar adecuadamente este torrente de oportunidades supone, sin duda, una oportunidad de mejorar sustancialmente la experiencia de paciente.

Teniendo en cuenta que la humanización deriva, en esencia, de la actitud de las personas cuidadoras sobre las personas cuidadas, es imprescindible que todos y todas seamos conscientes del potencial del conjunto de profesionales y de todos y cada uno de nosotros, como agentes de humanización. Esa concienciación es un paso imprescindible, pero no suficiente. La adopción del conjunto de técnicas y habilidades asociadas a la promoción de aquellos valores y actitudes que encajan en

el concepto humanización exige, además, una formación reglada y estructurada, sistematizada y mantenida en el tiempo.

FORMACIÓN EN HUMANIZACIÓN
EN EL ÁMBITO SANITARIO

En 2010 se pusieron en marcha en el área sanitaria de Vigo una serie ininterrumpida de talleres de humanización en el ámbito sanitario, todos ellos acreditados y dirigidos a profesionales sanitarios de las distintas categorías. El número de participantes en cada una de las ediciones fue el siguiente:

ANO	PARTICIPANTES
2010	23
2011	45
2012	73
2013	35
2014	32
2015	26
2016	60
2017	60

Es necesario destacar que en el año 2017 el número de solicitudes recibidas fue de 178. Estamos hablando, por lo tanto, de que en los últimos 8 años son 363 profesionales sensibilizados y formados en humanización, y por lo tanto, con total seguridad, agentes activos de humanización.

En el futuro seguiremos en esta línea de acción, ampliando la capacidad formativa y promoviendo la incorporación de un mayor número de profesionales a los objetivos recogidos en la línea 1 de la *ESTRATEGIA XXI*.

Otras actividades formativas directamente relacionadas con la humanización de la asistencia sanitaria fueron los cursos de comunicación de malas noticias, dirigidos a dotar a los profesionales participantes de habilidades y competencias en ese aspecto concreto.

Además de formación, hay toda una serie de acciones dirigidas a cuidar a los y las profesionales, tal y como recoge la *ESTRATEGIA XXI*. Muchas de estas acciones tienen carácter normativo, y están orientadas, entre otras, a favorecer el descanso, la conciliación de la vida familiar y laboral o a prevenir y evitar la violencia laboral.

No obstante también existen toda una serie de medidas y procedimientos dirigidos a promover el compromiso y la identificación de los y de las profesionales con nuestra Organización. Algunas de ellas serían las siguientes:

PUNTOS DE ATENCIÓN
AL TRABAJADOR/A

Los puntos de atención a el/la trabajador/a son las oficinas de los servicios de RRHH de la *EOXI* que trabajan en atención directa al personal de los distintos centros sanitarios dependientes de la misma, y orientados a la gestión de los asuntos de carácter laboral.

La accesibilidad de todos/as los/las profesionales a la información sobre derechos y deberes en materia laboral, así como la interlocución personal sobre las gestiones derivadas de los contratos, de los permisos, de las situaciones administrativas, de las nóminas, de la ocupación de puestos y de su movilidad, etc., son los objetivos y el campo de actuación principal de estas oficinas periféricas de RRHH, situadas en el Hospital Álvaro Cunqueiro, en el Hospital do Meixoeiro y en el edificio administrativo de García Barbón.



La incorporación a la *EOXI* de Vigo de nuevos/as profesionales es un estímulo para toda la organización, ya que aportan el impulso y la energía necesarias para evitar las inercias y obliga a los/las profesionales más veteranos/as a actualizarse y a reinventarse.

Esta situación es especialmente importante en el caso de la incorporación anual de residentes. Estamos hablando de tituladas/os que acceden por primera vez, en su gran mayoría, al mercado laboral, con el objetivo de especializarse, y por tanto de adquirir las habilidades y competencias que le son propias.

Con la finalidad de proporcionar toda la información relevante a estos profesionales sobre aspectos organizativos, dotacionales, reglados y normativos se ha elaborado una guía de acogida dirigida a residentes, que

se somete a periódica actualización, y que pretende acelerar su integración a los nuevos equipos a los que se incorporan, y en el conjunto de la institución.

De manera análoga, se dispone de una guía de acogida dirigida a alumnos y alumnas de 6º de Medicina, con idéntica finalidad y objetivos.

INDUMENTARIA E IDENTIFICACIÓN

La *EOXI* dispone de una normativa específica de indumentaria e identificación, que tiene como objetivo ofrecer una imagen personal y corporativa adecuada y favorecer la identificación de los profesionales por parte de pacientes y familiares.

El uso de la vestimenta adecuada en el lugar adecuado ha sido otro de los objetivos que se han alcanzado a lo largo de 2017, al restringirse el uso del pijama verde a las áreas quirúrgicas e intervencionistas.

Indumentaria e identificación son aspectos, seguramente, de importancia menor, desde la perspectiva profesional, pero ejercen un papel importante a ojos de los pacientes, ya que facilitan la identificación de la persona y categoría profesional de aquellas que

realizan algún tipo de acto o intervención con ellos, aunque, como es perfectamente comprensible, no pueden substituir otros mecanismos de presentación e identificación basados en la palabra.

BOLETÍN DE COMUNICACIÓN INTERNA

Conscientes de la importancia de mantener una vía de comunicación sistematizada y continua con todo el personal de la organización, la *EOXI* de Vigo ha implantado un canal específico para la difusión de la información institucional y de aquella que pudiese resultar de interés para los/las profesionales, y que se les hace llegar directamente a través del correo electrónico corporativo.

El objetivo que se persigue es que el personal sea el primero en disponer de la información oficial, para que esté directamente informado desde la Dirección y hacerlo partícipe de los valores y principios de la institución a la que pertenece, así como de toda la información de nuestro día a día.

Con ánimo de mejorar las prestaciones y la utilidad de esta herramienta, a lo largo de 2017 conseguimos ir más allá de los



ordenadores corporativos, facilitándose el acceso desde cualquier dispositivo electrónico.

PLAN DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EXTERNA

El Plan de Prevención de Violencia Externa (*PEVE*) tiene como objetivo dar respuesta a las situaciones de conflicto que puedan surgir entre usuarios de los servicios sanitarios y los/las profesionales. La *EOXI* de Vigo asume la plena protección de los/las trabajadores/as y garantiza la atención del personal agredido, habilitando los medios y recursos necesarios y apoyando todas las acciones encaminadas a lograr un entorno libre de violencia.

La finalidad es proteger tanto a los/las profesionales, como a los/las usuarios/as, bienes y servicios de la institución sanitaria, así como mejorar el ambiente laboral, favoreciendo el respeto mutuo y la comunicación.

Como objetivo específico del *PEVE* pueden señalarse:

- La promoción de medidas preventivas: sesiones informativas a mandos intermedios; información y concienciación de los profesionales sobre factores de riesgo de incidentes violentos y manejo de situaciones conflictivas.

- Establecimiento de medidas de seguridad: botón de pánico.
 - Sistemas de apoyo al profesional que sufre una situación de violencia externa: asistencia jurídica, sanitaria, psicológica.
- La distribución es la siguiente:
- Hospital Nicolás Peña.
 - Hospital do Meixoeiro.
 - Hospital Álvaro Cunqueiro.

Además de este plan, en la *EOXI* de Vigo están implantados procedimientos frente a la violencia interna y el acoso laboral.

SALAS DE LACTANCIA

Los tres hospitales del área sanitaria (Álvaro Cunqueiro, Meixoeiro y Nicolás Peña) y 9 centros de salud disponen de salas de lactancia renovadas dirigidas a favorecer la lactancia materna en los distintos dispositivos sanitarios de la *EOXI*, y por tanto la conciliación de la vida familiar y laboral.

- C.S. de Cangas.
- C.S. Rosalía-Beiramar.
- C.S. de A Guarda.
- C.S. de Redondela.
- C.S. de Moaña.
- C.S. de Tui.
- C.S. de Sárdoma.
- C.S. de Coia.
- C.S. de Pontearreas.





05

ESPACIOS, ACCESIBILIDAD Y CONFORTABILIDAD

Los ciudadanos y ciudadanas que acuden a un centro sanitario por un problema de salud esperan, esencialmente, recuperar las condiciones previas a la enfermedad hasta un completo restablecimiento.

El proceso necesario para alcanzar este objetivo exige la concatenación de toda una serie de procedimientos, recursos y acciones que desde el rigor científico-técnico garantizan los mejores resultados posibles. Este proceso está diseñado y definido desde el punto de vista técnico y profesional por lo que la ciudadanía tiene una enorme dificultad para evaluarlo adecuadamente, y en general, ante ese desconocimiento, se da habitualmente por adecuado.

No ocurre lo mismo con otros aspectos de la asistencia en los que la ciudadanía puede

(y debe) opinar. El trato, la información y la rapidez constituyen los tres ejemplos más reiteradamente expuestos como componentes de la calidad percibida por los usuarios, y por tanto sujetos a evaluación y crítica.

Junto con estos componentes existe otro en el que la ciudadanía también se expresa y opina y al que, desde los servicios sanitarios, no siempre prestamos la suficiente atención. Estamos hablando de la confortabilidad, esa condición de los espacios y de los centros que mejora (o no) la comodidad con la que nos encontramos en un determinado entorno.

Los centros sanitarios, especialmente los hospitales, constituyen ambientes fríos y habitualmente hostiles para con las personas, y la confortabilidad de los mismos constituye

un elemento de primer orden para intentar reducir esa frialdad y hostilidad, humanizar los espacios y mejorar la experiencia de paciente.

Replantear la cadena de valor de la asistencia sanitaria en la línea de humanización obliga, por lo tanto, a un correcto diseño de los componentes arquitectónicos, de las circulaciones, de los espacios comunes y de espera, del mobiliario, y en general de todos los componentes del entorno que acompaña a los pacientes.

Pues bien, los cambios acometidos en la sanidad pública viguesa a lo largo de los últimos años han supuesto una transformación asistencial pero también una transformación paralela y no menos importante en lo que a confortabilidad, condiciones hosteleras y espacios se refiere.

En el caso concreto del Hospital Álvaro Cunqueiro, uno de los más vanguardistas de Europa, tenemos que hacer referencia a las condiciones de la edificación. Condiciones de luminosidad natural, de climatización, de accesibilidad, de ausencia de ruidos, etc.; todas ellas características generadoras de confort y por tanto de humanización.

También hay que hacer mención al número de habitaciones de hospitalización de carácter individual, que se sitúa en torno al 70%.

Tampoco es desdeñable el efecto atribuible a los espacios comunes, y cuya mejora constituye una preocupación relevante para la Gerencia, ya no sólo en el Álvaro Cunqueiro, sino también en el resto de centros de la EOXI. Las puertas de acceso, los pasillos de distribución, las salas de espera y salas de estar, salas de información, el mobiliarios común, las cafeterías, kioskos, floristerías, el servicio de vending, entre otros espacios y servicios, son analizados y evaluados para mejorar también la experiencia de paciente.

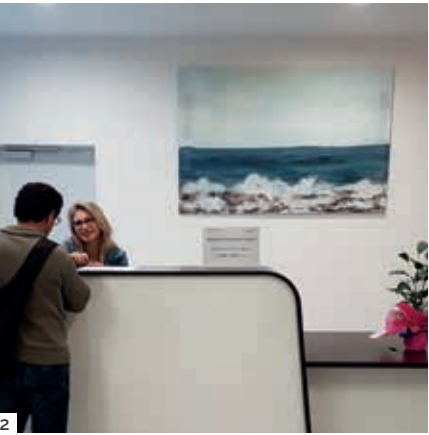
Vamos a detallar alguno de los aspectos más relevantes en este epígrafe:

REFORMA Y ACONDICIONAMIENTO DE ESPACIOS ASISTENCIALES

La puesta en marcha de determinados servicios o unidades exige de una planificación previa que debe incluir necesariamente aspectos de accesibilidad. En el área sanitaria de Vigo hemos recurrido a la experiencia de alguna de las Asociaciones del “Consello Asesor” para trabajar conjuntamente en este campo.



1



2



3



4



5

- 1. Cuadro donado por José María Barreiro
- 2. Cuadro donado por Cristina Fernández Nuñez
- 3. El artista Antón Pulido
- 4. Cuadro donado por Ana Soler
- 5. Cuadro donado por Iria Blanco Barca
- 6. Retrato de Álvaro Cunqueiro



6

En el plano asistencial el principal ejemplo que podemos presentar es la participación de los técnicos de movilidad de *COGAMI* (Confederación Galega de Persoas con Discapacidade) y de *PLALEMGA* (Plataforma de Lesionados Medulares de Galicia) en la definición y concreción del proyecto funcional y de espacios de la Unidad de Lesionados Medulares del Hospital do Meixoeiro permitiendo de esta manera incorporar propuestas que mejoraron los espacios y circulaciones de la Unidad.

REFORMA Y ACONDICIONAMIENTO DE ESPACIOS PARAASISTENCIALES

En el ámbito no asistencial otro de los ejemplos de participación de las asociaciones lo constituye la definición y planificación del nuevo aparcamiento para vehículos de personas con movilidad reducida del Hospital do Meixoeiro, en el que los técnicos de movilidad de *COGAMI* proporcionaron criterios y condicionantes para su concreción final.

MEJORAS EN LAS SALAS DE PACIENTES EN CENTROS DE SALUD Y HOSPITALES

Con el objetivo de mejorar los aspectos relacionados con la confortabilidad de los

espacios destinados a los/las pacientes -salas de espera y salas de estar-, se realizaron a lo largo de 2017 diferentes actuaciones en los centros de salud y en los hospitales.

- En la sala de espera de Pediatría del centro de salud de Coia se substituyó el suelo por un nuevo pavimento de madera.
- En las salas de Educación Maternal y Odontología de los centros de salud de Coia, Tui, Moaña, Cangas, Rosalía de Castro, Nicolás Peña, Sárdoma, A Guarda, Redondela y Ponteareas, se implantó un sistema de música ambiental.
- En el Hospital do Meixoeiro se realizaron trabajos en las salas dentro de la unidades, en las salas de estar de pacientes y familiares: se pintaron las zonas comunes y se cambió el mobiliario, con nuevos sofás, sillas, mesas altas y bajas, monitores de televisión. Todo eso con el objetivo de hacer más acogedores los espacios comunes.

DECORACIÓN ESPECÍFICA EN ÁREAS CONCRETAS

Para alcanzar un entorno sanitario cálido, es fundamental que las instalaciones cuenten con un diseño interior confortable y amigable.



Centro de Salud de Oia

Conscientes de esta necesidad, la EOXI de Vigo puso el foco en aquellas áreas de especial sensibilidad, como Pediatría (subrayar el *Patio de Recreo*, ya referido), la Unidad de Cuidados Paliativos o las Unidades de Hospitalización de Obstetricia y Ginecología entre otras, desarrollando propuestas artísticas realizadas “*ad hoc*” para esos espacios concretos, con una temática relacionada con la especialidad y servicio a decorar.

Así, la Unidad de Cuidados Paliativos del Meixoeiro acaba de decorar sus paredes gracias a la intervención artística de la alumna de la Facultad de Bellas Artes, Eva Monroy, que desarrolló un proyecto basado en el acercamiento de la naturaleza al espacio hospitalario.

Partiendo de una selección de diez árboles representativos del paisaje gallego e inspirándose en los dibujos científicos de naturalistas, los pintó en los pasillos y en las salas de reunión y familiares de esta unidad.

Quiso representar la idea de “*cada hoja, así como cada paciente, son algo único dentro de la humanidad*”.

El Área de Obstetricia y Ginecología fue decorada con obras de las artistas Iria Blanco

y Ana Soler, con temáticas propias de la mujer que reflejan el amor, la ilusión, y la alegría de la maternidad.

Fuera de las unidades de hospitalización, otra área que también se consideró de especial importancia fue la de Atención al Paciente, que se decoró con una obra de la artista Cristina Fernández Núñez.

Tampoco podemos olvidar la obra que preside el hall principal del Cunqueiro, que forma parte indisoluble ya de ese gran espacio de acogida situado en la entrada del edificio. Nacida de la mano del artista Diego Germade, lleva por título “*A selva de Esmelle*”, y nos evoca el singular mundo de Álvaro Cunqueiro.

Para finalizar este epígrafe, y no podríamos hacerlo de otra manera, tenemos que hacer referencia al retrato de Álvaro Cunqueiro que preside la entrada principal. Donación de la familia del escritor mindoniense como muestra de gratitud al hecho de denominar así al nuevo hospital público de Vigo, y también a todos los profesionales que trabajan en el centro, la obra es un óleo sobre lienzo firmado por el artista valenciano Néstor Casani. Como afirmó César Cunqueiro con motivo de la donación,

“*siempre pensé que el nombre de mi padre podría dar nombre a una escuela o a una biblioteca, jamás a un hospital, pero hoy creo que el retrato de mi padre está en el lugar donde debe estar*”.

RENOVACIÓN INTEGRAL DE LOS SILLONES DE PACIENTE DEL HOSPITAL DO MEIXOEIRO

El Hospital do Meixoeiro procedió a la renovación y unificación de los sillones de las habitaciones de las unidades de hospitalización. El número total de sillones



renovados fue de 340. Se trata de un mobiliario con unas especiales características ergonómicas, que llevan respaldo con reposabrazos y reposapiés abatibles hasta posición horizontal, que favorecen la comodidad y el descanso del paciente. Además, disponen de un sistema de rodada que permite su movilidad, y que también facilita las tareas del personal.

Dos de estas sillas con brazos son diferentes, están diseñadas para los pacientes con obesidad mórbida, con un ancho superior para soportar 220 kilogramos de peso.

PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO A PACIENTES CON INGRESO PROGRAMADO

En los dos centros que realizan asistencia de hospitalización de agudos del *Complexo Hospitalario Universitario de Vigo* (Hospital Álvaro Cunqueiro y Hospital do Meixoeiro) existe un procedimiento de acompañamiento a los pacientes con ingreso programado desde el Servicio de Admisión hasta la unidad de hospitalización correspondiente.

En un horario previamente comunicado al paciente, personal de Información del hospital acoge a los pacientes que

ya fueron recepcionados y han efectuado los trámites administrativos de ingreso en el mostrador de Admisión y los acompañan a la unidad de hospitalización, portando la documentación necesaria para el ingreso (etiquetas, hoja de ingreso y pulsera de identificación) donde son recibidos por el personal de enfermería.

El personal de Información que hace el acompañamiento va siempre debidamente identificado y uniformado y responde a las dudas que plantean los/las pacientes relacionadas con el funcionamiento general del centro. Este servicio es muy valorado por los/las pacientes y sus familias ya que incrementa la calidez en la acogida y reduce parte del estrés e incertidumbre asociados a la hospitalización.

CORTINAS DE SEPARACIÓN ENTRE CAMAS EN HOSPITALIZACIÓN

La *EOXI* de Vigo procedió en el verano de 2017 a la instalación de cortinas enrollables con subida y bajada automática en todas las habitaciones dobles o potencialmente dobles del Álvaro Cunqueiro, equiparando así la situación con la del Hospital do Meixoeiro.

Se trata de mejorar las condiciones de intimidad de los pacientes hospitalizados en determinadas situaciones, como cuando se retiran las ropas para las exploraciones, tratamientos o aseos.



SERVICIO DE PELUQUERÍA A DEMANDA EN HOSPITALIZACIÓN

Entre los servicios no sanitarios ofertados en las instalaciones del Hospital Álvaro Cunqueiro, es necesario subrayar uno de los mejor valorados: el servicio de peluquería en las propias habitaciones de los pacientes hospitalizados.

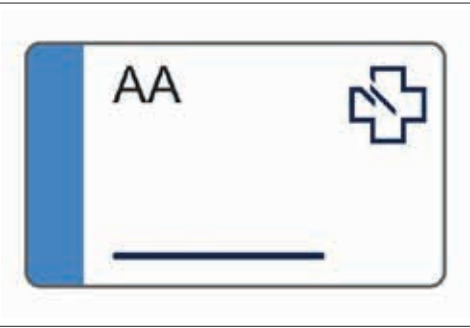
Se trata de un servicio muy gratificante para pacientes que desean cuidar su aspecto físico, contribuyendo así a su bienestar emocional.

En este sentido, el personal de la peluquería se dirige a las habitaciones de los/las pacientes que demandan los diferentes servicios ofertados como son el lavado y peinado, corte de pelo, afeitado, manicura y pedicura. Se atiende una media de cuatro pacientes diarios en sus propias habitaciones.

ACCESIBILIDAD A LA HOSPITALIZACIÓN PARA ACOMPAÑANTES

El acceso a las unidades de hospitalización, tanto en el Hospital do Meixoeiro como en el Álvaro Cunqueiro no tiene apenas restricciones, en plena concordancia con la idea que sostenemos de que tanto pacientes

como familiares se benefician mutuamente tanto del acompañamiento como de la posibilidad de acompañar. En este sentido, las 34 unidades de hospitalización convencional del *CHUVI* permiten el acceso sin restricciones de las familias y allegados/as, facilitando de este modo el reintegro precoz de los pacientes en su entorno social y familiar.



TARJETA AA

La *Instrucción 18/2012* del *Servizo Galego de Saúde*, regula la tarjeta sanitaria “AA” y el protocolo de acogida de pacientes diagnosticados de determinadas patologías, para favorecer la accesibilidad y el acompañamiento en la atención a los/las pacientes protegidos por el *SERGAS*.

Se trata de una iniciativa pionera en España y que favorece la agilidad en la atención sanitaria (en cualquier ámbito asistencial: atención primaria, urgencias, consultas externas, etc.) y también el acompañamiento permanente por parte de algún cuidador/ra o familiar.

En el momento presente, las patologías que están amparadas por esta instrucción y por todo lo que de ella deriva son las siguientes:

- Trastornos del espectro autista.
- Enfermedad de Alzheimer.
- Parálisis cerebral.
- Discapacidad intelectual grave asociada a trastornos de conducta y/o problemas de comunicación.

DISTRIBUCIÓN DE PRENSA A PACIENTES

La *EOXI* de Vigo adoptó en 2017 la decisión de ofertar de manera gratuita la prensa local a los pacientes hospitalizados en el *CHUVI* y a aquellos que acuden al hospital a recibir tratamientos ambulatorios, motivo por el que deben permanecer durante largo tiempo en el centro.

Por lo tanto, diariamente se distribuyen ejemplares de Faro de Vigo, La Voz de Galicia y del Atlántico Diario en las Unidades de hospitalización del Álvaro Cunqueiro y Meixoeiro, así como en el Hospital de Día de Oncohematología y en la Unidad de Diálisis.

Además, para los pacientes hospitalizados en el Hospital Nicolás Peña, la prensa constituye una herramienta más de las actividades terapéuticas de su programa de rehabilitación psiquiátrica.

ASEOS ADAPTADOS A PACIENTES CON OSTOMÍAS

En el año 2017 se instalaron en el Hospital Álvaro Cunqueiro y en el Hospital do Meixoeiro, ambos aseos adaptados a pacientes con ostomías. En el área sanitaria de Vigo hay, más de 1.000 pacientes portadores de una bolsa de colostomía, por lo que adaptar nuestra estructura en algo tan básico como la posibilidad de acceso a un aseo adecuado a sus necesidades era un asunto al que había que dar cumplida respuesta. Eliminar limitaciones estructurales o adaptar las estructuras a las necesidades concretas de los pacientes es un elemento complementario, pero fundamental, a la



hora de dar respuesta a las necesidades integrales de un colectivo que ya no sólo recibe asistencia específica y especializada conforme a su situación clínica, sino que acude a los centros sanitarios para encontrar respuesta a muchas otras necesidades.

SENDA BIOSALUDABLE

El Hospital Álvaro Cunqueiro dispone de una senda pública que circunda la práctica totalidad del perímetro de la parcela. Tiene una longitud de 1.760 metros y una anchura

media de 2 metros. Resulta accesible desde el propio centro hospitalario o a través de los caminos que la conectan con las áreas adyacentes.

En su trazado se pueden distinguir 2 tramos. Un camino que recorre el lado oeste de la parcela, en dirección norte-sur caracterizado por la alternancia de tramos llanos con otros en pendiente. El otro camino acompaña el curso de las aguas del río Barxa, en un trayecto sinuoso y sin apenas pendiente, que tiene conexión directa con el hospital a través del vial de consultas externas y con la carretera Clara Campoamor. Desde este tramo se puede contemplar un molino comunal recientemente restaurado.

La senda permite recorrer las zonas verdes que rodean el edificio, tanto en la zona de bosque mixto de la parte alta, como la zona de bosque de ribera del río Barxa, ofreciendo vistas panorámicas de Vigo y sus parroquias. Su trazado la hace idónea ya no sólo para un tranquilo paseo que ayude a sobrellevar la estancia de un ser querido a los allegados o familiares de los pacientes hospitalizados, como para las caminatas de los vecinos y vecinas del entorno, que lo aprovechan para la práctica de ejercicio físico.



Senda Biosaludable

EL MUSEO SANITARIO DE VIGO

El Museo Sanitario de Vigo, “*MUSAVI*”, es una iniciativa de la *EOXI* de Vigo con el objeto de preservar la historia y el patrimonio de la sanidad del área viguesa. Se trata el primer museo sanitario integral de España, que nace con la vocación de convertirse en un referente científico, documental y tecnológico relacionado con los temas de la salud.

Surgió como consecuencia de la reordenación del área sanitaria, que permitió tomar conciencia de la existencia de determinada documentación, equipamiento, y tecnología, con valor histórico, científico y artístico, que es preciso conservar.

Lo que empezó como una especie de sueño de unos cuantos profesionales es ya una realidad. Este museo es nuestro especial homenaje a los/las profesionales de la sanidad, que fueron y son los/las verdaderos/as protagonistas de nuestra historia de progreso y mejora continua. Se lo debemos a nuestros/as predecesores/as y tenemos la obligación de ofrecerlo a los/las que vienen detrás.

Contar con un espacio digital y físico para exponer los fondos de *MUSAVI*, debidamente catalogados, supone un activo

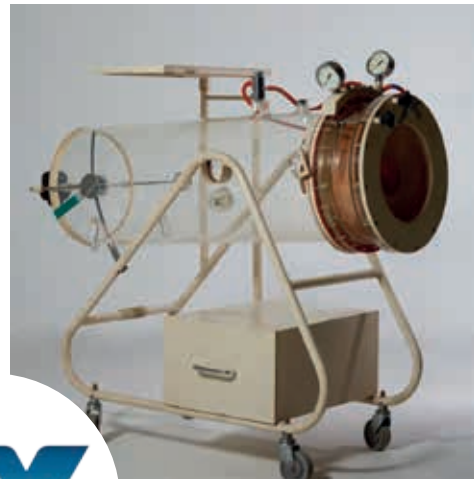
científico de gran consideración así como una importante fuente documental para el estudio y la investigación.

Esta iniciativa cuenta con la participación y asesoramiento de representantes de todos los estamentos relacionados con el sector no sanitario, tanto en activo como jubilados: personal médico, enfermería y sanitario, personal administrativo, historiadores, profesionales de la información, etcétera.

Gestación del proyecto

Los constantes avances tecnológicos provocan la substitución de equipamientos e instrumental sanitario, hoy en día obsoletos, por otros más modernos. Desde la creación del Hospital Elduayen en el año 1.895 se abandonó el uso de mucho aparataje relacionado con la historia sanitaria de la comarca viguesa.

La apertura del nuevo Hospital Álvaro Cunqueiro en el año 2015, y la consiguiente reordenación del área, supuso el fin de la actividad sanitaria de determinados centros, alguno de ellos de una larga trayectoria asistencial, como el Hospital Rebullón o el Hospital Xeral – que venía prestando asistencia sanitaria a la población desde 1955 –.



MUSAVI Museo Sanitario de Vigo

De las tareas de vaciado, selección y traslado del mobiliario, equipamiento, instrumental y archivo de los servicios y centros que cerraron o cambiaron de emplazamiento, surgió la necesidad de conservar aquellos elementos que, aunque carentes de vida útil, representaban ejemplos testimoniales de la actividad sanitaria y de la sociedad de épocas pasadas.

A finales de 2017, el Hospital Álvaro Cunqueiro acogió una pequeña muestra con algunas de las piezas más representativas de los fondos del museo: un equipo de Radiodiagnóstico de madera de 1.930; un Microscopio monocular de 1.925; el Vaso Train, equipo de terapia por compresión al vacío del servicio de Cirugía Vascular empleado para mejorar la circulación de la sangre de los miembros inferiores; un equipo de Pneumotórax artificial de la década de 1.960; una balanza de precisión de Anatomía Patológica y una bicicleta de rehabilitación que combinaba el ejercicio con las manualidades.

En esta exposición también se pudo contemplar el primer ecógrafo adquirido por el *SERGAS* en Vigo; así como un electrocardiógrafo, un desfibrilador, y una bomba de drenaje de mitad del siglo XX.

Otra de las piezas más curiosas es la cama pesa-personas del Servicio de Nefrología, utilizada para el control del peso del paciente antes y después de la diálisis.

También se pudo ver la uniformidad del personal del hospital de los años 50, en concreto los uniformes que llevaban las camareras, las auxiliares y las enfermeras de aquella época.

El *MUSAVI* también cuenta con su edición digital y dispone de su propio portal web, <https://www.museosanitariovigo.es>, que paulatinamente irá ampliando contenidos que se irán incorporando a la página en la medida en que se vaya disponiendo de material.

ARTE Y SANIDAD

El humanismo médico y las artes plásticas siempre mantuvieron una estrecha relación; relación que en Vigo se ha traducido ya no sólo en la decoración de espacios comunes, como acabamos de comentar, sino también en una especial colaboración de artistas de reconocida trayectoria para nuestro personal jubilado.

Anualmente, y con motivo del acto de reconocimiento a los profesionales de la



Escultura "O Titán", del artista Ramón Conde

EOXI que pasan a disfrutar de su jubilación, un artista seleccionado realiza la donación de una obra suya a la sanidad pública viguesa, que pasa a exponerse en la entrada principal del Álvaro Cunqueiro.

De esta obra se hace una tirada limitada de serigrafías, réplicas del original, numeradas y firmadas por el autor o autora, y que pasan a constituir el obsequio conmemorativo para los y las profesionales jubilados/as.

En 2017, fue el artista ourensano afincado en Vigo, Antón Pulido, quien donó la obra "*Aperta*", a tal fin, sumándose así a las obras de Ángeles Jorreto, José María Barreiro, Pedro Solveira, José Luis Otero Becerra y Jorge Castillo, ya expuestas en el Álvaro Cunqueiro (y también en la versión electrónica del *MUSAVI*) en el espacio denominado "*Arte e Sanidade*".

EL TITÁN

Otra de las obras emblemáticas del Hospital Álvaro Cunqueiro es la escultura "O Titán", del artista Ramón Conde. Instalada en el verano de 2017 en el exterior de la entrada principal del hospital, la escultura es una paternidad, en la que el Titán representa al hospital como padre protector. Evoca la

confianza que la población deposita en la sanidad y en sus profesionales.

La obra, realizada en fibra de vidrio, mide 2,4 metros de alto por 2,6 de ancho y 2,7 de fondo. Dispone de un sistema lumínico de diferentes colores, lo que permite iluminar la escultura según el color representativo de los días mundiales de las distintas enfermedades, y sumarse así a la conmemoración de esa celebración, con el objeto de apoyar a las asociaciones de pacientes y darle mayor visibilidad a esas patologías.



IMPLICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación de la ciudadanía en el gobierno de los sistemas de salud es un aspecto mal resuelto en las organizaciones sanitarias en España, quedando restringida a un plano puramente simbólico cuando no exclusivamente a un ejercicio teórico sin repercusión práctica.

Y no se trata de un asunto baladí, ya que en una sociedad con mayor acceso a la información y con un nivel alto de exigencia sobre los servicios públicos, las carencias en este aspecto ponen en cuestión el modelo de gobernanza de nuestras instituciones, deslegitimando muchos de sus resultados y logros.

A diferencia de lo que ocurre en otros campos, en el caso que nos ocupa no podemos escudarnos en la ausencia de normativa que regule esta participación, ya que son recurrentes las referencias a este punto que encontramos en nuestro marco jurídico, comenzando por la Constitución y por la *Ley General de Sanidad*.

Sin embargo, cometeríamos un inmenso error si considerásemos esta cuestión como un asunto exclusivamente normativo. La participación ciudadana es una dimensión esencial en los procesos sociales que tienen la promoción de la salud como foco principal, tal y como reconoce la propia Organización



1



2



3



4

1. Nieve en el Hospital Meixoeiro | 2. Premios II Concurso Fotografía | 3. Tren solidario del Colegio Montesol | 4. Programa educativo "Salvavidas" del Centro Montesol

Mundial de la Salud. Dar voz y voto a la ciudadanía haciéndola co-responsable e incorporándola como parte integrante de las estructuras reguladoras del sistema, constituye una exigencia en la búsqueda de compromiso social en la toma de decisiones que afectan a recursos, organización, gestión y control de resultados. Ese compromiso se basa en la cooperación de todas las partes que intervienen en los sistemas de salud, y requiere a su vez altos niveles de transparencia y vocación por la rendición de cuentas.

Regresando a los aspectos reglados del asunto en cuestión, tenemos que indicar que en el corpus normativo vigente en todo el Sistema Nacional de Salud, está perfectamente descrita la participación comunitaria a través de diferentes órganos dirigidos a favorecer la implicación ciudadana en la formulación de la política sanitaria y en el control de su ejecución, ejercitadas desde la responsabilidad y la lealtad al interés general, al bien público y a la promoción del bienestar social. Así, los consejos de salud autonómicos o de área, con funciones consultivas o de asesoramiento en la formulación de planes y objetivos generales en el ámbito territorial respectivo, así como en el seguimiento y evaluación de los resultados, son una realidad en nuestras organizaciones.

Paralelamente a esta realidad, nuestra sociedad fue acumulando cambios muy sustanciales en el perfil de sus pacientes, en un contexto general de transformación social. Los cambios epidemiológicos experimentados, con la cronicidad como norma, el acceso masivo a las tecnologías de la información y la comunicación, el abandono de la medicina paternalista propia del siglo XX y el fomento de la autonomía individual, entre otras, han hecho emerger una nueva tipología de paciente, desconocida hasta hace no muchos años. Una tipología de paciente mejor formado, capaz de entender mejor a los profesionales, de plantearles dudas o incluso aportarles información. Una tipología de paciente que al igual que en otros ámbitos de la vida, tiende a comportarse como cliente, y por tanto con un mayor nivel de exigencia sobre los servicios que recibe. Una tipología de paciente que busca (y encuentra) a otros pacientes con condiciones de salud similares, y que se asocia persiguiendo personas con quien compartir su situación clínica, con quien buscar recursos asistenciales complementarios, y con quien, también, poder compartir el ejercicio de influencia.

A la vista de esta nueva realidad se hace aún más patente la necesidad de adaptación de los modelos de participación en el ámbito

sanitario, con la finalidad de dar cabida, ya no sólo a los/las representantes de la ciudadanía sino también, y específicamente, a los representantes de los y de las pacientes a través de sus asociaciones.

Conscientes de esa necesidad, desde la *Consellería de Sanidade* de la Xunta de Galicia, y desde el *Servizo Galego de Saúde* se constituyó el primer “*Consello Asesor de Pacientes*” de un servicio regional de salud en España, al amparo de la Orden del 22 de agosto de 2011 de la citada consellería, publicada en el Diario Oficial de Galicia con fecha 14 de septiembre (https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2011/20110914/AnuncioC3K1-050911-6073_es.html).

Conscientes de que esta línea debía ser trasladada al ámbito local, en las propias áreas sanitarias, en junio de 2016 se constituye en Vigo el primer “*Consello Asesor de Pacientes*” de un área sanitaria existente en España.

El éxito de la experiencia pilotada en Vigo, y que vamos a describir a continuación, probablemente contribuyese a que la “*Lei 1/2018, do 2 de abril*”, por la que se modifica a “*Lei 8/2008, do 10 de xullo, de Saúde de Galicia*”, haya incorporado en el artículo 26bis, la constitución de consejos asesores

de pacientes en todas las áreas sanitarias de Galicia, como órganos de participación de las asociaciones en las que se agrupan los pacientes en el ámbito territorial correspondiente.

CONSELLO ASESOR DE PACIENTES

A finales del año 2015, inmersos en un proceso de transformación integral de la asistencia sanitaria en la EOXI de Vigo derivado de la apertura del Hospital Álvaro Cunqueiro, se constató la necesidad imperiosa de actualizar los órganos de participación y asesoramiento de la ciudadanía.

La necesidad de que los y las pacientes y sus asociaciones pudiesen tener voz y voto dio paso a la constitución, como ya indicamos, del primer “*Consello Asesor de Pacientes*” de España con base en un área sanitaria integrada, por resolución expresa de la *Xerencia de Xestión Integrada de Vigo*.

Así queda recogido también en el acta fundacional del *Consello*:

https://xxivigo.sergas.gal/Dinformacionparaamiasaude/41/Acta_Constitucion_Consello_asesor_Pacientes.pdf.



Las funciones que se le atribuyen al *Consello Asesor* son las siguientes:

- 1. Asesorar sobre todos aquellos aspectos, actividades, procedimientos, recursos y servicios que tienen o pueden tener impacto sobre la asistencia que reciben los/las pacientes y sus familias.
- 2. Proponer y participar en programas de formación en los foros que puedan establecerse.
- 3. Participar en los grupos de trabajo y grupos de mejora para la actualización y revisión de los protocolos y guías de atención.

4. Colaborar en el diseño de espacios para la mejora de su accesibilidad y funcionalidad.

5. Proponer actuaciones generales o específicas dirigidas a mejorar la experiencia de paciente.

6. Recibir periódicamente información general sobre actividad y resultados asistenciales.

A través de estas asociaciones son cerca de 18.000 familias y más de 40.000 las personas directamente representadas en el *Consello*.

En la actualidad, el *Consello Asesor de Pacientes* del área sanitaria de Vigo está formado por las siguientes 34 asociaciones. Puede accederse a información complementaria sobre las asociaciones que configuran el consello en el siguiente enlace:

<https://xxivigo.sergas.gal/Paxinas/web.aspx?tipo=paxtxt&idLista=8&idContido=27&migtab=25%3b27&idTax=8504>.

ASOCIACIONES PARTICIPANTES EN EL CONSELLO ASESOR DE PACIENTES	
ADICAM	Asociación de diagnosticad@s de cancro de mama
ADROVI	Asociación de doantes e receptores de órganos de Vigo.
AECC	Asociación española contra o cancro.
AFAGA	Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer e outras demen- cias de Galicia
AGAL	Asociación galega de Lupus.
AGAVIH	Asociación galega de afectados por VIH.
AGADHEMO	Asociación galega de Hemofilia.
AGAPREM	Asociación galega de familias de nenos prematuros
AGL	Asociación galega de Linfedema.
ALBORADA	Asociación de loita contra a droga
ALCER	Asociación galega contra as enfermidades do ril
ALENT0	Asociación de dano cerebral
APAMP	Asociación de familias de persoas con parálise cerebral
ASANOG	Asociación de axuda a nenos oncolóxicos de Galicia
ASEARPO	Asociación de enfermos de artrite de Pontevedra

ASOCIACIONES PARTICIPANTES EN EL CONSELLO ASESOR DE PACIENTES	
ASPANAEX	Asociación de persoas con discapacidade intelectual
AVELAÍÑA	Asociación de saúde mental.
AVEMPO	Asociación viguesa de esclerose múltiple
AVIDEPO	Asociación de espondilite de Pontevedra
BICOS DE PAPEL	Asociación de axuda aos nen@s oncolóxic@s do Álvaro Cunqueiro
COGAMI	Confederación galega de persoas con discapacidade
DOA	Asociación de saúde mental
DOWN VIGO	Asociación Síndrome de Down
ÉRGUETE-INTEGRACIÓN	
FEGEREC	Federación galega de enfermidades raras e crónicas.
FQGALICIA	Asociación galega de fibrose quística
IRMANDADE DE DOADORES DE SANGUE DE VIGO	
LENDA	Asociación de familiares de enfermos mentales
LRG	Liga reumatolóxca galega
OSÍLICE	Asociación de enfermos de silicose.
PLALEMGA	Plataforma de lesionados medulares de Galicia.
QUERENDO	Asociación de mulleres con endometriose
TEAVI	Asociación afectados por trastorno do espectro autista de Vigo
TETA E COLIÑO	Asociación de lactancia e crianza con apego



ESPACIO ASOCIATIVO

Con la intención de facilitar la interacción con los servicios y el trabajo colaborativo entre profesionales y asociaciones, en mayo de 2017 se pusieron a disposición de estas unas dependencias completamente equipadas en todo lo necesario, destinadas a realizar su labor esencialmente en programas informativos, formativos y de acompañamiento. El citado espacio mantiene desde entonces un calendario de presencias en fechas y horarios fijos, lo que ha permitido coordinar acciones y derivaciones desde los distintos servicios y unidades de la EOXI.

A lo largo de 2017 fueron 11 las asociaciones que han dispuesto del espacio asociativo (*AFAGA, AGL, AGAL, AGAVIH, ALCER, ALENTO, ASEARPO, ATEMPO, FEGEREC, LRG e AGFQ*) a las que tenemos que añadir *ADROVI* y a la *Irmandade de doadores de sangue de Vigo* que disponen de espacio asociativo en el Hospital Nicolás Peña.

PROGRAMA “COÑECE O TEU HOSPITAL”

Con el objetivo de dar a conocer de primera mano a los colectivos sociales, académicos, vecinales, profesionales o escolares de nuestra área sanitaria la estructura y características organizativas y funcionales del Hospital Álvaro Cunqueiro, se puso en marcha, con motivo de su apertura, un programa de visitas guiadas bajo el título de “*coñece o teu hospital*”. Hasta finales de 2017 fueron más de 1.500 las personas que han podido acceder a un conocimiento directo y real del hospital, de sus instalaciones y características funcionales, arquitectónicas y organizativas.

Este programa nos ha permitido poner en valor una infraestructura arquitectónica y tecnológicamente vanguardista, diseñada y erigida para mejorar la experiencia de



1



2



3



4



5



6



7

1. Día Mundial del Riñón
2. Día Mundial de la Higiene de Manos
3. Reto 30.000 donantes
4. Caminata Biosaludable
5. Día Mundial del niño prematuro
6. Mesa Informativa del Daño Cerebral
7. Día Mundial del Ictus

paciente y su confortabilidad, al tiempo que facilita la labor de los/las profesionales con espacios y dependencias cómodas y funcionales. Ha permitido también desmontar muchas de las falsedades y bulos que se han vertido sobre el centro, ayudando decisivamente en el giro de la opinión colectiva sobre las características, dimensiones y potencialidades del Cunqueiro, y a fomentar la adhesión a los servicios sanitarios públicos.

CAMPAÑAS SANITARIAS

Una de las líneas por las que se ha apostado con el objetivo de promover la sensibilización ciudadana y visibilizar el esfuerzo del tejido asociativo sanitario en nuestra área ha sido la apuesta por las campañas sanitarias.

Todos los centros del *Servizo Galego de Saúde* en nuestra área sanitaria están a disposición de las asociaciones para la promoción de campañas en una triple vertiente:

- Campañas destinadas a promover hábitos de vida saludable: dieta saludable, ejercicio físico, etc.
- Campañas orientadas a promover la solidaridad de la ciudadanía: campañas

de donación de sangre, médula ósea u órganos. Mención específica merece la campaña de promoción de la donación de órganos que bajo el lema *RETO 30.000*, dirigido a concienciar y promover la donación de órganos y alcanzar la cifra de 30.000 donadores/as en nuestra área sanitaria, conjuntamente con *ADROVI*.

- Campañas dirigidas a visibilizar determinadas condiciones de salud o enfermedades y a sensibilizar a la población general sobre las mismas.

La colaboración del área sanitaria de Vigo y de las distintas asociaciones con el *Consello Asesor* en el ámbito de la promoción, la difusión, información y sensibilización sobre distintas patologías ha sido una constante a lo largo de los últimos tiempos.

Mesas informativas, jornadas divulgativas, entre otras, se sucedieron a lo largo de las instalaciones de los distintos centros, con la participación conjunta de profesionales y pacientes.

“ Para las **personas** que precisan cuidados,
para las **personas** que cuidan,
para las **personas** que nos cuidarán.

SENSIBILIDAD
participación
COMUNICACIÓN
CONFORTABILIDAD
EXPERIENCIA DE PACIENTE
profesionales
MODELO EFECTIVO-AFECTIVO
HUMANIZACIÓN
persona
empatía
accesibilidad
compromiso
INTIMIDAD
amabilidad
calidad
CONFIANZA



**XUNTA
DE GALICIA**



**SERVIZO
GALEGO
de SAÚDE**

**Xerencia de Xestión Integrada
de Vigo**

