

MEMORIA ACTIVIDADES HUMANIZACION DURANTE EL ESTADO DE ALARMA POR SARS-CoV2 2020



ESTAMOS CONVOSCO

ESTAMOS CON VOSOTROS

El año 2020 cambió el mundo. Irrumpió una enfermedad detectada en la ciudad de Wuhan, China, producida por un coronavirus, el SARS-CoV-2, que modificó no sólo la manera de relacionarnos como sociedad, sino de prestar atención sanitaria, de proporcionar cuidados y enfrentar el día a día.

Desde los primeros casos de neumonía atípica el virus se extendió por el planeta y, el 23 de enero, la OMS declaró el brote del nuevo coronavirus Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional. En España se notificó el primer caso el 31 de enero en Canarias.

En Galicia, el primer diagnóstico de coronavirus se hizo en nuestro hospital: fue el 4 de marzo de 2020 y se trataba de un hombre de 49 años procedente de Madrid, que había llegado a La Coruña el 1 de marzo. A partir de ahí los casos crecieron día a día, de modo que el 9 de marzo había ya 9 positivos en el Área y la sucesión de acontecimientos fue tan rápida como rápido era el crecimiento de los casos: el día 11 de marzo la OMS declaró la Pandemia Mundial, el 12 la Xunta de Galicia anunció el cierre de los colegios y el 14 de marzo, el Gobierno de España decretó el Estado de Alarma y el confinamiento de la población.

El Área Sanitaria de A Coruña y Cee fue la que sufrió con mayor intensidad en Galicia la presión asistencial en el pico de contagios de la pandemia covid entre los meses de marzo y mayo de 2020: llegamos a tener 232 camas ocupadas por Covid en hospitalización y 53 en UCI, además de cientos de afectados en seguimiento domiciliario y miles de confinados. Fallecieron más de 100 personas.

Nos encontramos ante una enfermedad altamente contagiosa, para la que no había un tratamiento curativo o de probada eficacia y que impactaba directamente en las personas más vulnerables.

Para los infectados ingresados en los hospitales supuso un estrés importante, ya que se impuso el aislamiento y la distancia de sus familiares, y para los que permanecieron en domicilio supuso una dificultad social y personal para cumplir las medidas de confinamiento y aislamiento.

Los sanitarios y sus familias recibieron directamente el impacto de la incertidumbre y el estrés emocional de estar en primera línea de la batalla contra un enemigo mortal, invisible y silencioso.

Los colectivos más vulnerables se vieron especialmente afectados, y ahí especialmente los mayores de centros residenciales, las personas en riesgo de exclusión social, personas con diferentes capacidades o problemas de comunicación y percepción de la realidad, o pacientes con enfermedades graves.

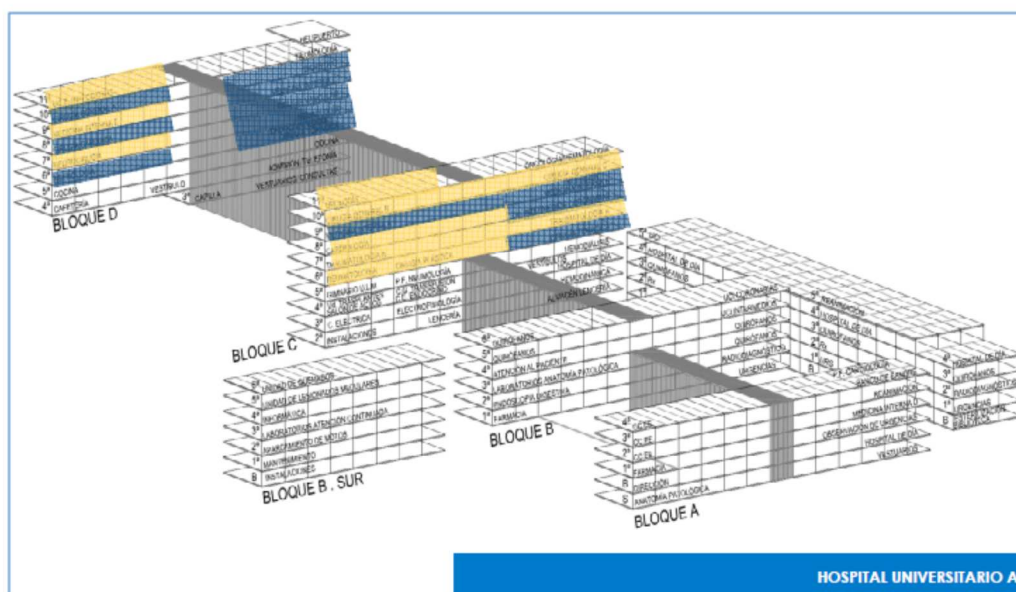
Además de la importantísima labor de reorganización asistencial realizada, que en nuestra Área supuso incluso el habilitar un hospital de campaña en las instalaciones del Palacio de Exposiciones ante la previsión de necesitar ampliar la disponibilidad de camas hospitalarias, se llevaron a cabo, desde todos los ámbitos, esfuerzos por acercarse a las personas enfermas y las familias, y por dar apoyo a los/as trabajadores/as del Área, sin los cuales, sin su profesionalidad y su dedicación, no habría sido posible llevar a cabo la asistencia en tan difíciles momentos.

ESTAMOS CONVOSCO, “estamos con vosotros”: con los enfermos, con las familias, con la sociedad, con los profesionales sanitarios y de servicios esenciales... , es la memoria de las actividades realizadas desde el Área Sanitaria. No son todas, pero son un reflejo del enorme esfuerzo realizado por el #equipoCHUAC en aquellos azarosos días de la primavera de 2020 que lo cambiaron todo.

1. REORGANIZACION ASISTENCIAL
 - ⊕ CENTROS SANITARIOS
 - ⊕ RESIDENCIAS SOCIOSANITARIAS
 - ⊕ PERSONAS SIN HOGAR Y EN RIESGO DE EXCLUSIÓN
2. DETECCIÓN DE NECESIDADES
 - ⊕ PACIENTES COVID INGRESADOS
 - ⊕ PACIENTES COVID NO INGRESADOS
 - ⊕ PROFESIONALES
3. INFORMACION Y COMUNICACION
 - ⊕ FAMILIAS
 - ⊕ PROFESIONALES
 - ⊕ ASOCIACIONES DE PACIENTES
 - ⊕ CIUDADANIA
4. MENSAJES DE ANIMO Y RECONOCIMIENTO
 - ⊕ MENSAJES
 - ⊕ APLAUSOS
5. FINAL DE LA VIDA
 - ⊕ DESPEDIDA
 - ⊕ DUELO
6. VOLUNTARIADO Y DONACIONES
 - ⊕ VOLUNTARIADO
 - ⊕ DONACIONES
7. OTROS PROGRAMAS Y PROYECTOS
 - ⊕ NIÑOS HOSPITALIZADOS
 - ⊕ COVID-AUTO Y AUTO-COVID ESCUELA
 - ⊕ LECTURA
8. UN RECONOCIMIENTO MAS
9. ... Y UNA REFLEXION



 Servizo Galego de Saúde | Área de Saúde da Tercera e Quarta Idade |   



En la Unidad de Traumatología ha quedado patente ese reconocimiento. Alejandro, traumatólogo y artista, en nombre de todo el servicio, elaboró con sus lápices este homenaje en reconocimiento al personal, colgado enfrente del control de enfermería de Trauma Norte, que se hace extensible a todas las zonas Covid del Complejo Hospitalario:

REORGANIZACIÓN ASISTENCIAL



“Cuando llegó la epidemia del virus Covid 19 (marzo 2020) esta planta de traumatología se reconvirtió en Unidad de Asistencia a Pacientes COVID. En esos momentos de incertidumbre y de riesgo, TODO nuestro personal estuvo a la altura. TODOS supieron lo que había que hacer y lo hicieron muy bien. Por eso, en nombre de tantos pacientes atendidos durante la epidemia Covid, os queremos expresar nuestra ADMIRACIÓN, nuestra ENHORABUENA, nuestro ORGULLO, como compañeros y, como no, nuestro APLAUSO.

*WHAT YOU DO, DO WELL
AND ALL OF YOU DID IT! ”*

Las **UNIDADES DE CRÍTICOS** resultaron especialmente impactadas por la pandemia, tanto las UCIS como las unidades de REANIMACIÓN. Además de reorganizar las zonas de críticos destinadas a Covid, se habilitó una nueva unidad (UCIx) en la zona de los antiguos quirófanos (traslados a una nueva ubicación en 2018 y aún no habilitados para otra función) cuya estructura permitió ampliar la capacidad de huecos de críticos y dar atención a pacientes con neumonías graves.

Mientras tanto, se siguió realizando asistencia y actividad para atender todas las demandas de procesos graves: se realizaron cirugías oncológicas, trasplantes y atención a la demanda quirúrgica urgente según la capacidad asistencial máxima permitida.

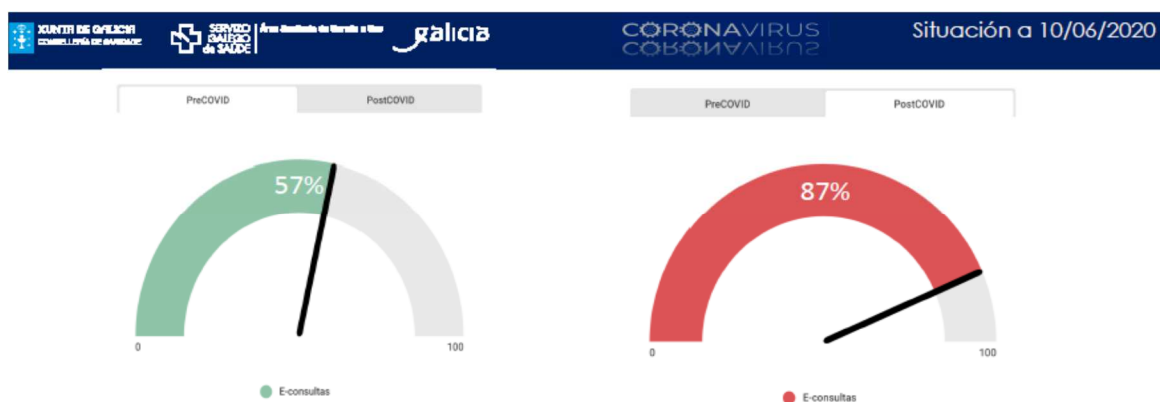
La capacitación del personal, su esfuerzo y su dedicación, permitieron atender a todos los pacientes que precisaron cuidados avanzados de soporte vital.

REORGANIZACIÓN ASISTENCIAL



Se suspendieron las **CONSULTAS** “no imprescindibles”, afectando a miles de actos asistenciales diarios. Se envió un SMS a todos los pacientes con información para que no acudiesen a consulta hospitalaria, y los servicios clínicos realizaron una labor de revisión de las agendas y priorización de aquellos casos/consultas inaplazables, contactando telefónicamente con los pacientes, o bien indicando que se les avisase para cita presencial y se diesen las indicaciones de prevención necesarias. El personal administrativo de los servicios de admisión, atención al paciente y centros de salud, junto con los facultativos y personal clínico no dedicado a la atención Covid, continuaron atendiendo a las necesidades asistenciales de la población, bajo un criterio de priorización según patología. <https://www.laopinioncoruna.es/coruna/2020/04/03/20000-llamadas-salvan-vidas/1491402.html>

Los **CENTROS DE SALUD** asumieron el control y seguimiento de las personas enfermas en sus domicilios. Se ampliaron las E.consultas de atención hospitalaria disponibles para atención primaria, y se siguió realizando consulta telefónica en todos los centros de salud, con cita presencial en los casos indicados, y en todos los PAC urgencias extrahospitalarias.



La **FARMACIA HOSPITALARIA** creó un circuito para enviar los medicamentos a domicilio y evitar desplazamientos de las personas con enfermedades crónicas o sus familias.

REORGANIZACIÓN ASISTENCIAL

El **SERVICIO DE URGENCIAS** se reorganizó, estableciendo zonas y circuitos específicos de atención a pacientes con sospecha Covid.

Se avanzó en la digitalización del servicio, con el programa **UMAX**, que permite conocer en todo momento donde se encuentra un paciente (observación, radiología...) y facilitar esta información en remoto, al generar un código QR al ingreso de la persona enferma en el servicio, que permite a la familia, a través del móvil, tener toda la información tanto desde la sala de familiares como desde su domicilio. Los pacientes y sus familias pueden ver en el móvil que color (en función de la gravedad) se le ha dado en el triaje, su ubicación física en cada momento, pruebas que se le van a hacer, qué médico le atiende, si se ha solicitado una interconsulta, los resultados de análisis o a qué planta ha sido derivado. El enlace web cuenta con la opción de que el médico envíe mensajes de texto a la familia.

<https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/sociedad/2020/04/03/familias-chuac-informados-tiempo-real/00031585914282921268565.htm>



Benito, médico de urgencias del CHUAC, elaboró un collage con las fotos de sus compañeros, con los que compartió momentos de trabajo e incertidumbre.

https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/sociedad/2020/04/26/olvidare-miedo-ojos-gente/0003_202004G26P19991.htm

Los niños y niñas, hijos, nietos, sobrinos... de los trabajadores, hicieron dibujos, que se han conformado en un **MURAL** dentro del servicio, como recuerdo a su apoyo y cariño.



RESIDENCIAS SOCIO SANITARIAS

En los municipios adscritos al Área Sanitaria de A Coruña hay 49 centros de mayores, 20 centros de discapacitados, 3 centros de acogida, 2 centros de menores y 1 centro de ayuda de una congregación religiosa, en total 75 dispositivos de atención social.

Desde la gerencia del Área se colaboró activamente prestando soporte y atención a todos ellos: el 100% de los Centros con residentes fueron testados para Covid, se detectaron los casos y se creó un **EQUIPO DE INTERVENCIÓN** que, en colaboración con el personal sanitario y de atención social de los centros, visitó y prestó cuidados sanitarios de diagnóstico, tratamiento y seguimiento in situ a los casos leves o no subsidiarios de medidas invasivas, y coordinó el traslado e ingreso hospitalario de los casos que lo requirieron.

El Dr. Lamelo, médico de Hospitalización a Domicilio del CHUAC, lideró al equipo, junto con el Dr. Lariño, médico del Club de Fútbol Deportivo de La Coruña, que voluntariamente se incorporó, y médicos de atención primaria como la Dra. Mateos, del Centro de Salud Casa del Mar, y se realizaron visitas médicas y de enfermería diarias a las residencias y centros con una dotación de vehículos y medios de asistencia del Área Sanitaria.



https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/sociedad/2020/04/15/residencias-hospitalizan/0003_202004H15C1995.htm

<https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/torremarathon/2020/04/13/carlos-larino-primera-linea-frente-virus-impactante-verlos-morir-ultimos-instantes-vidas/00031586813141266745714.htm>

PERSONAS SIN HOGAR Y EN RIESGO DE EXCLUSIÓN

El sinhogarismo es un problema de difícil abordaje y que exige la coordinación de las Administraciones desde una perspectiva amplia de integración. En el Área ya se disponía de un programa de actuación (**MESA SOCIAL**), del servicio de trabajo social sanitario donde están representadas todas las entidades que realizan su labor con personas en grave riesgo de exclusión social.

En la pandemia Covid este colectivo fue una diana de riesgo en la Ciudad de A Coruña, y el Ayuntamiento articuló un dispositivo de cobijo y comida, en el que participamos proporcionando **ASISTENCIA SANITARIA A LAS PERSONAS SIN HOGAR** contagiadas y no contagiadas. Se habilitó el Pabellón de Deportes de Riazor, y el Área Sanitaria contó con un equipo de profesionales voluntarios, liderados por la Dra. Iglesias, que permitieron garantizar la protección de la salud (física y mental) de este colectivo.



coma merecen.

Grazas á Policía Local pola súa colaboración para que todo isto funcione.

Grazas aos traballadores/as do Palacio dos Deportes por facernos a intendencia sinxela, sempre cun sorriso.

Grazas a todos vós que coa vosa preocupación facedes que os "invisibles" deixen de selo.



https://www.lavozdegalicia.es/noticia/sociedad/2020/03/23/haciendo-historia-protger-vulnerables/0003_202003H23C1995.htm

<https://www.elidealgalego.com/articulo/coruna/treinta-personas-hogar-cobijan-pabellon-riazor/20200322221233431847.html>

PACIENTES COVID INGRESADOS

Los pacientes Covid ingresan en unidades de hospitalización solos, sin el acompañamiento de sus familiares, ya que las visitas no están permitidas por el riesgo de transmisión y el necesario aislamiento. Muchas veces sus familias están también aisladas en sus domicilios o son también positivos, aunque no precisen ingreso hospitalario. Desde el hospital se pusieron en marcha una serie de microiniciativas, para **FACILITAR LA CALIDAD DE LA ESTANCIA:**

- La revisión de todos los teléfonos de las habitaciones de aislamiento, para asegurarse de que estuvieran en perfecto funcionamiento
- Disponibilidad de cargadores de teléfono móvil para los pacientes
- Móviles en préstamo para pacientes covid que por motivos económicos no disponían de la posibilidad de utilizar uno propio durante el ingreso.
- Disponibilidad de televisión en abierto en las habitaciones de las personas aisladas, que no podían gestionar el acceso a la TV ni por si mismos ni con su familia.
- Canalizar donaciones de entidades, como zapatillas por Inditex, para poder levantar a los pacientes de cama y promover la movilidad durante el ingreso, en especial tras el alta de UCI
- Tablets y teléfonos móviles, gestionados por el personal de enfermería y trabajo social, para el establecimiento de comunicación con las familias, especialmente para aquellos casos de personas mayores o en una situación clínica que dificulta el uso de las TICs (mensajes por audiocarta, envío de fotos al móvil corporativo, wassap, videos familiares, videollamadas...)
- Canalización de cartas, mensajes, enseres... de sus familiares.



PACIENTES COVID NO INGRESADOS

HOTEL DE PACIENTES

Por las situaciones de aislamiento social o pérdida de autonomía que impedían el retorno al domicilio habitual, por no existencia de condiciones adecuadas o aislamiento de la vivienda, o para personas de otras comunidades autónomas en situación de tránsito, y previa valoración del Servicio de Trabajo Social Sanitario, se habilitó una planta del ya existente Hotel de Pacientes del CHUAC, utilizado habitualmente para estancia de pacientes peritransplante, y ahora articulado para facilitar la convalecencia de pacientes Covid.



PACIENTES DE ALTA A DOMICILIO

A través de Trabajo Social Sanitario se valoraron las necesidades de los pacientes de alta a domicilio, por ejemplo:

- Facilitar EPIs a las familias cuidadoras y empresas de Ayuda a Domicilio para garantizar los cuidados adecuados tras el alta.
- Promover programas de medicación a domicilio, mediante personal voluntario de los ayuntamientos y acuerdos con farmacias, para pagos posteriores por parte de los pacientes.
- Canalización de otras necesidades de apoyo (compra de víveres, cuidado de animales, etc...).

PROFESIONALES

El principio de la pandemia fue muy duro, se desconocía el mecanismo de transmisión, los efectos de la enfermedad... Para profesionales que necesitaron alojamiento fuera de su entorno de convivencia tras el turno laboral, por cuestiones personales o familiares sensibles, y para reducir la carga emocional de aquellas personas en primera línea de exposición al virus, y que por tanto, soportaron una presión superior al contar en su entorno domiciliario con diferentes problemáticas susceptibles de que el riesgo de transmisión de la infección fuese mayor o más grave, se habilitaron **LUGARES DE ESTANCIA PARA TRABAJADORES**: se contó con tres hoteles y una residencia de estudiantes, cedida por la Universidade da Coruña, la Residencia Elvira Bao.



<https://www.lavozdegalicia.es/noticia/sociedad/2020/04/01/residencia-universitaria-alojara-sanitarios-puedan-volver-casa/00031585751470021809412.htm>

Se habilitó un teléfono de **COMUNICACIÓN PARA APOYO PSICOLÓGICO A PROFESIONALES**, gestionado desde SALUD MENTAL en colaboración y coordinación con el equipo de PSICÓLOGOS/AS del Área Sanitaria para atención a las necesidades emocionales y de gestión de la situación de los trabajadores y se continuó con el programa PAYME, de atención psiquiátrica al médico enfermo.

FAMILIAS

El programa de acogida al ingreso de un paciente, incluye facilitar información a sus familias sobre cómo llamar a las habitaciones, cómo obtener información clínica...

Se facilitó **INFORMACIÓN DIARIA** por parte de los facultativos/as responsables, al finalizar la atención ordinaria, mediante llamada telefónica a las familias. Igualmente, el personal de enfermería, facilitó la información evolutiva, recepcionó las llamadas de las familias y apoyó la comunicación bidireccionalmente.

Se estableció un programa de **PUENTES SOCIALES** entre el hospital y las familias de personas ingresadas por Covid 19, de modo que, para valorar sus necesidades y disminuir su angustia y el aislamiento percibido, en las 48 siguientes al mismo, el servicio de trabajo social contactó con la familia, realizando una primera identificación de la situación, con llamadas periódicas de seguimiento y apoyo no sólo emocional, sino de necesidades en domicilio, dando respuesta ágil a las mismas y coordinando la atención a los positivos que se iban detectando entre los contactos familiares y que no precisaban ingreso, en colaboración con los 42 centros de salud del área y los servicios de trabajo social municipales de zonas rurales, y los 12 servicios de trabajo social en el área urbana y metropolitana. Se dio apoyo a una nueva realidad social, la de la población vulnerable al impacto del confinamiento, teniendo que movilizar recursos en red para darles cobertura, como servicios de **AYUDA A DOMICILIO Y VOLUNTARIADO**.



PROFESIONALES

Muchos profesionales requirieron información sobre actuaciones, medidas de protección, aplicación de protocolos. Se habilitó un teléfono de atención diaria en el servicio de **MEDICINA PREVENTIVA** en horario de mañana y tarde de lunes a domingo, para consulta y asesoramiento a trabajadores.

Desde este servicio se centralizó la atención a dudas, solicitud de pruebas covid a profesionales, información de resultados a trabajadores y contactos, y se facilitó la comunicación necesaria.

El personal sanitario del área de calidad y atención al paciente, se sumó a los esfuerzos del servicio de medicina preventiva, para gestionar esa demanda de información en jornada de mañana y tarde todos los días de la semana, y el personal no sanitario colaboró en las labores que fueron necesarias.



Además, desde el Servicio de Medicina Preventiva se hizo un seguimiento continuado y directo de los trabajadores del Área con riesgo o con contactos, dando soporte a una plantilla de más de 7.000 personas.

ASOCIACIONES DE PACIENTES

En el Área Sanitaria está constituido el **CONSELLO ASESOR DE PACIENTES DE A CORUÑA Y CEE**, donde están representadas 31 asociaciones de pacientes, que dan voz a colectivos de ciudadanos/as con procesos crónicos y de riesgo.

<https://xxicoruna.sergas.gal/Paxinas/web.aspx?tipo=paxtab&idLista=16&idContido=32&migtab=32&idTax=1030236>

Se contactó activamente con las asociaciones para que trasladaran las cuestiones, dudas y asuntos de su interés y se convocó una reunión virtual que tuvo lugar el 6 de abril de 2020.

El gerente del área sanitaria, el Dr. Verde, en un salón de actos vacío, informó por streaming de la situación, circuitos de atención, cuestiones planteadas por las asociaciones... se conectaron 350 personas.



A través de las vías de contacto creadas (mail específico y teléfono directo), desde la Subdirección de Humanización y Atención a la Ciudadanía del Área, la Dra. Olveira, subdirectora, siguió gestionando las dudas, consultas e inquietudes de las asociaciones, que dirigieron más de 100 cuestiones por esta vía de comunicación.

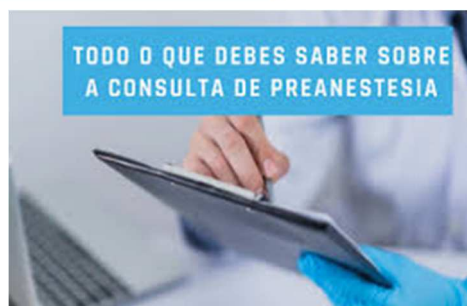
Se puso en **CONTACTO DIRECTO** (por mail y/o teléfono específico de atención) a determinados colectivos con las unidades especializadas hospitalarias creando canales y vías de comunicación ágiles, como por ejemplo en el caso de los pacientes con Enfermedad Inflamatoria Intestinal, pacientes en seguimiento por Endocrinología, Reumatología, etc.

CIUDADANÍA

Se traballou sobre a páxina web do Área (<https://xxicoruna.sergas.gal/>) como vía de difusión de contidos e se dotou de **INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL COVID**, potenciando a través de esta vía, por exemplo, a difusión dos protocolos e consulta de anestesia, moi útil para gestantes, que evitaban desprazamentos innecesarios e por tanto riscos innecesarios e puideron ter acceso a información e protocolos de consulta e atención actualizados. Se incluíu información sobre enfermidades respiratorias, reumatolóxicas, cardiopatías,...



INFORMACIÓN CORONAVIRUS COVID-19 PARA A POBOACIÓN



INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Durante el estado de alarma se limitó la presencia en los centros sanitarios, y se suspendieron consultas no imprescindibles. La demanda de información fue muy importante, de manera que en el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE** se mantuvieron operativas 3 líneas de teléfono con personal dedicado exclusivamente a su atención permanente, dando apoyo además a la información a pacientes acerca de si tenían o no que acudir a las citas programadas e informando de las medidas a llevar a cabo, colaborando con la intensa labor del servicio de admisión.

Además se siguieron recepcionando comunicaciones escritas y, entre el 14 de marzo y el 26 abril se resolvieron 454 comunicaciones, con casos de pacientes urgentes que no sabían como gestionar los contactos/citas/información, o de familiares de ingresados que necesitaban contactar con los servicios, con sus familiares, o facilitar trámites de salud. Si el período lo ampliamos a todo el estado de alarma (14 marzo al 21 junio), se atendieron 1.480 comunicaciones, 507 de ellas telemáticas, además de unas 900 solicitudes de accesos a documentación clínica (incluidas las solicitudes de resultados de analíticas covid a pacientes de entidades gestoras no SERGAS), en total unos 2.500 asuntos.

Se informó y potenció el **CONTACTE WEB**, vía de comunicación telemática mediante la cual cualquier ciudadano puede contactar con el servicio de atención al paciente desde un dispositivo electrónico, sea PC, móvil o Tablet

(<https://www.sergas.gal/A-nosa-organizacion/Consultas-reclamacions-suxestions>).



Se facilitó y potenció el acceso a los servicios telemáticos en red, como la historia clínica electrónica o la agenda de citas a través de la plataforma **E.SAUDE**.

A través de los medios de comunicación locales y gracias a la labor del Gabinete de Comunicación del Area Sanitaria se identificaron **PROTAGONISTAS**, para dar información sobre medidas de contención y cuidados que llegasen en primera persona a la ciudadanía, y contasen la experiencia un plano de cercanía:



https://www.laopinioncoruna.es/sociedad/2020/04/06/gripe-covid-19-son-comparables/1492089.html#cxrecs_s

<https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/sociedad/2020/04/09/laura-carballo-enfermera-chuac-medo-telo-sempre-non-me-impide-facer-meu-traballo/00031586460896395197437.htm>

https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/coruna/2020/04/23/centros-salud-comarca-haran-6500-test-14-dias/0003_202004H23C1995.htm

https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/coruna/2020/04/14/come-notamos/0003_202004H14C4992.htm

https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/sociedad/2020/04/06/encierro-afectando-calidad-cantidad-sueno/0003_202004G6P15991.htm

<https://www.laopinioncoruna.es/sociedad/2020/04/15/ninos-adaptan-mejor-cambios-situacion/1494318.html>

<https://www.laopinioncoruna.es/sociedad/2020/04/19/siento-incluido-aplausos-ciudadania-formamos/1495310.html>

<https://www.laopinioncoruna.es/sociedad/2020/04/19/llevo-peor-incertidumbre-fecha-volvera/1495309.html>

<https://www.laopinioncoruna.es/sociedad/2020/04/30/pandemia-deja-imagenes-durisimas-e/1498387.html>

<https://www.lavozdeg Galicia.es/album/enfoque/2020/04/27/detras-cristal/01101587987992481509100.htm>

<https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/sociedad/2020/04/20/intento-paciente-de-cuenta-puede-mejorar/00031587415059284120228.htm>

https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/coruna/coruna/2020/04/27/hubo-momento-creimos-ibamos-colapsar/0003_202004G27P15_COPY993.htm

<https://www.laopinioncoruna.es/sociedad/2020/04/24/coruna-rastrea-proteinas-virus-determinar/1496694.html>

<https://www.elmundo.es/ciencia-y-salud/salud/2020/05/02/5eabef4f21efa00f0c8b460d.html>

<https://www.laopinioncoruna.es/sociedad/2020/05/12/coruna-recogera-plasma-curados-tratar/1501343.html>

https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/coruna/2020/05/09/legado-victimas/0003_202005H9C2991.htm

<https://www.laopinioncoruna.es/sociedad/2020/04/08/medico-lado-pantalla/1492677.html>

<https://www.laopinioncoruna.es/sociedad/2020/04/12/municion-corunesa-virus/1493594.html>

Se elaboró cartelería con normas claras y concisas sobre protocolo de consultas externas y de visitas en hospitalización, que se distribuyó por todos los centros hospitalarios y centros de salud del Área.

COVID-19 CORONAVIRUS

CONSULTA PRESENCIAL

Consideracións que vostede debe ter en conta

- 1 CONSULTAS**
Débense reducir as visitas do paciente ao centro sanitario polo que, na medida do posible, fomentaranse as consultas de acto único.
- 2 SE NON SE ATOPA BEN**
Se ten cita e presenta síntomas como febre, tose, malestar, vómitos, diarrea, perda de olfacto ou de gusto, non debe acudir á consulta. Utilice a vía telefónica para contactar co seu médico de atención primaria.
- 3 ACOMPAÑANTES**
Por motivos de seguridade queda restrinxido, de xeito temporal, o número de acompañantes: acuda só ou con 1 acompañante (en caso de pacientes dependentes e menores de idade) que deberá ser menor de 70 anos e non presentar síntomas respiratorios agudos.
- 4 MEDIDAS HIXIÉNICAS**
Lave as mans con solución hidroalcohólica antes de entrar na consulta. Se trae luvas debe retiralas e depositalas na papeleira correspondente. Realice de novo a hixiene de mans tras saír da consulta o abandonar o centro.
- 5 TEMPO NECESARIO**
Respectar o horario de cita evitando chegadas anticipadas co motivo de permanecer o menor tempo posible no centro sanitario. Evite deambular polo espazo destinado ás consultas.
- 6 SEGURIDADE**
Non o esqueza: sempre manter as DISTANCIAS DE SEGURIDADE durante a espera e o uso da MASCARA CIRÚRXICA. Evite, na medida do posible, tocar innecesariamente superficies.



Área Sanitaria da Coruña e Cee

galicia

COVID-19 CORONAVIRUS

HOSPITALIZACIÓN

Consideracións que vostede debe ter en conta

PERSOAS INGRESADAS

- O **USO DA MÁSCARA** é obrigatorio, agás que o persoal sanitario faga outra indicación.
- O día de alta hospitalaria, procurase que sexa antes das 12 da mañá.
- A comunicación coa familia potenciárase a través dos dispositivos móbiles. Se non dispón deles ou ten dificultades, pode solicitar a **COMUNICACIÓN OUI VIDEOCHAMADA** a través dos medios do hospital: o paciente ao persoal de enfermaría, e a familia contactando co servizo de traballo social.

ACOMPAÑANTES / FAMILIARES



Se vostede é un acompañante, DESCARGUE a aplicación **PASS COVID**, ao fin de poder notificarlle un posible contacto de risco.



- 1 VISITAS**
SÓ ESTA PERMITIDO UN ACOMPAÑANTE POR PACIENTE, que deberá ser menor de 70 anos e non presentar síntomas respiratorios agudos. Por favor, pola seguridade de todas as persoas ingresadas, **LIMITEN AO MÁXIMO O NÚMERO DE CONTACTOS** con familiares, procurando non realizar rotacións.
- 2 MEDIDAS HIXIÉNICAS**
LAVE AS MANS con solución hidroalcohólica antes de entrar na habitación. Se trae luvas debe retiralas. Realice de novo a hixiene tras saír da habitación. Os acompañantes teñen aseos nas zonas comúns fóra da habitación. **NON** usen os dos pacientes por favor.
- 3 TEMPO NECESARIO**
PEDIMOSLLE QUE LIMITEN A DURACIÓN DAS VISITAS. Os visitantes poden presentar infeccións asimtomáticas e contaxiar a pacientes, máis susceptibles.
- 4 SEGURIDADE**
Mantéñase sempre as distancias de **SEGURIDADE**. É obrigatorio o uso da máscara cirúrxica. Eviten, na medida do posible, tocar superficies.

É IMPORTANTE que respecten estas recomendacións para axudarnos a controlar o risco de infección. En caso contrario pedíremoslle aos acompañantes que abandonen as instalacións.



Área Sanitaria da Coruña e Cee

galicia

MENSAJES

La iniciativa **CARTAS CON ALMA** se creó para canalizar mensajes destinados a las personas ingresadas por Covid 19, y que los/as enfermos pudieran sentir el apoyo de la ciudadanía.



Con la colaboración de la Fundación Maria Jose Jove (que se encargó de todo el proceso de recepción, selección de las cartas idóneas y preparación y envío una vez por semana a la consigna de la planta baja del hospital), el personal del Servicio de Orden Interno y Seguridad (que se encargó de llevar las cartas al Servicio de Cocina) y el personal de Cocina (que incorporó las cartas a los envíos de bandejas de menús).

<https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/sociedad/2020/04/14/cartas-remitente-alma-bandeja-desayuno/00031586876045060574370.htm>



MENSAJES DE ANIMO Y RECONOCIMIENTO

Desde los primeros momentos del Estado de Alarma, la ciudadanía remitió mensajes de apoyo a pacientes y profesionales, extendiendo los aplausos públicos a dentro de los centros, al principio los recibimos a través de Contacte, y más tarde creando un canal específico para ello: **ESTAMOS CONVOSCO**



Estamosconvosco se habilitó como correo electrónico para recibir mensajes de ánimo a los profesionales y transmitírselos. En este buzón se recibieron 427 muestras de apoyo a los profesionales en primera línea de atención al Covid 19.

Con los correos recibidos se publicó diariamente durante todo el estado de alarma un “boletín” en la intranet del Area Sanitaria

15/04/20

Diariamente, no Servizo de Atención ao Paciente, estamos a recibir mensaxes de ánimo e de recoñecemento aos/as profesionais da Área Sanitaria. Por iso creouse unha dirección de correo para dar cabida a todos eles.

Facémosvos chegar algúns, sumándonos ao apoio da cidadanía:

CARMEN C.C.


Dicen que la energía ni se crea ni se destruye, que solo se transforma, y por tanto también se transmite: así que espero que estos mensajes os transmitan tanta energía contenida en nuestras casas, para que podáis seguir con vuestra importante labor!!! GRACIAS POR ESTAR AHI!!! SOIS IMPRESIONANTES!!!! BICOS A MILES!!! A TODOS!!!!.

ANÓNIMO/A


Quiero agradecer todo el esfuerzo que está haciendo nuestro personal sanitario como no sanitario que está trabajando, especialmente en los hospitales, para cuidarnos en estos momentos tan complicados que tenemos con la pandemia que estamos sufriendo con el coronavirus covid-19.

Mensaxes recibidos en: **estamosconvosco.asacec@sergas.es**

APLAUSOS

APLAUSOS y ánimos al alta de las Unidades de Cuidados Críticos fueron la explosión espontánea de júbilo cuando pacientes en estado crítico mejoraron y pudieron recibir el alta a unidades de hospitalización convencional.

<https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/sociedad/2020/03/28/emocion-salir-uci/00031585424416132257837.htm>



También los MENSAJES DE ANIMO y **AGRACEDIMIENTO** a los compañeros/as fueron importantes, para canalizar la tensión, el miedo y la incertidumbre de los difíciles momentos vividos.

Los médicos reconocen el trabajo de enfermeras, auxiliares, celadores y limpiadoras durante la pandemia del coronavirus



MENSAJES DE ANIMO Y RECONOCIMIENTO

Como reconciemento a todos los que colaboron desde primera linea a frenar el avance del virus, a la labor de los SERVICIOS ESENCIALES: sanitarios, fuerzas del orden, bomberos, trabajadores de entidades sociales... el 24.4.20 a las 20.00 h se convocó una concentración en el túnel de urgencias del CHUAC **IN MEMORIAM** de los compañeros que, ayudando a los demás, enfermaron o perdieron la vida durante la pandemia, y de todas las personas fallecidas.

Además del personal sanitario, al acto acudieron representantes de la Policía Local, los Bomberos y otros servicios de emergencia. Tras un minuto de silencio, los concentrados rompieron en un aplauso.



<https://www.laopinioncoruna.es/sociedad/2020/04/25/aplause-coruna-sanitarios-fallecidos/1497076.html>

https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/coruna/2020/04/25/homenaje-chuac-caidos/0003_202004H25C5995.htm

Desde el Servicio de Urgencias, se elaboró un vídeo, que se difundió en redes sociales, agradeciendo los **APLAUSOS DE LA CIUDADANÍA** y el apoyo prestado a los sanitarios:

https://www.cope.es/emisoras/galicia/a-coruna-provincia/a-coruna/noticias/emocionante-video-del-personal-sanitario-agradecimiento-los-aplausos-ciudadania-20200315_647325

Hubo múltiples iniciativas de **APOYO Y AYUDA ENTRE COMPAÑEROS**, que circularon por redes sociales, para canalizar el apoyo mutuo y la solidaridad.

<https://www.laopinioncoruna.es/sociedad/2020/05/18/enfermeros-coruna-agradecen-companeros-trabajo/1502823.html>

DESPEDIDA

La emergencia Covid trajo momentos difíciles, especialmente al final de la vida y en el proceso de despedida. Desde las unidades asistenciales se facilitó la comunicación en pacientes con pronóstico desfavorable, mediante **VIDEOLLAMADAS** y mediante la organización de **VISITAS DE DESPEDIDA**, preparando e informando a las familias.

El aislamiento social de las personas ingresadas por Covid y la angustia de sus familias se mitigó con este contacto, y la posibilidad de realizar ese acompañamiento al final de la vida, en un momento tan sensible que debíamos cuidar. El personal sanitario ayudó a la familia, bajo estrictas medidas de seguridad y dotándolas de equipos de protección (EPIS), a realizar esos difíciles momentos en los contactos de despedida, tan necesarios para dignificar y dar paz a la transición al final de la vida, en el hospital y en los centros sociosanitarios.

<https://www.laopinioncoruna.es/coruna/2020/06/13/dejamos-familias-entrar-despedirse-sitio/1509646.html>



El servicio de trabajo social fue importante para dar apoyo a esta comunicación y ayudar a resolver y canalizar la angustia de las familias y de los/as enfermos, facilitando, en los casos necesarios apoyo social y psicológico dentro del programa de **ATENCION PSICOSOCIAL AL FINAL DE LA VIDA**, que se mantuvo en funcionamiento.

Igualmente se ofreció a los pacientes contacto con el servicio religioso, atendiendo a sus confesiones, y se facilitó el acceso de los sacerdotes para **ATENCIÓN ESPIRITUAL** a los enfermos que así lo solicitaron.

https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/coruna/2020/04/08/imaginanos-dando-extremauncion-epi/0003_202004H8C3993.htm

DUELO

Las personas allegadas de aquellas que fallecieron por Covid tuvieron un difícil proceso de elaboración del duelo. A las dificultades de acompañamiento y despedida, se sumaron las restricciones en funerales y ritos de despedida.

Desde el programa de atención psicosocial al final de la vida se intentó facilitar a las familias el proceso, con recuerdos a la persona fallecida, compartiendo experiencias y generando apoyo a la soledad para sobrellevar el dolor.

Desde el equipo de celadores encargados de turno, se colaboró en las **CARTAS DE DESPEDIDA** a las familias, como gesto de apoyo del personal del centro a su pérdida.


 SERVICIO GALEGO de SAÚDE | Área Sanitaria da Coruña e Cee

CARTA DE CONDOLENCIAS

Unidade _____, _____ de _____ 2020

Estimada familia

Co máximo respecto pola súa dor, nestes momentos especialmente tristes pola perda do seu ser querido, queremos transmitirle as condolencias do persoal do Complexo Hospitalario Universitario de A Coruña.

Esta situación tan difícil modificou a forma de acompañar e o agarimo que as familias lles proporcionan sempre ás persoas enfermas, por eso queremos que saiban que, no tempo que durou o ingreso, intentamos investir todo o noso esforzo non só en dar a mellor atención clínica, senón en suplir dalgún xeito a presenza das persoas queridas, dando o mellor trato posible ás súas necesidades, proporcionando eses pequenos xestos de proximidade que tan necesarios son cando unha persoa se atopa enferma.

Tamén queremos dicirlles que sentimos moito que non puidéramos comunicarnos e achegarnos máis a vostedes e sobre todo que a evolución non fose favorable. Producenos moito pesar ter que acompañar esta carta xa que é moi difícil recoñecer que todo o esforzo non conseguiu vencer as circunstancias da enfermidade.

O equipo humano que traballamos na atención é moi grande: médicos/as, enfermeiros/as, auxiliares de clínica, celadores/as, persoal de limpeza, persoal administrativo e de cocína, traballo social... e todos somos conscientes das difíciles circunstancias das familias debido á crise sanitaria que atravesamos, coa imposibilidade de acompañar o seu ser querido. É difícil atopar as palabras, pero queremos expresarlles non só o noso pésame senón a nosa gratitude pola comprensión e colaboración que mostraron ante as normas excepcionais e as limitacións propias da situación que estamos a vivir.

Neste momento da despedida, xa non podemos facer nada máis pola persoa que se foi, pero para a familia non poder expresar e recibir as mostras de agarimo e acompañamento das persoas achegadas segue a ser difícil. Permitámoslles alentalos a que, dende a súa intimidade, busquen formas de facer pequenas homenaxes simbólicas, ao fin de levar a cabo o dó e expresar o seu cariño a esta persoa tan querida que xa non está, mentres non se restableza a celebración dos ritos do pasamento.

Con todo o noso afecto, enviámoslles unha forte aperta e un sentido recoñecemento de todas e cada unha das persoas que formamos o equipo.

TODO O PERSOAL DO HOSPITAL

VOLUNTARIADO

Por las medidas de limitación de contactos para prevención del Covid, se suspendió la actividad del voluntariado externo en los centros sanitarios, articulando programas telemáticos y on-line de ayuda para los programas LUCES DE COLORES y ATENCION A ENFERMEDADES AVANZADAS(PEA) de Cruz Roja - La Caixa. Se siguieron canalizando **COLABORACIONES CON ENTIDADES SOCIALES Y ASOCIACIONES**, como la formalización con el CLUB DE LEONES de un acuerdo para colaborar en el area de la infancia.



Se canalizó la participación de **PROFESIONALES SANITARIOS JUBILADOS**, que prestaron su colaboración con la información y ayuda. Profesionales de psiquiatría, como el Dr. De la Iglesia, de medicina de familia, como el Dr. Louro, o de medicina interna, como el Dr. Llinares, colaboraron activamente con el Area Sanitaria en acciones asistenciales y de asesoramiento a colectivos durante el período de alarma.



<https://www.laopinioncoruna.es/sociedad/2020/05/07/veteranos-virus/1500104.html>

https://cadenaser.com/emisora/2020/03/29/radio_coruna/1585498175_285878.html

https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/coruna/2020/05/10/sensacion-sanfermines-puede-volver-atras/0003_202005H10C4991.htm

DONACIONES

La solidaridad llegó con la pandemia y numerosas entidades, empresas y particulares, contactaron con el hospital para realizar sus aportaciones. Se articuló un procedimiento, que gestionó la Dirección de Recursos Económicos del Área Sanitaria y recibió más de 200 **DONACIONES**.

Los Institutos de Educación Secundaria e Institutos de Formación Profesional, como el CIFP Anxel Casal-Monte Alto en A Coruña, que imparte FP de la rama sanitaria y donó su stock de guantes, batas, etc... y otros centros donde disponían de material sanitario.

Ayuntamientos, Fuerzas del Orden, Empresas, Laboratorios... ofrecieron lo que pudieron para poder ayudar a dotar a los profesionales de aquello que pudiera ser útil, ya que en un primer momento no era fácil encontrar en el mercado productos disponibles. Donaron desde material sanitario (termómetros, guantes, batas impermeables) a comida (donaciones de menús y raciones para profesionales de guardia), autocaravanas para el descanso de profesionales, etc.

Recibimos también la solidaridad con las personas ingresadas, a través de la dotación de Tablets para comunicación y videollamadas, gratuidad de comunicaciones a través de la Fundación Orange para esas llamadas, albornoces, elementos de higiene (pasta de dientes, cepillos, crema hidratante, crema labial...), colchones... pero también donaciones de golosinas y chocolate, que fueron al área materno-infantil, cestas de fruta y otras iniciativas.

<https://www.lavozdegalicia.es/noticia/sociedad/2020/04/10/solidaridad-desborda-urgencias-chuac/00031586541971512172986.htm>

<https://eldesmarque.com/coruna/deportivo/noticias/54443-el-gesto-solidario-del-deportivo-con-los-sanitarios-del-chuac>



NIÑOS HOSPITALIZADOS

La atención sanitaria durante la pandemia Covid se volcó en los pacientes ingresados por este motivo, pero sin olvidar la atención a todas las personas que por motivos de prioridad asistencial o urgencia, tuvieron que permanecer ingresadas.

De especial vulnerabilidad resultan los niños y niñas, con los que se mantuvieron las actividades de educación y apoyo emocional en el área de pediatría.



Se realizaron actividades en el **DIA DEL NIÑO HOSPITALIZADO** como el reparto de ejemplares de libros donados por la Fundación Atresmedia, y cubremascarillas decorados besos, corazones e imágenes de superhéroes, realizados por Herminia Baleato, coordinadora del grupo de voluntarias Costureras Gallegas Sin Fronteras. Además, el divulgador musical Fran J. Galán celebró un concierto acústico de guitarra por streaming.

Laura Lizancos, profesora de la Ciber-Aula del Hospital Materno-Infantil, a través de su blog **LA ESCUELA EN PIJAMA** mantuvo el canal de comunicación abierto con su niñ@s.



COVID AUTO Y AUTO COVID ESCUELA

Se pusieron en marcha 3 dispositivos distintos de **COVID-AUTO** para hacer pruebas PCR a personas dentro de su vehículo de manera ágil y rápida, lo que permitió realizar cientos de PCR, gracias también a la rápida reacción y capacitación del equipo de Microbiología. Se habilitó una zona para realización de pruebas a niños y docentes:



LECTURA

Se canalizó la ayuda de donaciones de libros y revistas, y se facilitó acceso a los pacientes al banco de libros digitales de las Bibliotecas Públicas de Galicia, a través del proyecto **BIBLIOSAÚDE** y la plataforma Galiciale.



Dentro del **PLAN DE HUMANIZACIÓN** del Area Sanitaria de A Coruña y Cee con más de 100 líneas y proyectos en marcha, se continuó en la medida de lo posible, y dentro del respeto a las recomendaciones del Servicio de Medicina Preventiva, con los programas activos.

UN RECONOCIMIENTO MÁS...



El 11 de abril de 2020, SS.MM. Los Reyes de España, Felipe VI y la Reina Letizia, mantuvieron un contacto con la gerencia de nuestra Área Sanitaria y reafirmaron su mensaje de ánimo y agradecimiento a todos los profesionales sanitarios por su tarea para frenar la pandemia del coronavirus y también a “los imprescindibles servicios auxiliares” que prestan labor en los hospitales y centros de salud del Área de A Coruña.

<https://www.elidealgallego.com/articulo/espana/reyes-elogian-imprescindible-labor-auxiliares-hospitalarios/20200411230857433610.html>

Y UNA REFLEXIÓN...

Hay muchas medidas y planes de humanización, generalmente diseñados a propuesta de profesionales sanitarios o de iniciativas expresadas por los/as usuarios, pero pocas veces nos preguntamos si realmente han conseguido hacer más cercana y amable la atención. Sin un análisis para la mejora, y una reflexión, podemos estar diseñando planes y estrategias que no respondan a las necesidades y expectativas que buscamos satisfacer... Nos preguntamos **¿CÓMO HAN PERCIBIDO LAS PERSONAS LAS ACCIONES PUESTAS EN MARCHA?**

Por ello, desde la **UNIDAD POSTCOVID**, creada alrededor del eje del servicio de Medicina Interna para seguimiento de los pacientes dados de alta tras cuadros graves de enfermedad por coronavirus, diseñamos una encuesta anónima, autoaplicada, con ítems de satisfacción general, de humanización, atención psicosocial y calidad de vida. Dicha encuesta se aplicó con un protocolo validado por la Unidad de Investigación durante los meses de mayo y junio de 2020. Los resultados los comparamos con las series previas del centro, y particularmente con los resultados de las encuestas realizadas a pacientes con infecciones respiratorias de las áreas de Neumología y Enfermedades Infecciosas-Medicina Interna.

Los resultados han sido EXCELENTES:

- La satisfacción global o valoración general de **LA ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE EL INGRESO HOSPITALARIO EN EL CHUAC ES CALIFICADA COMO BUENA O MUY BUENA POR EL 99% DE LOS PACIENTES.**
- El trato de los profesionales alcanza una satisfacción positiva del 99 % en todos los estamentos.
- La información y la disposición de los médicos para escuchar las dudas del paciente, los cuidados y atención proporcionados por el personal de enfermería, así como la seguridad y confianza que le inspira el personal, aspectos todos muy relevantes en cuanto a la comunicación e información en la relación con los usuarios, recibieron calificaciones positivas superiores al 90%.
- El 90% de los pacientes pudo establecer una adecuada comunicación con su familia.
- El 88% sintió que se valoraban sus necesidades psicológicas y sociales.

**POR TODO GRACIAS....!!!
SEGUIMOS ESTANDO CONVOSCO /
ESTANDO CON VOSOTROS**

