

## *Paso a paso vamos humanizando*

*Lista Gerpe, Sonia M<sup>1</sup> ; Nión Seijas M Carmen<sup>1</sup>*

*<sup>1</sup>Enfermeras. Unidad de Quemados*

*Xerencia de Xestión Integrada de A Coruña e Cee. A Coruña. España*

*e-mail: [carmen.nion.seijas@sergas.es](mailto:carmen.nion.seijas@sergas.es)*

### **Resumen**

El ingreso hospitalario altera de manera significativa la vida diaria tanto del paciente como de su familia. La sensación de pérdida de libertad y de autonomía trae consigo sentimientos negativos. Para mejorar estos sentimientos hemos formado el equipo de humanización de la Unidad de Quemados. En él trabajamos siguiendo las líneas estratégicas del proyecto HUCI para conseguir un cambio de actitud en los profesionales e intentar alcanzar los objetivos que nos acrediten como Unidad humanizada.

**Palabras clave:** equipo de atención al paciente; unidad de quemados

### **Abstract**

Hospital admission significantly alters the daily life of both the patient and his/her family. The feeling of loss of freedom involves negative feelings. To improve said negative feelings we have created the humanization team of the Burned Unit. In this Unit we work following the strategic lines of the HUCI project to achieve a change in the behavior of the professionals and seek the objectives that will give us credit as Humanized Unit

**Keywords:** patient care team; burn units

## **Introducción**

La estancia de una persona en el hospital provoca tanto en ella como en su familia un desajuste en sus expectativas vitales, alterando las prioridades y los roles establecidos hasta el momento. Se encuentran con un entorno extraño y distante, ante el que se pueden sentir vulnerables, expuestos o desconfiados... Para intentar cambiar esa percepción, que los pacientes sientan salvaguardada su autonomía y se encuentren cómodos y seguros, varios profesionales nos reunimos para formar un equipo de trabajo cuyo objetivo principal es la humanización de la asistencia. A este equipo lo llamamos HU-QUE (Humanización de Quemados) y está integrado por enfermeras y TCAES (Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería) que dedican parte de su tiempo a pensar, proponer y desarrollar ideas para poner a las personas en el centro del cuidado. El propósito principal de este equipo es promover un cambio de actitud en todos los profesionales que forman parte de la Unidad de Quemados para conseguir una mirada más humanizada. Esta mirada también se dirige a los propios profesionales, ya que las situaciones que vivimos nos van desgastando. Aprender a

gestionar nuestras emociones nos ayudará a cuidar y cuidarnos mejor.

## **Primeros pasos**

En un primer momento se propuso a alguien del personal para representar a la Unidad en la Subcomisión de Humanización de las Unidades de Críticos del hospital. Desde los primeros contactos con esta subcomisión fuimos ideando la manera de gestionar y desarrollar nuestras propias necesidades de Humanización. Para ello, nos reunimos una vez al mes, buscando la manera de dar a la Unidad una cara más amable y la complicidad de todos los miembros de la misma.

Nuestra guía de referencia es el Manual de buenas prácticas de humanización en las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI), desarrollado por Proyecto HUCI. Siguiendo sus líneas estratégicas hemos empezado a realizar cambios para conseguir alcanzar unos estándares de humanización.

El proyecto HUCI presenta 8 líneas estratégicas sobre las que trabajar. Éstas son: comunicación, ampliación de horario de visitas, bienestar del paciente, presencia y participación de los familiares, cuidados del profesional, prevención,

manejo y seguimiento del síndrome postcuidados intensivos, cuidados al final de la vida y por último infraestructura humanizada.

### **Desarrollo de las reuniones**

La dinámica de cada reunión es trabajar sobre una de estas líneas estratégicas. Se repasan sus objetivos y se establecen aquellos que consideramos alcanzables, identificamos los que ya cumplimos y las mejoras que podemos introducir, así como las actividades que vamos a planificar para alcanzarlos.

Dejamos una parte del tiempo para el cuidado del profesional dedicándolo a hablar y escuchar las inquietudes de los miembros del equipo.

Intentamos celebrar las reuniones fuera del hospital, aunque a veces nos reunimos en nuestra sala de reuniones. Consideramos que un entorno alejado del centro ayuda a la relajación, a la desconexión y a unas relaciones más fluidas.

### **Logros conseguidos**

En estos meses hemos realizado cambios atendiendo a las propuestas iniciales que han aportado los miembros del equipo y, como he-

mos mencionado anteriormente, siguiendo las líneas estratégicas del proyecto HUCI.

A. Ampliación de horarios: La Unidad siempre ha tenido un horario muy restringido, por sus características intrínsecas, existencia de presión positiva, quirófano interno, boxes para pacientes críticos, baños terapéuticos fuera de las habitaciones, con el consiguiente trasiego de personas (pacientes y personal) por el pasillo. Las visitas estaban permitidas, en horario de tarde, de 16:30h a 19:00h, posteriormente se amplió hasta las 21:00h. A día de hoy se contempla el acompañamiento de aquellos pacientes que lo necesitan, así como los horarios laborales de los familiares para facilitar las visitas. Las medidas adoptadas han ido encaminadas a contemplar las características individuales de cada paciente quemado y sus acompañantes, de modo que los mayores que lo precisen puedan estar acompañados por un familiar durante su estancia (los niños y niñas pueden estar acompañados las 24h por uno de sus progenitores o responsable a cargo). En caso de cirugía podrán estar acompañados por la mañana, antes y después de la cirugía.

- B. Comunicación con las familias: Se diseñó un tríptico informativo para los familiares (Figura 1), donde se describe la Unidad, su ubicación en el hospital, los horarios de información, visitas, etc. Existe la posibilidad de información telefónica a un familiar identificado previamente, ya que la Unidad es centro de referencia para un amplio territorio y los desplazamientos pueden resultar costosos y complicados.
- C. Comunicación entre los profesionales: Para mejorar la transmisión de la información



Figura 1. Reunión equipo HU-QUE en la sala de la Unidad de Quemados.

tanto oral como escrita sobre los pacientes hemos realizado una plantilla que utilizamos como guía durante el cambio de turno. Queremos conseguir un traspaso eficaz que garantice la seguridad del paciente, donde no se pierda información, esté bien estructurado, sea claro y conciso.

- D. Salas de espera más confortables: Hemos intentado mejorar las salas de los familiares y pacientes. De momento con nuestros propios medios y con donaciones de una biblioteca municipal, que nos ha donado libros y una estantería para crear un rincón de lectura. Nuestro propósito es convertir las salas de espera en salas de estar donde los pacientes y sus familiares puedan compartir momentos en un lugar cómodo y agradable. Por ello, hemos presentado una propuesta a la dirección del centro para mejorar espacios, no sólo las salas de espera, sino también el resto de estancias y los espacios del personal.
- E. Formación en habilidades humanas: Son tan importantes como las habilidades técnicas porque nos van a permitir entender y ayudar mejor a los pacientes, a las familias y a nuestros compañeros; van a contribuir

a mejorar la comunicación y a crear un ambiente de trabajo más tranquilo, comprensivo y facilitarán las relaciones entre todos. Nos permitirán adquirir competencias para desarrollar el cambio de actitud necesario para mejorar como personas, con el objetivo de ser coherentes, lograr empatía y respeto hacia los demás. Son las habilidades intangibles como la escucha activa, la compasión, la resiliencia, la relación de ayuda o la comunicación asertiva las que nos van a ayudar a ser mejores personas y, por tanto, mejores profesionales. Desde que se formó el equipo HU-QUE recibimos formación en comunicación de malas noticias, además de hacer hincapié en que los profesionales de la Unidad se inscriban en los cursos de formación continuada que ofrece el SERGAS (Servicio Galego de Saude) al personal sobre habilidades no técnicas.

F. Nos importa mucho el cuidado de los profesionales, pocas oportunidades ofrece la organización en este aspecto, por lo que hemos decidido cuidarnos a nosotros mismos. Hemos organizado un club de lectura llamado "café y libro" donde, partiendo de un libro propuesto, nos da la oportunidad de

hablar, escuchar y expresar nuestros sentimientos. La primera experiencia fue muy satisfactoria. Nos reunimos en una sala de la biblioteca del hospital, pero a causa de la cuarentena por el COVID 19, este proyecto y otros, que estábamos comenzando, han sufrido una pausa obligatoria.

Hoy más que nunca, la pandemia que vivimos presenta un panorama desolador donde el aislamiento impuesto para los pacientes ingresados puede ser angustiante y estresante. Nos hemos visto obligados a reducir el número de visitas a un solo familiar. No permitimos salir de las habitaciones a aquellos pacientes que ingresan hasta el resultado del test para COVID. Las salas de estar están desiertas. Parece que hemos dado un paso atrás en los cuidados humanos, retrocediendo en la senda que habíamos iniciado hacia una atención más humana, pero estamos seguros de que volveremos a dar pasos hacia delante.

La incertidumbre a la que nos enfrentamos genera desamparo y ansiedad, pero también permite un aprendizaje. La capacidad de empatía, respeto y apoyo crea equipos más unidos y fomenta el desarrollo de ideas humanas que iluminan esta senda oscura en un intento

necesario para salvaguardar la dignidad del ser humano, que es a fin de cuentas lo más importante en la humanización sanitaria y en la vida.

### **Conclusiones**

La creación del equipo HU-QUE nos permite involucrarnos más en el buen funcionamiento de la Unidad.

Nos da la oportunidad de reflexionar sobre la influencia que puede tener el equipo en las actitudes del resto del personal.

Advertimos lo complicado, lento y a veces

desalentador que es desarrollar ideas, cuando dependemos de grupos superiores para poder aplicarlas.

Cuando trabajamos en equipo mejoramos la creatividad y el aprendizaje, las ideas que van surgiendo se enriquecen y se perfeccionan con las distintas aportaciones individuales.

Las mejoras conseguidas nos alientan a continuar porque nos animan a pensar que este equipo es necesario para lograr una Unidad de Quemados excelente en términos de humanización. Por lo tanto, excelente en el cuidado de personas.

## Tríptico informativo

**LA UNIDAD DE QUEMADOS**

Es una unidad de referencia designada por el Ministerio de Sanidad, certificada con la Norma ISO 9001:2015, que trata quemaduras y afecciones graves de la piel.

**Infraestructura**

- 3 estancias para críticos
- 5 habitaciones individuales
- 1 habitación doble
- 1 quirófano
- 2 consultas externas
- 3 salas de estar (una con taquillas)
- Aseo con ducha para familiares

**Equipo asistencial**

Nuestro equipo humano está formado por:

- 2 cirujanos plásticos
- 1 médico intensivista
- 1 supervisora de enfermería
- 14 enfermeras
- 9 técnicos/as en cuidados de enfermería
- 1 fisioterapeuta
- 1 terapeuta ocupacional
- 1 psicólogo/a
- 1 trabajador/a social
- 1 celador/a

Existen personas de apoyo psicosocial a su disposición en la 4ª planta (Trabajo social).

 **Horario de visita**

**TARDE :** De 16:30 a 21:00h

**MAÑANA:** Podrán pasar aquellos familiares de pacientes que van a quirófano. Se permitirá una breve visita antes y después de quirófano.

Habrà situaciones especiales en las que estos horarios podrán ser modificados. Si es su caso, serán debidamente informados.

Si el horario no se ajusta a sus posibilidades, avísenos.

 **Teléfonos de contacto**

**SECRETARÍA:** 981178116

**ENFERMERÍA:** 981178028

NUESTRO PROPÓSITO ES DAR  
UNA ASISTENCIA  
HUMANIZADA DE CALIDAD



Área Sanitaria da Coruña e Comarcal

**Bienvenido/a a la Unidad de Quemados****Información para las familias**

**(Adultos)**

**Como llegar**

Estamos en el edificio Sur, en la 6ª planta. Ascensores 28 y 29 . Puede llegar a ellos atravesando el pasillo de Trabajo Social, en la 4ª planta, o también por las escaleras que están enfrente.



**Más información en:**

Gabriel Heras La Calle y los Miembros del Proyecto HU-CI. Humanizando los cuidados intensivos: Presente y futuro centrado en las personas. Bogotá: Grupo Distribuna; 2017.

Grupo de trabajo de certificación de Proyecto HU-CI. Manual de buenas prácticas de

humanización en Unidades de Cuidados Intensivos [Internet]. Madrid: Proyecto HU-CI; 2019 [acceso mayo de 2019]. Disponible en: <http://humanizandoloscuidadosintensivos.com/es/buenas-practicas/>

Bermejo, J C. Humanizar la asistencia sanitaria, 2ed. Bilbao: Desclée De Brouwer; 2015.