



**tratamos
enfermedades
coidamos**

persoas

MEMORIA DE HUMANIZACIÓN

EOXI VIGO 2017

MEMORIA DE HUMANIZACIÓN

EOXI VIGO 2017

00 INTRODUCCIÓN

01 PRESENTACIÓN

02 HUMANIZACION NA PRÁCTICA ASISTENCIAL

No parto e nas primeiras etapas da vida.

Na atención pediátrica.

Na atención urxente.

Na atención oncolóxica.

Na atención á saúde mental.

Nos coidados intensivos.

Na atención ás persoas maiores.

Nos coidados ao final da vida.

03 INFORMACIÓN E COMUNICACIÓN

04 PROFESIONAIS: AXENTES DE HUMANIZACIÓN

05 ESPAZOS, ACCESIBILIDADE E CONFORTABILIDADE

06 IMPLICACIÓN E PARTICIPACIÓN CIDADÁ

EOXI VIGO

Data de publicación: 29 maio 2018

Relación de imaxes:

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

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

Pax. 10 | Sangre azul (Argimiro Gándara Martínez)

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

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

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

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

Pax. 80 | Esperanza (Iván Licona Méndez)



INTRODUCCIÓN

A Estrutura Organizativa de Xestión Integrada de Vigo (EOXI de Vigo) é a institución pública responsable de dar resposta integral ás necesidades sanitarias das máis de 565.000 persoas que habitan nos 26 concellos da nosa área sanitaria. Somos máis de 6.700 os profesionais, con diferente formación e responsabilidade, que dende os dous niveis asistenciais e dende os diferentes servizos e unidades traballamos a diario para mellorar o nivel de saúde da nosa poboación. Realizamos, por tanto, un inmeso volume de actuacións de moi diversa índole, que van dende unha consulta nun centro de saúde a unha intervención cirúrxica, dende un parto a unha prescrición, dende unha atención telefónica a un recambio valvular. Todas estas actuacións demandan unha grande diversidade de equipos, espazos, recursos,

tecnoloxía e tempo, moi variables entre si en función das necesidades a cubrir, pero que sempre teñen en común un feito que se reitera: a existencia de persoas que coidan de persoas.

A saúde constitúe o ben máis prezado para calquera individuo, e a súa perda é sempre un motivo de preocupación. É por iso que, todas aquelas e aqueles que desempeñamos o noso labor no eido sanitario debemos ser plenamente conscientes de que as persoas que acuden a nós fano nun momento e nunha situación de enorme vulnerabilidade derivada deste feito, pero tamén da incertidume que a enfermidade xera nos seres humanos.

Estas circunstancias que vimos de describir representan unha constante na historia

da humanidade, na que se ven sucedendo ao longo dos tempos a coexistencia de coidadores/as e coidados/as, vulnerabilidade e incertidume. Nada mudou a este respecto coa evolución tecnolóxica e social, pero pola contra, si cambiaron as expectativas. Hoxendía a esperanza depositada na medicina e na asistencia sanitaria no seu conxunto é case ilimitada, feito que se ve favorecido polo espectacular avance en procesos e tamén en resultados acadado ao longo dos 70 últimos anos.

A esas constantes históricas que vimos de describir súmase outra que resulta inherente á propia relación entre coidadoras/es e coidados/as: a HUMANIZACIÓN. Non estamos a falar, por tanto, dunha innovación nin dun concepto disruptivo. A humanización da asistencia sanitaria é consustancial á mesma, xa que deriva da relación entre dúas ou máis persoas, entre as cales unhas coidan, e outras reciben coidados; pero non é menos certo que non é ata a segunda metade do século pasado cando tomamos consciencia conceptual da súa existencia. Fálase entón de humanismo médico para tratar de agrupar o conxunto de actitudes e aptitudes dos profesionais na procura da harmonía entre ciencia e humanidades. Así o deixou escrito Pedro

Laín Entralgo nalgunhas das súas obras, hoxe máis vixentes que nunca. Para el, humanizar a asistencia sanitaria non é máis que aplicar os principios do humanismo médico á práctica profesional e ao coidados dos e das pacientes. Nin máis nin menos.

Nos últimos tempos estase a producir un rexurdimento da humanización como preocupación xeral das organizacións sanitarias, que emerxe coa intención de equilibrar o inmenso e necesario pulo tecnolóxico cunha práctica na que os principios dese humanismo ocupen un lugar preeminente.

O filósofo Milton Mayeroff e a enfermeira Jean Watson, mesturando existencialismo e práctica enfermiera, relacionan o que ao seu xuízo constitúen as características do coidado humanizado: **empatía, responsabilidade, moral, coñecemento, ética, espiritualidade e humildade**; principios aos que podemos engadir, sen dúbida algunha, **a sinceridade, a transparencia, a confianza, a paciencia, ou a esperanza**.

Falar de calidez no trato, de confortabilidade das instalacións, de accesibilidade, de información necesaria e suficiente e de comunicación comprensible, de amabilidade

e empatía, de toma de decisións compartidas, etc., é falar de todo aquilo que debe constituír o conxunto de valores e prácticas das **organizacións sanitarias centradas na persoa**, no que Jovell define como **modelo afectivo-efectivo**.

Na EOXI de Vigo temos asistido nos últimos anos a un proceso de transformación estrutural e organizativa sen parangón no conxunto de España; unha reordenación integral da asistencia demandada por pacientes, por profesionais e pola sociedade no seu conxunto, dirixida a mellorar a calidade global da atención, tanto dende un punto de vista técnico como a modo de percepción. Algúns deses cambios teñen sido moi evidentes e visibles, outros non tanto. E neste proceso de transformación teñen estado moi presentes todos aqueles aspectos relacionados coa humanización, tanto na estratexia institucional como nos obxectivos máis operativos.

E como fiel reflexo do que vimos de salientar, temos a **ESTRATEGIA XXI**, o plan estratéxico da EOXI que está a marcar o camiño da nosa Organización ata 2021; un plan estratéxico de carácter participativo, que incorpora todas as sensibilidades profesionais e que de xeito pioneiro





1



2



3



4



5



6



7



8

1. Medrando xuntos: os bebés do Álvaro Cunqueiro
2. Día Mundial contra o Cancro de Mama
3. Visita de "700 camisetas contra a leucemia"
4. Día Europeo de Concienciación ante o Paro Cardíaco
5. I Andaina Biosaudable
6. A Unidade de Coidados Intermedios Cardiolóxicos recibe o "I Premio decoración de Nadal"
7. "MUSAVI"
8. Atención Crítica e Urgencias

incorpora a opinión dos/das pacientes a través das súas Asociacións. Unha estratexia que se posiciona con rotundidade na liña de que **"o/a paciente é o primeiro"**, e que sitúa á humanización da asistencia sanitaria como un obxectivo esencial para os vindeiros anos.

Podemos e debemos aspirar a constituírnos nun referente en España neste eido. Dispoñemos de todo o necesario para poder facelo: unha estrutura de vangarda, unha organización axeitada ás necesidades da

poboación, profesionais do máis alto nivel de preparación, un compromiso estratéxico coa humanización, unha dirección comprometida coa mesma e a determinación de seguir avanzando no camiño correcto. E nese camiño xa temos dado pasos firmes e decididos. Serva esta memoria para recollelos e poñelos en valor.

*Félix Rubial Bernárdez
Xerente*



01

PRESENTACIÓN

A EOXI de Vigo ten acometido toda unha serie de actuacións planificadas e coordinadas dirixidas a humanizar a asistencia no conxunto da área sanitaria, que van dende as melloras estruturais, pasando pola revisión de procesos e procedementos á formación a profesionais, entre outras; tanto no ámbito hospitalario coma no da atención primaria.

Todas estas medidas nacen da vontade manifesta dos e das profesionais da EOXI de sumar á calidade científico-técnica das nosas actuacións unha percepción de calidade e de calidez que satisfaga integralmente as necesidades psico-bio-sociais da nosa poboación.

Dende a Xerencia da EOXI estruturáronse diversas accións, promovéronse distintas medidas e impulsáronse diferentes propostas recollidas todas elas grazas ao Plan de Mellora e Escoita Activa posto en marcha en 2015, de tal xeito que os cambios partiron, esencialmente, dos dous colectivos principais na asistencia sanitaria: pacientes e profesionais.

Tampouco podemos esquecer que a Estrutura Organizativa de Xestión Integrada de Vigo asume como propios os principios, estratexias e obxectivos que o Servizo Galego de Saúde elabora para toda a sanidade pública do país; principios, estratexias e



Presentación do Plan Estratégico

obxectivos nos que á mellora nos resultados en saúde súmase sempre a preocupación polo benestar integral da poboación.

Á hora de clasificar ese conxunto de actuacións do que vimos falando establecemos 5 grandes eixos, que serían os seguintes:

1. Práctica asistencial.
2. Información e comunicación.
3. Profesionais: axentes de humanización.
4. Espazos, accesibilidade e confortabilidade.
5. Implicación e Participación cidadá.



102

HUMANIZACIÓN NA PRÁCTICA ASISTENCIAL

A pesar de que as organizacións sanitarias desempeñan múltiples tarefas que inclúen aspectos tan relevantes como a docencia ou a investigación, é evidente que a súa principal razón de ser é a asistencia sanitaria.

Constituindo esta, por tanto, ese papel nuclear, é comprensible que o primeiro e máis importante conxunto de accións emprendidas no ámbito da humanización estexan relacionadas coa práctica asistencial. A este nivel, téñense desenvolto accións de carácter xeral e tamén de carácter específico, naquelas áreas especialmente sensibles e ás que temos priorizado por enriba doutras.

Estas áreas de dedicación preferente son:

- O parto e as primeiras etapas de vida
- A atención pediátrica
- A atención urxente
- A atención oncolóxica
- A atención á saúde mental
- Os cuidados intensivos
- A atención ás persoas maiores
- Os cuidados ao final da vida

O PARTO E AS PRIMEIRAS ETAPAS DA VIDA

O parto e o nacemento son momentos únicos e irrepitibles para a muller, o bebé, a parella e a familia; e constitúen, por tanto, experiencias inesquecibles durante toda a vida da persoa. Esa experiencia ha permanecer por sempre na memoria dos protagonistas, polo que todo o que poidamos facer dende as institucións e por parte dos e das profesionais sanitarios, vai constituir un elemento esencial á hora de facer que ese momento sexa realmente maravilloso e inesquecible.

O Hospital Álvaro Cunqueiro é a maior maternidade de Galicia con preto de 4.000 nacementos ao ano, o que representa que 1 de cada 5 galegos ou galegas que veñen ao mundo anualmente fano no noso hospital. Non é de estrañar, por tanto, que teñamos establecido o parto e as primeiras etapas da vida como unha das áreas de especial dedicación á hora da súa humanización, na procura de 4.000 experiencias únicas, nas que a muller sexa a protagonista principal de todo o proceso, e na que dispoña de todas as facilidades para que así sexa.

HUMANIZACIÓN DOS ESPAZOS: AS UTPR

O Hospital Álvaro Cunqueiro dispón dunha unidade integrada de atención no parto e o nacemento, dispoñendo de 12 UTPR (Unidades de Traballo de Parto, Parto e Recuperación), a diferenza do que acontecía no vello hospital Xeral, onde se dispoñía dunha unidade de carácter secuencial.

As UTPR son espazos habilitados no bloque obstétrico do noso hospital para a asistencia á parturienta ao longo de todos os períodos do proceso de parto vaxinal (dilatación, expulsivo, alumbramento e recuperación) e ao recién nado sano que non precisa ingreso na unidade de Neonatoloxía. A súa configuración interfere moito menos cos requirimentos da fisioloxía do parto, e ofrece maior comodidade e privacidade para as mulleres e os seus acompañantes.

As UTPR son habitacións individuais con climatización tamén individual que permite adaptar a temperatura ambiental aos desexos e necesidades da muller. Decoradas con imaxes naturais e relaxantes, dispoñen tamén dun baño completo, sen barreiras arquitectónicas, que permite que a muller poida beneficiarse do efecto calmante e



Unidades de Traballo de Parto, Parto e Recuperación (UTPR)



relaxante da auga quente durante a dilatación, reducindo así as necesidades de instrumentación.

As camas de partos coas que están dotadas as nosas UTPR permiten que a muller poida elixir a posición que máis comodidade lle proporcione, sendo posible a súa transformación, desde a posición horizontal á dun sillón obstétrico apto para o parto vertical co respaldo a 90 graos, pasando pola posición obstétrica intermedia co respaldo a 120 graos.

Esta estrutura, xunto cun equipo profesional interdisciplinar e cun nivel moi alto de competencia e dilatada traxectoria, fan que parir no Cunqueiro sexa unha experiencia moi satisfactoria.

O persoal da Unidade de Obstetricia do noso hospital ten elaborado un video explicativo sobre as UTPR, a disposición de todas as usuarias que desexen coñecelo. Está accesible no seguinte enlace:

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

PROGRAMA PEL CON PEL

Tras o nacemento, a práctica estándar consiste en colocar ao/á recém nado/a no abdome materno mentres se realizan os primeiros coidados: secado, valoración da adaptación á vida extrauterina e test de Apgar (exame rápido que se realiza para obter unha valoración do seu estado de saúde xeral) . Sempre que a puntuación no test de Apgar sexa superior a 7, o recém nado

continúa coa súa nai de xeito ininterrompido durante, polo menos, os primeiros 30 minutos de vida.

Nas cesáreas, ofértase a posibilidade ao pai ou familiar/acompañante designado pola muller, de realizar o pel con pel. Este contacto realízase na unidade de hospitalización mentres a nai está na unidade de Reanimación (3 horas aproximadamente desde o final da cesárea). O acompañante, co torso descuberto, realiza o pel con pel co/coa recém nado/a, que se cobre con varias toallas prequentadas. Comeza na unidade de partos, tras da valoración pediátrica e da realización dun contacto pel con pel de 10-20 minutos coa nai en quirófano, e durará ata o momento no que a nai se recupere e sexa reintegrada na unidade de hospitalización.

A práctica do contacto pel con pel entre a nai e o/a recém nado/a inmediatamente tras o nacemento, ten grandes beneficios para ambos os dous, amplamente demostrados:

- Permite unha axeitada transición do recém nado favorecendo a adaptación fisiolóxica á vida extrauterina con rápida melloría da osixenación, regulación da súa temperatura corporal e diminución do gasto enerxético.

- Confíre unha maior posibilidade de éxito da lactación materna.
- Aumenta o nivel de oxitocina con efecto antiestrés na nai e mellora da contractilidade uterina e a execución de calostro.
- Mellora o vínculo afectivo nai/fillo/a. Facilita o desenvolvemento dun comportamento de protección e un sentimento de capacidade da nai para coidar do seu fillo ou filla.

Na área materno-infantil do Complexo Hospitalario Universitario de Vigo o contacto pel con pel precoz realízase nos partos vaxinais desde o ano 2007, e co pai/acompañante nas cesáreas desde o ano 2010.

REXISTRO CIVIL

Dende decembro de 2015 o Hospital Álvaro Cunqueiro dispón de todo o necesario para que as familias poidan rexistrar aos/ás recém nados/as sen necesidade de saír do hospital.

Unha oficina instalada na área de hospitalización de Obstetricia, atendida por persoal dependente do Servizo de Admisión, actúa a modo de rexistro civil, facilitando todos os trámites para a inscrición, e evitando

os desprazamentos aos correspondentes xulgados. Colaboramos deste xeito coa Administración de Xustiza, ao abeiro da *Ley 19/2015 de 13 de julio, de medidas de reforma administrativa en el ámbito de la Administración de Justicia y Registro Civil, e en cumprimento da consecuente Instrucción do 9 de octubre de 2015 de la Dirección General de Registros y del Notariado, sobre comunicación electrónica de nacimientos desde centros sanitarios.*

A petición dos proxenitores, efectúase a comunicación telemática do nacemento dun novo cidadán ou cidadá ao Rexistro Civil, que fai a inscrición sempre que a solicitude cumpra unha serie de requisitos recollidos na normativa vixente.

Durante o ano 2017 foron atendidas 2.562 solicitudes de inscrición, evitando a correspondente asistencia presencial ao Rexistro Civil.

ACCESIBILIDADE Á UNIDADE DE COIDADOS INTENSIVOS NEONATAIS

A Unidade de Coidados Intensivos Neonatais (UCIN) do Álvaro Cunqueiro é unha unidade de hospitalización pediátrica especializada na atención aos neonatos/as en

situación crítica e que precisan de vixilancia continuada e permanente.

Dispón dun equipo profesional altamente especializado e dunha dotación estrutural e tecnolóxica que permite a práctica das máis avanzadas técnicas diagnósticas, terapéuticas e de soporte ao tempo que permite e facilita a necesaria e directa convivencia entre os bebés e as súas nais e pais.

Para iso practicamos unha política de portas abertas, que respecta o dereito e a necesidade de que o bebé e os seus proxenitores poidan estar xuntos o maior tempo posible, e permite participar activamente no coidado do bebé, para o que dispón do mobiliario necesario para posibilitar que ese contacto se produza coa maior comodidade.

BANCO DE LEITE MATERNO

En marzo de 2016 púxose en marcha o Banco de Leite do Hospital Álvaro Cunqueiro, centro especializado no que o leite humano doado por nais seleccionadas recíbese, procésase, almacénase e distribúese a nenos e nenas hospitalizados que non dispoñen de leite da súa nai. Actúa como centro de referencia para os centros hospitalarios do sur de Galicia (Vigo, Ourense e Pontevedra)



A ATENCIÓN PEDIÁTRICA.

Ao longo de 2017 producíronse 4.062 altas na hospitalización pediátrica do Álvaro Cunqueiro, o que representa un 9,5% do total de altas producidas no conxunto do CHUVI.

Se calquera enfermidade ou proceso asistencial que requira de ingreso hospitalario ten impacto non só directamente no afectado/a, senón no seu entorno familiar e social; cando esa enfermidade afecta a un neno ou a unha nena, o nivel de afectación familiar e social é aínda maior, por razóns perfectamente imaxinables.

e na actualidade está a permitir que todos os bebés que así o precisen poidan recibir leite materno de xeito continuado.

A indicación máis habitual para prescribir leite de banco é a prematuridade, aínda que non podemos esquecer outras indicacións como o síndrome de malabsorción ou a enterocolite crónica necrotizante, entre outras.

No ano 2017 foron 127 os bebés que se beneficiaron da xenerosidade das 60 doadoras activas. Destes 127, 94 bebés estiveron ingresados en Vigo, 20 en Pontevedra e 13 en Ourense.

Non é de estrañar, por tanto, que no ámbito pediátrico, e sempre que sexa posible, se procure por parte dos profesionais, promover a atención ambulatoria, ou a redución do período de estadía ao máximo posible.

Dada a magnitude da poboación infantil na área de Vigo e o consecuente peso da área pediátrica, prestamos especial atención a todos os aspectos relacionados co coidado integral dos mesmos e das súas familias, procurando que o período de



hospitalización sexa o menos agresivo e hostil posible, atendendo a todos os aspectos complementarios á asistencia sanitaria que permitan reducir o nivel de estrés e a carga de ansiedade persoal e familiar que estas situacións de incertidume e enfermidade provocan.

Son moitas as accións, actividades e iniciativas que se realizan no ámbito da humanización da atención pediátrica. Pasamos a comentar algunhas delas:

ACCESIBILIDADE NA UNIDADE DE COIDADOS INTENSIVOS PEDIÁTRICA

Ao longo de 2017 foron 1.071 o número de ingresos que se produciron na Unidade de Coidados Intensivo Pediátricos (UCIP); un número elevado de nenos e nenas, cun

nivel de compromiso da súa saúde que obrigou a empregar un soporte profesional e tecnolóxico de vixiancia continuada.

Conscientes da importancia de reducir o nivel de estrés, o medo e a ansiedade dos nenos e nenas ingresados, o equipo asistencial da UCIP decidiu apostar por unha política de portas abertas (xa consolidada anteriormente na UCIN), e dende xullo de 2017 o acceso á unidade é posible durante as 24 horas do día, de xeito ordenado e controlado.

A evidencia publicada revela tamén que a presenza permanente de pais e nais na UCIP permite a incorporación dos mesmos nos coidados básicos, favorece os procesos de información e ata reduce as necesidades de sedación e analxesia.



Día Mundial do Neno Hospitalizado

Sumámonos así, tamén na UCIP, aos desígnios da *European Charter for Children in Hospital*, que reclama o dereito dos menores ingresados a estar acompañados polos seus familiares o maior tempo posible.

UNIDADE DE RECUPERACIÓN POSTANESTÉSICA E CIRURXÍA MAIOR AMBULATORIA PEDIÁTRICA

A unidade de recuperación postanestésica pediátrica da EOXI de Vigo comenzou o seu funcionamento no mes marzo de 2016. Nela concéntrase toda a actividade de cirurxía maior ambulatoria (CMA) pediátrica e de todas aquelas intervencións cirúrxicas que se fan en menores de 15 anos, fundamentalmente ORL, Traumatoloxía e Oftalmoloxía, etc.

Asume tamén a recuperación postanestésica da cirurxía con ingreso na idade pediátrica, a excepción daqueles procedementos de moi elevada complexidade, nos que esta recuperación ten lugar na UCI pediátrica ou neonatal, segundo o caso.

Nas súas instalacións dispónse de 15 postos, entre as dúas funcionalidades antes descritas. Inclúe as áreas de apoio estándar (almacéns de farmacia, lencería e funxibles, aseos, etc.),

pero tamén vestiarios para pacientes, e, evidentemente, una zona de xogos que axuda, en grande medida, á relaxación do neno/a na espera precirúrxica (incluída PlayStation), e tamén á adaptación ao medio previa á alta dos pacientes de CMA. Por suposto, o ambiente está acompañado da axeitada decoración con motivos infantís.

É moi importante reseñar que esta unidade permite o acompañamento constante dos pais e nais dos nenos.

A existencia dunha área de recuperación postcirúrxica exclusivamente pediátrica, permite a especialización dun grupo de anestesiólogos/as de xeito preferente a esta actividade, non só para a atención na unidade en si mesma, senón que garante a continuidade asistencial, ao ser os profesionais responsables do proceso cirúrxico completo, acollendo, premedicando, sendo os mesmos especialistas dos quirófanos infantís os que efectúan o seguimento do paciente, informando ás nais e pais, e, sendo tamén, os reponsables da alta. A isto cómpre engadir a súa calidade humana e profesional. A modo de exemplo, non sería a primeira vez que o neno ou nena pasa da unidade a quirófano nos brazos do anestesiólogo/a, mentras lle conta un conto.



Todos estes ingredientes, fan, que a satisfacción percibida da atención nesta área, sexa moi elevada. De xeito cuantitativo sabemos que os resultados acadados nas correspondentes enquisas outorgan unha puntuación en todos os ítems superior a 9 puntos sobre 10, sendo do 100% a resposta á pregunta de se recomendaría esa unidade. E, de xeito cualitativo, sabemos polo persoal da unidade, en continua relación cos familiares, que a percepción é acorde totalmente cos datos das enquisas.

No ano 2017, os datos de actividade cirúrxica programada e urxente falan de 1.264 nenos/as atendidos, 1.179 de cirurxía programada,

e 85 urxentes. Das 1.264 cirurxías programadas, 714 foron realizadas en réxime de CMA, e, as restantes, 465, con ingreso.

As especialidades cirúrxicas implicadas son Cirurxía Pediátrica, Otorrinolaringoloxía, Traumatoloxía e Ortopedia, Oftalmoloxía, Radioloxía Intervencionista, Neuro-radioloxía e Neurocirurxía.

PROGRAMA EDUCATIVO EN HOSPITALIZACIÓN

A hospitalización dun neno ou nena escolarizado produce sempre unha interrupción súpeta das actividades escolares



1



2



3



4

1. "Sonrisas por Tiritas" da Asociación de Iniciativa Social Berce | 2. Visita de Spiderman aos nenos hospitalizados no Hospital Álvaro Cunqueiro | 3. Halloween na Unidade de Cirurxía Maior Ambulatoria pediátrica | 4. Fin de Curso Sonrisas por Tiritas

regradas. Esta circunstancia minimízase coa existencia de espazos e profesionais docentes especializados nos centros hospitalarios, que favorecen a continuidade formativa ao tempo que dotan de certa normalidade á rutina diaria durante o ingreso.

Dende setembro de 2017 a Consellería de Educación da Xunta de Galicia ten dotado á escola do Álvaro Cunqueiro de dúas profesoras, que son as encargadas de garantir a adecuada cobertura das necesidades docentes aos nenos e nenas ingresados, adaptándose sempre ás posibilidades que a enfermidade permite.

O centro conta cun espazo habilitado como escola e con outro a modo de ciberaula, onde os máis pequenos poden xa non só continuar, na medida do posible, coas súas actividades escolares, senón tamén realizar actividades de lecer.

PROGRAMA DE ANIMACIÓN E ACOMPAÑAMENTO

Baseándonos na xa citada Carta Europea dos Nenos Hospitalizados aprobada en 1986 polo Parlamento Europeo, na que se enumeran os dereitos especiais dos nenos e nenas internados, o Complexo Hospitalario Universitario de Vigo ofrécelles varias

alternativas desde a educación non formal, de lecer e de socialización durante a súa hospitalización ou período de convalecencia.

Esta carta contempla 23 dereitos do neno e nena que recollen, entre outros, a necesidade de estar o máximo tempo posible en compañía dos seus seres queridos durante a hospitalización, o dereito a recibir información adecuada á súa idade sobre o seu tratamento médico, e a ser tratado por profesionais cualificados que lle dispensen a comprensión que precisan.

Contempla tamén o dereito dos pequenos e pequenas a permanecer hospitalizados xunto a outros menores en espazos nos que poidan recibir formación escolar e lúdica, contando ademais cos recursos precisos, xa sexa material didáctico, xoguetes adecuados á idade e á situación, ou o propio xogo como ferramenta para reducir os temores ante a hospitalización.

As actividades lúdicas, recreativas e de apoio emocional son un eixo de actuación para o desenvolvemento integral dos pequenos pacientes.

O obxectivo xeral é contribuír a mellorar a saúde emocional dos pequenos/as

hospitalizados ou en tratamento e a dos seus familiares, reducindo o nivel de estrés e ansiedade inherentes á hospitalización así como normalizar os períodos de hospitalización dos menores como etapas probables ao longo da vida das persoas, rompendo os estereotipos e prexuízos asociados aos mesmos e achegando a vida cotiá á realidade hospitalaria.

Polo tanto, co devandito criterio inspirador, ofrecemos unha oferta plural de actividades, adaptadas ás características de cada menor e a súa patoloxía. Así, desenvólvese unha ampla programación semanal estable, de forma que cada día da semán os nenos/as dispoñen dunha oferta lúdica diferente. Para isto, a EOXI de Vigo asinou diferentes acordos de colaboración coas seguintes Asociacións ou ONGs:

- Cruz Vermella: Desenvolve o programa de Animación Hospitalaria e Respiro Familiar. Este proxecto consiste en realizar actividades lúdicas e de animación cos nenos e nenas ingresados; ademais tamén se ofrece un servizo de acompañamento hospitalario para aquelas familias que o soliciten, de xeito que no tempo en que o equipo de Cruz Vermella se atope no hospital sexa posible que as

familias poidan atender asuntos persoais sen preocuparse de que os seus fillos/as queden sós ou sen compañía.

- Asociación de Iniciativa Social Berce, cos Doutores Tirita, que desenvolven o proxecto “Sorrisos por Tiritas” baseado na Risoterapia, para axudar a desdramatizar situacións negativas ou difíciles, cun espírito optimista e de superación. A risa é un factor moi importante e básico na nosa vida cotiá, pois proporciona paz e benestar mental.

Con este proxecto preténdese que as horas que os pequenos e as súas familias permanecen no hospital sexan máis divertidas e distendidas, mellorando deste modo o seu estado de saúde e calidade de vida durante a súa hospitalización ou no transcurso dos tratamentos que reciben.

- Fundación Theodora, cos Doutores Sonrisa -ao igual que os doutores Tirita, o seu proxecto baséase na risoterapia.
- Escola Permanente de Risoterapia con obradoiros de Risoterapia.
- Fundación Abracadabra, coa realización de espectáculos de maxia.

- FICBUEU (Festival Internacional de Curtametraxes de Bueu) que programan sesións de cine infantil e posteriormente realizan actividades en relación coa película proxectada.
- A Asociación Bicos de Papel con distintos obradoiros de animación, como manualidades, conta-contos, concertos didácticos , teatro, etcétera...

Ademais da programación semanal anterior, en determinadas épocas do ano como Nadal, Entroido, aniversario do hospital etcétera, realízanse actividades puntuais, entre as que se poden subliñar as visitas do RC Celta de Vigo, a dos Reis Magos, dos bombeiros ou de Spiderman; os Circuitos de Karts ou de Bicicletas de Discamino; ou os obradoiros de experimentos científicos dos/as investigadores/as do INL (Instituto Ibérico de Nanotecnoloxía), entre outros.

PATIO DE RECREO

O 17 de xullo de 2017, os nenos e nenas hospitalizados no Hospital Álvaro Cunqueiro amenceron cunha sorpresa e descubriron un parque infantil na unidade e hospitalización; unha nova área lúdica, dotada con mobiliario e xogos propios dunha zoa de recreo para a idade infantil.



Trátase da I Fase do proxecto “O Patio de Recreo” no que participaron a Facultade de Belas Artes da Universidade de Vigo, o IES Montecelo de Pontevedra e o CEIP Manuel Antonio de Vigo.

Sen dúbida, é un dos proxectos de humanización máis satisfactorios que poden realizarse nun hospital, nunha área de especial sensibilidade como é a pediatria. Ofrecerlles aos pequenos pacientes un espazo de ocio e esparexemento, nun entorno de xogos, alegre, con cores e motivos infantís, diminúe o estrés e favorece emocións positivas nos nenos e nenas cando deben permanecer ingresados no Hospital.

Ademais, esta actuación tamén é un proxecto de aprendizaxe e servizo do alumnado dos centros colaboradores que “aprenden traballando”, o que, sen dúbida, é a mellor metodoloxía de aprendizaxe da formación profesional. Ponse en valor o traballo da aula cooperando a súa vez en actividades sociais que impacten directamente na contorna.

O obxectivo deste proxecto foi chegar o traballo destes centros de formación, modificando visual e esteticamente un corredor de 64 metros cadrados na área de hospitalización de Pediatría, para

reconvertilo nun patio de recreo, un lugar no que os pequenos/as poidan xogar e divertirse.

Nesta colaboración intercentros, o departamento de téxtil, confección e pel do CEIP Manuel Antonio de Vigo realizou unha serie de figuras en polipel recheas de material flexible que permite aos pequenos e pequenas xogar con estas pezas e desenvolver distintas habilidades e destrezas motoras, coordinación psicomotriz, equilibrio, e forza muscular.

Nunha segunda fase, colocáranse ilustracións nas paredes, deseñadas e impresas polos alumnos de Belas Artes e o IES Montecelo.

INSTALACIÓNS E CONDICIÓNS HOSTALEIRAS

Ao igual que acontece noutras áreas da hospitalización convencional, a hospitalización pediátrica está dotada de cuartos con climatización individual e dispón tamén dunha área de xogos e wifi de acceso gratuito. As habitacións individuais (nas que ingresan aqueles casos que requiren dun maior tempo de estada), están dotadas de sofá para os acompañantes, cun moble versátil que se pode converter en cama coa finalidade de facilitar o descanso do familiar

que acompañe ao/á neno/a durante o seu ingreso. O persoal da unidade facilita toda a lencería necesaria para que ese descanso poida realizarse nas mellores condicións.

Así mesmo, o coidador ou coidadora principal dos menores ingresados en pediatria ten a posibilidade, se así o desexa, de solicitar unha dieta de xeito completamente gratuito.

Conscientes das dificultades que nalgún caso se presentan nos ingresados pola perda de apetito, dispoñemos de menús adaptados aos gustos dos menores, de tal xeito que, sempre que non existan restricións dietéticas por razóns de saúde, facilítase esa posibilidade.

Indicar tamén que, como corresponde a unha área de hospitalización pediátrica, a decoración empregada na mesma está adaptada ás características e gustos dos seus usuarios/as, na procura sempre da maior calidez posible, intentando facer esquecer o tipo de instalación na que nos atopamos.

Esta adaptación dos espazos tamén se produce no resto de áreas de atención pediátrica, e especialmente no hospital de día, na área de consultas externas (exclusiva para a atención infantil) e na área de urxencias. Indicar tamén, que nestas tres

áreas de atención ambulatoria tense disposto o uso de sinalización adaptada mediante o uso de pictogramas.

A ATENCIÓN URXENTE

Os servizos de urxencias hospitalarias constitúen a porta de entrada habitual da maioría dos ingresos nos centros hospitalarios españois. No caso concreto de Vigo, en 2017 atendéronse máis de 180.000 pacientes, distribuídos en 127.681 episodios en adultos, 41.894 pediátricos e 11.251 obstétricos.

ESPAZOS E ACCESIBILIDADE

O Servizo de Urxencias do Álvaro Cunqueiro está deseñado tanto estrutural como dotacionalmente, para garantir as mellores condicións posibles de asistencia para os pacientes, atendendo en todo caso ás súas condicións e necesidades de saúde.

A configuración do servizo e a súa dimensión, así como as melloras que se teñen realizado na mesma unha vez posto en marcha, favorecen unha atención personalizada e humanizada, e facilita a absorción das



Equipo Urgencias Hospital Álvaro Cunqueiro

situacións de sobredemanda, preservando a intimidade e dignidade das persoas.

A separación de espazos e circuitos entre pacientes adultos, Obstetricia e Pediatría é tamén un elemento a destacar, que evita a mestura de persoas e situacións con tan diferentes necesidades asistenciais.

A existencia de salas de espera amplas e confortables, permite que os familiares agarden en condicións adecuadas pola atención ou a información sobre o estado de saúde dos seus seres queridos; se ben, tamén en urxencias, practícase unha política de portas abertas que facilita que en todo momento os pacientes poidan estar acompañados, de xeito ordenado e

controlado. Somos especialmente coidadosos neste aspecto no caso da atención urxente en pediatría.

Tanto na atención a adultos coma na atención pediátrica estase a empregar unha ferramenta de soporte electrónico como mecanismo de clasificación de pacientes (triaxe) segundo a súa prioridade clínica. Non obstante tamén se está a aplicar a directriz derivada dos atributos que comporta a tarxeta AA que garante a accesibilidade e o acompañamento para aqueles pacientes que teñen recoñecido este dereito polo Servizo Galego de Saúde.

INFORMACIÓN

A información en situacións de incertidume é un elemento que sen dúbida mellora a percepción da calidade dun servizo sanitario e axuda decididamente a reducir o nerviosismo e o nivel de estrés e ansiedade cando se produce de xeito fluído e constante.

O Servizo de Urgencias do Álvaro Cunqueiro dispón de profesionais especificamente dedicados á información que incorporou dende a súa apertura, seguindo o modelo que existía na urxencia de Meixoeiro. Este servizo facilita, promove e mellora a comunicación entre profesionais e familiares,

informando acerca de de aspectos como a localización exacta dos pacientes, orientando aos acompañantes nas súas necesidades, facilitando o contacto entre o persoal asistencial e os familiares, etc.

A ATENCIÓN ONCOLÓXICA

O Complexo Hospitalario Universitario de Vigo dispón dunha estrutura de atención oncolóxica e oncohematolóxica proporcional ás súas características de centro hospitalario de terceiro nivel e de centro de referencia para determinados procedementos e patoloxías no ámbito xeográfico do sur de Galicia. Á importante dotación tecnolóxica e humana da que dispoñemos, súmanse os cambios organizativos experimentados nos últimos anos con motivo da apertura do Álvaro Cunqueiro, e da consecvente integración de recursos e dispositivos ata entón dispersos.

A mellora dos espazos destinados á atención directa a pacientes afectou directamente á súa confortabilidade, tanto en hospitalización convencional como nos consultas externas e nos hospitais de día (tanto de adultos como pediátricos). Espazos luminosos e

cómodos, ben acondicionados e accesibles, tendenza á organización de actividades en acto único, evitando desprazamentos innecesarios, dispoñibilidade de wifi gratuíta para pacientes sometidos a un transplante de medula ósea, unha información suficiente e comprensible, adaptadas aos requirimentos de cada paciente, constitúen características propias da nosa actividade e complementan a importancia que nestes entornos asistenciais recibe o trato e a calidez da atención a un volume de pacientes cada vez maior.

Pero ademáis destes aspectos, temos promovido outro tipo de atencións orientadas a mellorar a experiencia de paciente e mellorar a calidade percibida polos nosos usuarios e usuarias, xa non só dende o punto de vista técnico, senón tamén dende o lado humano. Algúns exemplos serían os seguintes

BIBLIOTECA DO HOSPITAL DE DÍA ONCOHEMATOLÓXICO

O Hospital de Día Oncohematolóxico está dotado con 60 postos de atención, nos que a diario se atenden máis de 120 pacientes en réxime ambulatorio. Ubicado nunha área moi accesible do Álvaro Cunqueiro, está dotado das maiores comodidades para os pacientes



que en moitos casos deben permanecer no centro por períodos prolongados de tempo, con conexión vertical directa dende o aparcadoiro público.

Conscientes da necesidade de mellorar a experiencia de paciente e de aliviar as esperas, o propio persoal da unidade decidiu, en 2016, poñer en marcha unha biblioteca que facilitase un mecanismo adicional de entretemento aos pacientes. A finais de 2017 a citada biblioteca está composta por máis de un milleiro de volumes, aportados polos

propios profesionais e tamén polos pacientes, nun modelo de colaboración solidario e humanizador.

DERMOPIGMENTACIÓN AREOLAR

O cancro de mama é o tumor feminino máis frecuente, afectando anualmente a unhas 250 mulleres da nosa área sanitaria.

A asistencia sanitaria a estas mulleres está centrada nunha unidade multidisciplinar,

a Unidade de Mama, ubicada no hospital do Meixoeiro, que constitúe unha unidade de referencia na súa organización e funcionamento. Nela participan especialistas en Xinecología, Cirurxía Xeral e Dixestiva, Anatomía Patolóxica, Radioloxía, Oncoloxía Médica, Oncoloxía Radioterápica e Farmacia, ademais de persoal de enfermería experto. Os casos que se atenden proceden esencialmente da vía rápida que ven funcionando en Vigo dende hai anos, e pola cal, calquera muller con sospeita de cancro de mama é derivada por vía preferente á unidade, onde se lle realiza con absoluta dilixencia toda a batería diagnóstica necesaria e a oportuna abordaxe terapéutica. Outros casos proceden do Programa de Detección Precoz de Cancro de Mama da Xunta de Galicia, e tamén dalgunha outra consulta especializada, en moita menor medida.

A atención que se efectúa desta patoloxía na Unidade de Mama céntrase nunha abordaxe integral, que ten por obxectivo xa non só reducir os tempos de espera do proceso, senón mellorar a supervivencia mediante unha atención personalizada e que preste atención ás necesidades globais da muller.

Neste sentido un dos aspectos diferenciais da nosa unidade constitúe o programa de

dermopigmentación areolar, coordinado polo persoal de enfermería da propia Unidade, e polo cal se efectúa a reconstrucción da areola tras unha mastectomía. Esta técnica permite corrixir personalizadamente pequenas irregularidades da cor debidas ás cicatrices e, en definitiva, posibilita darlle ao peito un aspecto moito máis natural.

No ano 2017 foron 127 as mulleres que recibiron esta atención na nosa área sanitaria, cun elevado nivel de satisfacción e mellorando os aspectos emocionais e psicolóxicos derivados da enfermidade.

“CARRITO DON AMABLE” EN ONCOLOXÍA RADIOTERÁPICA

A colaboración coa Asociación Española contra el Cáncer (AECC), ten froitificado en diversos programas de acompañamento un dos cales, quizáis o máis coñecido, é a presenza do carrito “Don Amable” nas áreas de espera de Oncoloxía Radioterápica, no Hospital do Meixoeiro.

Trátase en realidade dun programa de acompañamento, desafo emocional e entretemento, desenvolto por un amplo número de voluntarios e voluntarias que participan aportando tempo e apoio a



pacientes e familiares. A excusa é un carrño cargado de infusións, zumes, galletas ou revistas; o realmente trascendente é o apoio, o ánimo e a palabra amable que complementa a atención sanitaria que dispensamos. Son máis de 7.000 as persoas que se benefician anualmente deste programa, que agardamos extender a partir de 2018 ao hospital de día oncohematolóxico.

XIMNASIO DE PACIENTES SOMETIDOS A UN TRANSPLANTE DE PROXENITORES HEMATOPOÉTICOS

O Complexo Hospitalario Universitario de Vigo realiza anualmente unha cifra aproximada de 50 transplantes de proxenitores hematopoéticos (de medula ósea). Trátase dun procedemento enormemente complexo e delicado que constitúe a opción terapéutica de elección en moitos casos de neoplasias hematolóxicas, especialmente leucemias, permitindo altas taxas de curación.

As condicións clínicas dos pacientes que requiren da administración de tratamentos que reducen ao máximo as súas defensas, con carácter previo ao transplante, esixe que se extremen as medidas de asepsia pero tamén obrigan a que os pacientes permanezan

en situación de illamento durante longos períodos de tempo, o que ten consecuencias sobre outros aspectos da súa vida.

Un deles é a imposibilidade de realización de exercicio físico, polo que nestes casos soe producirse un proceso de atrofia da musculatura corporal, derivada da inactividade.

Conscientes desta situación, os profesionais do Servizo de Hematoloxía e Hemoterapia impulsaron a posta en marcha dun programa específico de exercicio físico, dirixido especialmente -pero non en exclusiva- a pacientes transplantados, e co obxectivo de manter ao máximo a actividade física dos pacientes.

Dotouse á unidade de hospitalización do material necesario (bicicletas estáticas, pesas, etc.) para acondicionar os 6 cuartos de illamento a modo de pequenos ximnasios, así como a sala de estar da propia unidade (bicicleta estática e tapiz rodante) e mediante un programa supervisado por fisioterapeutas do Servizo de Rehabilitación, axúdase ao mantemento da forma física e modérase a redución tan significativa que a inmovilidade e a medicación produce sobre as capacidades funcionais. Este programa facilita o proceso

de recuperación integral, xa que existe evidencia científica publicada, ademais, sobre os beneficios psíquicos e emocionais que estas actividades reportan.



OBRADOIRO "PONTE GUAPA"

En xaneiro de 2017, e por iniciativa dos profesionais do Hospital de Día Oncohematolóxico, púxose en marcha o programa "ponte guapa, sentiraste mellor", en colaboración coa Fundación Stanpa.

As destinatarias do mesmo foron mulleres, en tratamento oncolóxico activo, cuxa asistencia poidese proporcionarlles unha mellora no seu nivel de autoestima a través da adaptación do coidado persoal.



Trátase dunha intervención de adscrición voluntaria, que non interfere coa asistencia á paciente, sen compoñentes promocionais nin publicitarias, e que, por suposto, resulta gratuito para as asistentes.

O obxectivo principal do obradoiro poderíase resumir en facilitar ás persoas en tratamento oncolóxico a formación práctica no coidado da pel e a maqueaxe nas súas especiais circunstancias, que as axude a recuperar un aspecto natural e saudable.

O obradoiro é impartido por esteticistas voluntarias, e realízase coa supervisión

permanente de persoal de enfermería do hospital de día, e ao final do mesmo realízase unha avaliación por parte das participantes.

Ao longo de 2017 realizáronse 5 sesións do obradoiro, todas elas en dependencias do Álvaro Cunqueiro, nas que participaron 49 mulleres.

A ATENCIÓN Á SAÚDE MENTAL

A atención á saúde mental constitúe unha prioridade dentro da carteira de servizos da



EOXI de Vigo, e ven constituíndo unha área de especial atención no que á mellora integral do servizo e das medidas de humanización respecta.

A reordenación integral dos dispositivos asistenciais acometida en Vigo con motivo da apertura do Hospital Álvaro Cunqueiro, ten permitido dar un notable salto de calidade das condicións nas que son atendidos os e as pacientes psiquiátricos, e que poderían resumirse nos seguintes:

- Integración das unidades de hospitalización de agudos no Hospital Álvaro Cunqueiro.
- Peche do Hospital do Rebullón, de características manicomiais.

- Incorporación da rehabilitación psiquiátrica no Hospital Nicolás Peña, o que permite unha maior e mellor integración do/da paciente con trastorno mental severo na comunidade á que pertence.

- Mellora estrutural na atención ambulatoria á patoloxía psiquiátrica coa apertura das consultas no Centro Integral de Saúde “Taboada Leal” e a incorporación de dispositivos de anonimización da atención (quenda).

- Posta en marcha da Unidade de Psicoxeriatría, cunha liña especial de actuación no paciente institucionalizado, en colaboración coas residentes de persoas maiores.



Interior do Centro Integral de Saúde Taboada Leal



Pero ademáis destas actuacións globais, todas elas dun impacto incuestionable na mellora nas condicións de dignidade e desestigmatización da atención, cómpre salientar toda unha serie de programas, proxectos e accións acometidas e que están nidiamente dirixidas á mellora da experiencia de paciente e á humanización da súa asistencia. Entre elas, as máis importantes serían:

ACTIVIDADE FÍSICA NA UNIDADE DE HOSPITALIZACIÓN BREVE DO HOSPITAL ÁLVARO CUNQUEIRO

Na unidade de hospitalización breve, pola situación psicopatolóxica do/da paciente durante o episodio de hospitalización, prima a estabilización dos síntomas e

cubrir de forma inmediata as necesidades detectadas de seguridade, fisiolóxicas (sono, alimentación...), etc.

Durante a estada hospitalaria perséguese promover a realización de exercicio físico do/da paciente orientado a estimular e desenvolver a motivación da persoa en hábitos e rutinas saudables e en hixiene postural, para o que contamos con catro bicicletas estáticas e material para a realización de exercicios básicos.

PROGRAMA CÓIDOME

Dirixido á promoción de hábitos de vida saudable na poboación co diagnóstico de trastorno mental grave, este programa abarca aspectos da vida cotiá: alimentación equilibrada, actividade física, hábitos nocivos



Día Mundial da Saúde Mental

(deshabitación tabáquica, consumo de alcol ou outras drogas), hixiene bucodental, vida sexual, etc.

O obxectivo principal é favorecer que as persoas con enfermidade mental confíen na súa recuperación e estean en mellores condicións para controlar os factores de risco como a obesidade, o sedentarismo ou o consumo de tabaco e alcol, mellorando de paso a súa autoestima e integración social.

HORTA ECOLÓXICA

Comeza en primavera 2017 como proxecto dentro das actividades dos pacientes do Servizo de Rehabilitación Psiquiátrica do Hospital Nicolás Peña e que se realizan na parcela do propio centro. Con esta actividade preténdese capacitar aos/as usuarios/as nos coidados da horta, fomentando os coidados dos cultivos, estimulando ademais o traballo en equipo e deste xeito incrementar os niveis de autoestima mediante a relación do coidado que se establece entre o ser humano e a planta. Por outra banda, tamén se reforzan as actividades da vida diaria básica como é o aseo que se realiza posterior á actividade. Tras a recolleita, os produtos cultivados elabóranse e prepáranse na unidade, facendo partícipes ao resto de pacientes da mesma.

REVISTA "LA FLIPADURA"

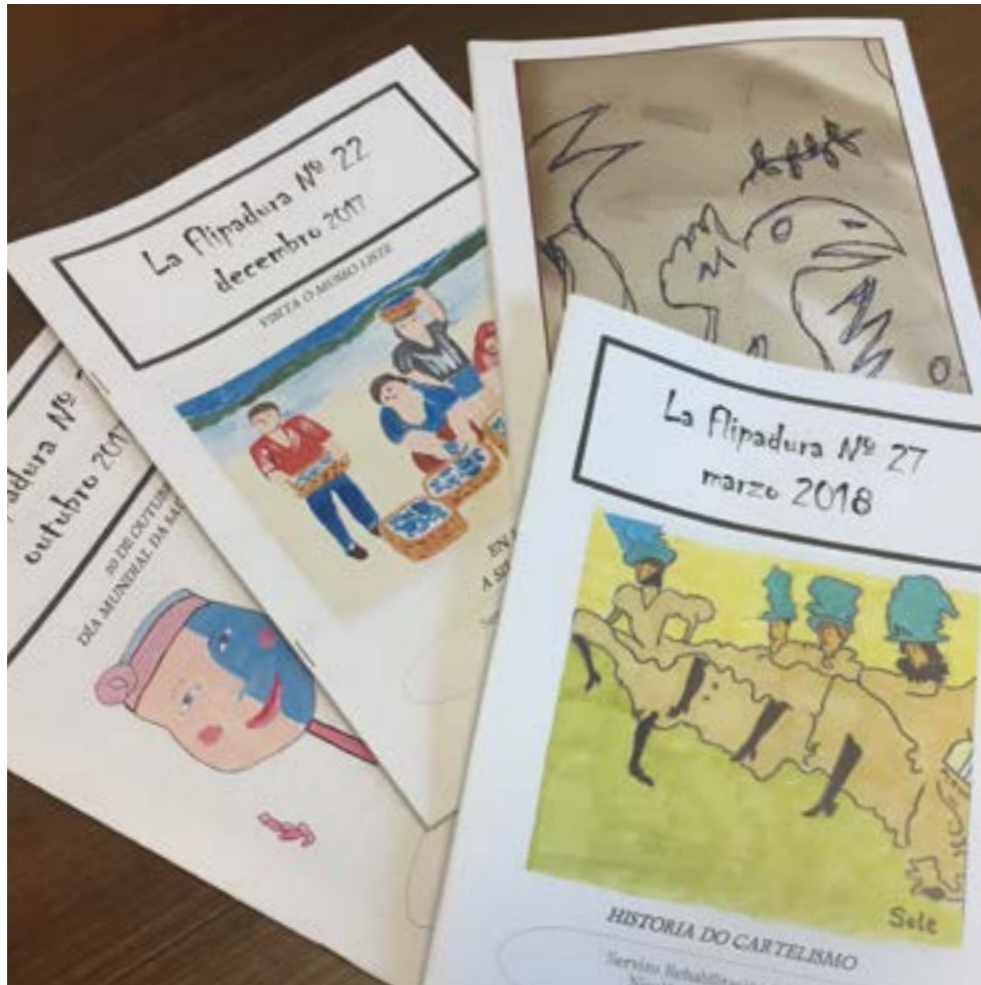
A revista "La Flipadura" nace hai máis de 10 anos como ferramenta dinamizadora para potenciar e non perder as capacidades creativas (poesía, pintura, música) cognitivas, grupais, relacionais... dos/das pacientes ingresados en unidades de longa estada; capacidades, que moitos pacientes teñen, e que a través desta actividade inténtase que recuperen ou manifesten.

Cunha edición mensual, son os propios pacientes os que organizan, deciden e elixen o contido e temas, apoiándose en ferramentas informáticas e usando as novas tecnoloxías.

A revista distribúese en distintos espazos da Organización, e permite que se coñezan os traballos dos pacientes, intentando desestigmatizar de paso ao/a enfermo/a mental.

ADESTRAMENTO EN ACTIVIDADES DA VIDA DIARIA

Os dous eixos da actuación neste ámbito son os programas de cociña e as saídas terapéuticas. Pasamos a describilas brevemente:



Publicación "La Flipadura"

- **PROGRAMA DE COCIÑA:** Este programa está dirixido a aqueles pacientes nos que o obxectivo terapéutico é a alta ao seu propio domicilio, domicilio familiar ou a integrarse nunha vivenda protexida ou outro tipo de recurso residencial que implique, para poder ser usuario, ter adquirido un importante grao de autonomía.
- **SAÍDAS TERAPÉUTICAS:** Este programa axuda e fomenta a socialización dos pacientes mediante o uso de recursos que existen na comunidade como é o caso da piscina municipal. Ademais da recuperación ou mantemento das propias capacidades, o exercicio físico permítelles aprender a xestionar os seus recursos, a participar en actividades fóra do hospital, e polo tanto desenvolver o nivel de autonomía.

Dentro dos diversos programas que están deseñados para o adestramento en habilidades instrumentais da vida diaria, o programa de cociña está deseñado e dirixido á adquisición de habilidades e destreza na cociña, na preparación dos distintos alimentos, na incorporación de rutinas e hábitos básicos nas tarefas que se teñen que realizar na cociña (lavar, poñer a mesa, etc.), desenvolvendo a elaboración de menús baseados en hábitos dietéticos saudables.

Por outra banda este programa fomenta a interacción grupal (reunión para elección de menús...) a través das actividades e tarefas descritas, así como as saídas á comunidade para realizar as compras dalgúns produtos.

Esta actividade potencia a autoestima, incrementa o grao de desfrute das actividades de ocio, facilita o contacto coa comunidade e o seu entorno, axuda no coñecemento dos recursos e promove a adquisición de habilidades sociais e a mellora na capacidade de resolución de problemas. Axuda no coñecemento/respecto das diferentes normas do exterior, (estes pacientes teñen unha longa historia de institucionalización), a compartir espazos públicos con outros usuarios (vestiarios), ao manexo racional dos cartos, etc.

Estas saídas terapéuticas que se realizan en grupos reducidos facilitan, ademais, a interacción e o traballo en equipo fóra do ámbito hospitalario.

ACTIVIDADE FÍSICA NA UNIDADE DE REHABILITACIÓN PSIQUIÁTRICA

A unidade de Rehabilitación Psiquiátrica está dotada de espazos nos que se realizan unha serie de actividades relacionadas coa actividade física, como a psicomotricidade, sesións de relaxación, exercicio físico empregando bicicletas estáticas, colchonetas, balóns medicinais, cordas...etc. É de uso común tamén para outros dispositivos asistenciais extrahospitalarios, como o hospital de día.

As actividades que se realizan neste espazo do hospital, xunto ás actividades realizadas na comunidade, como a natación -anteriormente descrita-, forman parte dos programas dirixidos a fomentar unha vida activa, saudable e experimentar os beneficios que chega a práctica de exercicio.

MERCADIÑO SOLIDARIO "DE BOA MAN"

Os pacientes da unidade de Rehabilitación Psiquiátrica participan do deseño da publicidade de Boa Man, na preparación dos produtos elaborados nos distintos obradoiros do hospital para a súa venda, embalaxe e/ou etiquetado.

O seu obxectivo esencial é o fomento da participación social, o incremento das destrezas de socialización, o manexo dos cartos e a autoestima.

TERAPIA ASISTIDA CON CANS

A terapia facilitada por animais, ou terapia asistida con cans, é unha intervención deseñada para mellorar o funcionamento cognitivo, físico ou social dun/dunha paciente, cuns obxectivos específicos delimitados no tempo. Esta terapia realízase en persoas con enfermidade mental crónica, que viven nas unidades de longa estadía, e principalmente cun diagnóstico de esquizofrenia. Novidoso na nosa organización (iniciouse en 2017), é un programa de rehabilitación terapéutico efectivo, que permitiu constatar unha melloría dos pacientes, en canto ao funcionamento social e interpersonal, maior afectividade expresada e un aumento no desfrute das actividades da vida cotiá, social e de ocio, é dicir, mellora da súa "anhedonia" (incapacidade de desfrutar ou de experimentar pracer con calquera actividade), síntoma característico nestes individuos. É unha terapia individual, é dicir, realízase paciente-can, con cans adestrados para este fin de axuda terapéutica.



OS COIDADOS INTENSIVOS

A área sanitaria de Vigo presta asistencia de terceiro nivel a unha poboación próxima ao millón de habitantes, polo que non é de estrañar o gran volume de pacientes que pasan anualmente por unidades tan superespecializadas coma as de coidados intensivos, tanto médicas como cirúrxicas.

En 2017 foron 5.033 as persoas que pasaron por estas unidades (1.021 pola Unidade de Medicina Intensiva e 4.012 pola Reanimación), polo que estamos a falar dun 12% do total de pacientes que ingresan nos hospitais do CHUVI.

Aportar algo máis que calidade científico-técnica aos pacientes en situación de risco vital esixe unha especial capacidade profesional e unha especial preocupación á hora de dar resposta ás súas necesidades e tamén ás dos seus achegados/as.

Conscientes desta situación e tras o proceso de integración de equipos levada a cabo tras da fusión dos dous servizos de Medicina Intensiva que convivían no CHUVI, os profesionais desta área asistencial emprenderon o camiño de tentar aportar calidez e humanizar os espazos, actitudes e características da nosa UCI.

Foron varios os aspectos que se tiveron en conta á hora de avanzar, pero poderían

resumirse na incorporación firme e decidida ao proxecto H-UCI (*Humanizando los Cuidados Intensivos*) que se está a extender por diversos hospitais de todo o mundo.

As liñas nas que se traballou máis intensamente foron:

- Melloras estruturais; co obxectivo de mellorar o trato humanizado.
- Benestar e satisfacción do paciente; buscando o seu confort físico, psicolóxico, espiritual e ambiental.
- Mellora da comunicación con pacientes e familiares.
- Formación dos profesionais en habilidades tales como a compaixón, o traballo en equipo, a escoida activa ou a empatía
- Participación da familia nos cuidados e presenza nos procedementos.

Todo isto deu como resultado, ou quizáis deberíamos dicir que foi posible grazas a unha medida adoptada en decembro de 2017, e que non é outra que a aplicación da política de portas abertas da UCI ao/a coidador/a principal, elemento clave para permitir avanzar nos puntos anteriormente



descritos. Esta apertura exténdese dende as 12 ás 23 horas, e esta flexibilización horaria foi acollida por parte das familias con enorme satisfacción.

A apertura da UCI á presenza de familiares representa un cambio absoluto na vida e na filosofía funcional dunha unidade de cuidados intensivos, na que ata agora o traballo profesional percorría sen a presenza de achegados e os contactos dos pacientes cos seus familiares eran puntuais e breves. Esixiu un proceso de toma de consciencia dos traballadores e traballadoras, impulsado por parte daqueles cunha visión máis aperturista, e requiriu formación. O equipo de Gabi Heras, líder intelectual do movemento H-UCI participou nun obradoiro celebrado

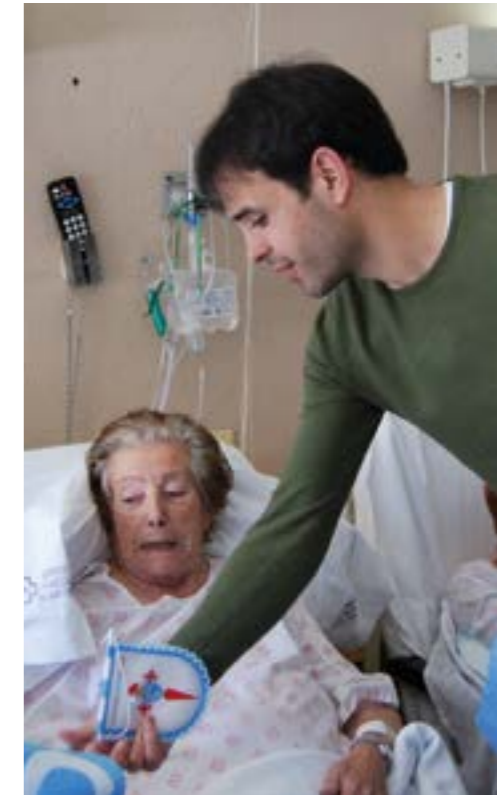
no Álvaro Cunqueiro a finais de 2017, no que se unificaron criterios e se incorporou a este modelo un nutrido grupo de profesionais entusiastas. A actividade non se restrinxiu en exclusiva a persoal da UCI, polo que é de prever que nos vindeiros meses asistamos a procesos similares noutras unidades asistenciais.

É tal o entusiasmo depositado polos profesionais neste proxecto que Vigo gañou a aposta por constituírse na sede, na primavera deste 2018, das *IV Jornadas Nacionales de Humanización de la Salud*, nas que se darán cita un nutrido e experto grupo de profesionais que a través das súas experiencias compartidas permitirán coñecer de primeira man as vías de avance nesta “bendita locura”.

A ATENCIÓN ÁS PERSOAS MAIORES

A atención ás persoas maiores constitúe unha prioridade asistencial absoluta para a EOXI de Vigo, sexa cal sexa o nivel asistencial, o servizo, unidade ou dispositivo asistencial do que esteamos a falar.

É simplemente unha cuestión aritmética. Con máis dun 21% da nosa poboación maior de 65 anos, e un 6.9% maior de 80, as persoas maiores constitúen o grupo de usuarios/as con maiores necesidades asistenciais,



representando máis dun 50% dos episodios de hospitalización, e máis dun 70% do total de consultas en Atención Primaria.

A nivel exclusivamente asistencial contamos con distintos dispositivos de atención específica para este colectivo como son o Servizo de Xeriatría, a Unidade de Psicoxeriatría ou a Unidade de Ortoxeriatría, das cales, as dúas últimas entraron en funcionamento en 2016.

Tamén poderíamos citar o labor que dende o Servizo de Farmacia e os farmacéuticos/as de Atención Primaria se desenvolve nas residencias de persoas maiores, polo cal se dispensa a medicación a máis de 2.000 residentes, garantindo a conciliación medicamentosa e mellorando os niveis de seguridade e continuidade asistencial.

Pero é na Atención Primaria onde recae o groso da atención ás persoas maiores; e é neste ámbito onde teñen lugar tres dos programas con maior impacto sobre estes usuarios e usuarias e as súas familias. Estamos a falar da:

- CONSULTA TELEFÓNICA.
- CONECTA 72.
- TELEA.



CONSULTA TELEFÓNICA

A consulta telefónica é unha modalidade asistencial implantada para todas as categorías profesionais asistenciais da Atención Primaria (Medicina Familiar e Comunitaria, Pediatría, Farmacia, Enfermaría, Atención Bucodental e Traballo Social) de toda Galicia, que facilita a atención non presencial a demanda dos/das pacientes.

En 2017 foron 565.000 as consultas telefónicas realizadas polos profesionais da Atención Primaria en Vigo, o que representa un 10% do total de consultas que se realizaron, acadando cifras do 15% en medicina familiar e comunitaria.

Na seguinte táboa presentamos a % de consulta telefónica sobre o total de consultas realizadas, comparando por categorías, a actividade en 2016 e 2017.

CATEGORÍA	2016	2017
Medicina de Familia	14,06%	15,28%
Pediatría	8,81%	9,23%
Enfermaría	2,67%	3,52%
Farmacia	12,32%	15,90%
Matrona	6,77%	6,84%
Odontoloxía	0,36%	0,32%
Hixien Bucodental	0,15%	0,12%
Traballo Social	7,31%	7,80%
TOTAL	9,12%	10,04%

Esta modalidade asistencial é moi valorada por pacientes e cuidadores, pois permite resolver problemas menores sen necesidade de acudir ao centro de saúde.

Renovar receitas, resolver dúbidas farmacoterapéuticas ou axustar tratamentos constitúen exemplos dos motivos máis habituais nos que esta prestación mellora a accesibilidade da poboación aos servizos sanitarios.

Loxicamente é un servizo que favorece especialmente a aquelas persoas con dificultades para o desprazamento ou a mobilidade, xa sexa por motivos de saúde ou de transporte, e por tanto ten especial impacto entre as persoas maiores.

CONECTA 72

CONECTA 72 é un programa de continuidade de cuidados, implantado en toda a rede do Servizo Galego de Saúde, que promove a coordinación interniveis na atención a aqueles pacientes que son dados de alta tras un episodio de hospitalización.

O programa artéllase en torno á enfermería de Atención Primaria e baséase nunha atención telefónica nas primeiras 72 horas

tras a alta hospitalaria por fin de cuidados de calquera dos pacientes ao seu cargo co obxectivo principal de detectar precozmente as dificultades ou problemas que se poidan producir na convalecencia domiciliaria e intervir orientando ao paciente na súa resolución.

Como obxectivos secundarios, o programa persegue aumentar a relación de confianza de pacientes e cuidadores/as cos servizos sanitarios, homoxeneizar a práctica asistencial á alta, mellorar a comunicación entre niveis asistenciais, e en suma, mellorar a calidade asistencial dos pacientes á alta.

CONNECTA 72 posibilita que a información das altas hospitalarias de todos os pacientes sexa recibida de xeito automático polos profesionais dos centros de saúde (medicina e enfermaría), mellorando deste xeito a continuidade asistencial.

Ao longo do ano 2017 foron un total de 39.000 as consultas telefónicas de seguimento realizadas ao abeiro deste programa, permitindo unha taxa de cobertura do 90,36% das altas totais producidas. O 60% destas atencións corresponderon a pacientes maiores de 65 anos.



TELEA

Plataforma de asistencia domiciliaria do Servizo Galego de Saúde, que está integrada cos sistemas de información corporativos, e que facilita o acceso telemático dos pacientes a diversos servizos asistenciais que permiten o seu seguimento e control asistencial no domicilio.



PROGRAMA HOSPITAL SEN DOR: DOR COMO QUINTA CONSTANTE

A dor é un problema de saúde prioritario pola súa prevalencia e repercusión na calidade de vida das persoas, con importantes consecuencias no ámbito persoal, familiar, social e económico, constituíndo un dos motivos máis frecuentes de utilización dos servizos de saúde. Desde diversos organismos internacionais, entre eles a OMS, instase aos países a incluír a dor entre as súas prioridades para que a cidadanía reciba a calidade de tratamento axeitada.

A abordaxe da dor aparece como elemento prioritario no marco das estratexias e políticas do Sistema Nacional de Salud (SNS), quen recomenda “impulsar a implementación dun procedemento para a valoración sistematizada da intensidade da dor coma 5.^a constante vital e o seu rexistro polos/as profesionais sanitarios” e na Estratexia SERGAS 2014, coma “Estratexia de atención integral ao paciente con dor”.

A avaliación e rexistro da dor na gráfica do paciente debe ser unha práctica rutineira, tan importante coma a dos catro signos vitais clásicos (frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria, temperatura e presión arterial),

Permite efectuar control domiciliario dende Atención Primaria dunha serie de pacientes con patoloxías crónicas estables mediante o uso de sensores sinxelos e a transmisión de información aos profesionais dende o domicilio do/da enfermo/a. O valor esencial desta ferramenta reside en que fai factible a detección precoz de descompensacións da patoloxía de base, ao tempo que favorece o autocoidado e evita desprazamentos innecesarios.

Na nosa área sanitaria comezou a súa implantación nos centros de saúde de Salceda e de Salvaterra, estando prevista a súa paulatina extensión ao resto de centros de saúde da nosa área.



Equipo de Cuidados Paliativos do Hospital Meixoeiro

xa que é esencial para proporcionar o tratamento axeitado, reducir a morbilidade e favorecer a recuperación do paciente. A Escala Visual Analóxica (EVA), permite medir a intensidade da dor que describe o/a paciente.

Na nosa EOXI mídese mensualmente o indicador “Registro da dor coma 5ª constante”, establecido como indicador corporativo polo Servizo Galego de Saúde. Este indicador expresa coma porcentaxe o número de pacientes ingresados nas unidades de hospitalización con rexistro da dor mediante a escala EVA, nas primeiras 24 horas do seu ingreso.

Forma parte do cadro de mando de Seguridade de Pacientes e dos obxectivos estratéxicos pactados anualmente entre a Dirección de Enfermaría e as Unidades de Hospitalización, co fin de mellorar a abordaxe do paciente con dor nos centros asistenciais e coñecer a implantación desta avaliación.

Loxicamente, o obxectivo esencial non é a medición, senón a incorporación de estratexias terapéuticas efectivas e proporcionadas ás necesidades concretas de cada paciente; estratexias coas que estamos plenamente comprometidos.

OS COIDADOS AO FINAL DA VIDA

A realidade asistencial á que asistimos está marcada por unha realidade epidemiolóxica con base na cronicidade, a pluripatoloxía e a fragilidade, que se ven condicionadas por outras dúas realidades: o avellentamento poboacional e a dependencia.



Todas estas situacións, ás que se suman aspectos sociais (inexistencia en moitos casos de soporte familiar adecuado) ou económicos da nosa poboación, fan que debamos prestar tamén unha especial atención aos cuidados ao final da vida como unha prestación asistencial relevante e na que a perspectiva técnica e científica debe estar guiada por unha profunda conciencia humanizadora.

Ademais, en Galicia dispoñemos dun marco normativo específico e avanzado, recollido na Lei 5/2015, do 26 de xuño, de dereitos e garantías da dignidade das persoas enfermas terminais, aprobada por unanimidade no Parlamento de Galicia.

A adecuada abordaxe da dor e outra sintomatoloxía, a cobertura das necesidades psicolóxicas, espirituais e ata relixiosas, a confortabilidade, o soporte familiar, etc., constitúen ocupacións e preocupacións da EOXI de Vigo, e para iso témonos dotado dunha estrutura, un equipo de profesionais, unhas condicións de traballo e un entorno que brindan todo o necesario para outorgar todos os elementos para que a morte se produza con absoluto respecto á dignidade da persoa e os seus achegados/as.

Toda esta preocupación esténdese en maior ou menor medida a toda a organización, dende a Atención Primaria á Hospitalaria, e ten o seu máximo expoñente na Unidade de Coidados Paliativos da EOXI.

UNIDADE DE COIDADOS PALIATIVOS

A Unidade de Coidados Paliativos da EOXI de Vigo é un dos servizos sistematicamente mellor valorados por pacientes, usuarios/

as e familiares. Ubicada dende 2015 no 7º andar do Hospital do Meixoeiro, nunha área de hospitalización luminosa, tranquila e pouco transitada que favorece os coidados que realiza un equipo multidisciplinar, no que ao persoal médico e de enfermaría xúntanse profesionais da psicoloxía clínica e do traballo social, entre outros, cun nivel de experiencia e especialización moi reseñables.

Dotada de 13 cuartos individuais, todos eles con cama para o/a acompañante, dispón de espazos comúns dotados de todo o necesario (taquillas para depositar os efectos persoais, microondas, refrixerador, biblioteca, área de descanso e lecer, etc.) para facer a estadía o máis comfortable posible, tanto para pacientes como para familiares.

No ano 2017 foron preto de 500 os pacientes atendidos nesta unidade, na que ademais de coidados asistenciais e espirituais, procúrase a mellor acollida e a personalización do trato en consonancia co nivel de vulnerabilidade das persoas ás que atendemos.

Esta unidade ten a súa prolongación, nos casos nos que así se require, nunha Unidade de Paliativos Domiciliaria que funciona grazas a un convenio de colaboración coa AECC e que estende máis alá das paredes do Meixoeiro.

E falando de paredes, temos que indicar tamén que en 2017, froito dun acordo de colaboración coa Facultade de Belas Artes da Universidade de Vigo, procedeuse a renovar a estética dos espazos mediante a decoración das paredes de corredores e áreas comúns da unidade, aportando un toque de cor e de calor ao ámbito asistencial.

TRAMITACIÓN DO DOCUMENTO DE INSTRUCCIÓNS PREVIAS

O Servizo de Traballo Social da EOXI, ofrece a posibilidade de cumprimentar un documento de instrucións previas a calquera paciente que así o requira, así como facilitar os trámites para a súa incorporación no Rexistro Nacional dos devanditos documentos e a súa incorporación á historia clínica electrónica.

PROGRAMA DE EMPRÉSTIMO DE CAMAS

A reordenación da área sanitaria de Vigo e a modernización do mobiliario dos seus hospitais, motivou que o CHUVI fose almacenando un stock de camas hospitalarias en boas condicións, que entraron en desuso ao seren substituídas por mobles eléctricos. Esta dispoñibilidade e a consciencia de

que esas camas podían ter un uso válido para pacientes con necesidades de mobles articulados, fixo que se puxese en marcha un programa de empréstito de camas (xunto co correspondente colchón) con fins sociais, para particulares, colectivos ou concellos da área sanitaria de Vigo, que as poidesen necesitar.

As peticións son tramitadas polos/as profesionais do Servizo de Traballo Social da EOXI, e xestionadas por profesionais da Dirección de Recursos Económicos da mesma.

A importancia e o impacto deste servizo queda ben reflectido cando falamos de cifras. Así, ao longo de 2017 emprestáronse 280 camas, acadándose a cifra de 475 mobles a disposición, distribuídos para beneficio de 475 pacientes da nosa área sanitaria e as súas familias. Cómpre insistir que este servizo resulta completamente gratuito para os usuarios e usuarias.

Este programa entronca nidiamente coa aposta da EOXI pola responsabilidade social corporativa, inherente a todas as institucións sanitarias públicas.



103

INFORMACIÓN E COMUNICACIÓN

Nun ámbito coma o asistencial, a comunicación está presente nos millóns de interaccións que mantemos cos nosos pacientes, constituíndo un elemento clave na relación profesional-usuario/a. Unha boa comunicación é garantía de moitas cousas boas na asistencia sanitaria: cumprimento terapéutico, empatía, maiores niveis de satisfacción, seguridade, mellora da calidade percibida, autocoidado, menor número de queixas e reclamacións, etc., etc.

A medicina paternalista de mediados de século XX foi evolucionando nas últimas décadas do século pasado cara un novo paradigma que nesta segunda década do

século XXI aposta pola autonomía do/da paciente, pola corresponsabilidade no manexo das enfermidades ou das condicións de saúde, na toma de decisións compartidas, etc; un novo paradigma onde información e comunicación, comunicación e información son caras dunha mesma moeda, e nas que é preciso prestar cada día maiores niveis de atención e dedicación.

A irrupción das Tecnoloxías da Información e da Comunicación ten xerado, ademais, un novo perfil de usuario/a da sanidade, que busca información fóra dos cauces asistenciais ordinarios (internet), con pacientes (especialmente crónicos) que

teñen un elevado coñecemento da súa propia enfermidade e poden chegar a poñer en entredito os cuidados ou recomendacións profesionais, con usuarios que esixen rapidez e información adaptada ao seu nivel de comprensión, pero que tamén demandan confidencialidade e respecto á súa intimidade, e tamén ás súas opinións e decisións. A poboación esixe poder expresarse, poder opinar, poder elixir. E todos estes elementos contribúen decisivamente e mellorar a experiencia de paciente.

Na área sanitaria de Vigo téñense dado pasos decididos nesta dirección; algúns deles acompañados ao ritmo e directrices do Servizo Galego de Saúde, e outros de xeito máis específico.

Así, nos últimos tempos téñense promovido cambios normativos orientados xa non só a garantir determinadas prestacións asistenciais, senón a favorecer a liberdade de elección dos pacientes. A entrada en vigor da Lei 12/2013, de 9 de decembro, de garantías das prestacións sanitarias, e o seu posterior desenvolvemento normativo supuxo un antes e un despois no recoñecemento ou regulación de determinados dereitos, como son a garantía de tempos máximos de espera, a libre elección de médico/a, pediatra ou

persoal de enfermería, así como de hospital ou complexo hospitalario para determinados procedementos, o dereito a dispoñer dunha segunda opinión médica, o dereito a manifestar as intrucións previas, ou o dereito á información sobre dereitos e deberes en relación coas prestacións sanitarias.

No ámbito concreto da nosa área sanitaria tense producido outro cambio relevante na liña de favorecer a posibilidade de elección dos usuarios. Estamos a falar do novo concerto con POVISA; vixente dende 2014, e no que se recolle a liberdade de elección para a prestación da atención hospitalaria suxeito ao concerto entre o CHUVI e POVISA, elección que se pode exercer con carácter anual.

Resulta evidente que a ampliación de alternativas e a posibilidade de elección aporta aos servizos sanitarios un carácter máis humano, permitindo, á súa vez, acadar un maior nivel de compromiso e de satisfacción dos usuarios/as e pacientes cos servizos sanitarios públicos.

Pero a liberdade de elección é un dereito que á hora de ser executado esixe de información; información da máis diversa orde, soporte ou mecanismo, información que debe ser

regrada, institucional e actualizada, e que ademais debe adaptarse ás novas formas de comunicación e acceso á información da nosa poboación.

Dentros das estratexias de carácter corporativo, comúns para todos os centros do Servizo Galego de Saúde temos que falar de Código Amable, proxecto enmarcado en Innovasaúde, e que a grandes rasgos consiste nun mecanismo de avaliación da calidade dos centros sanitarios dende a perspectiva da experiencia de paciente. Código Amable analiza 9 dimensións que impactan directa ou indirectamente na calidade percibida polos/as pacientes. Estas dimensións son:

- Desprazamentos.
- Sinalización.
- Comunicación.
- Privacidade e intimidade.
- Tempos de espera.
- Atención e trato.
- Información.
- Infraestruturas.
- Organización interna.

A metodoloxía de avaliación empregada céntrase na observación e nas entrevistas a pacientes e profesionais, e permite e elabora propostas de mellora para as diferentes dimensións. Ademais, facilita que cada centro efectúe unha autocomparanza ao longo do tempo, e permite tamén efectuar comparanzas entre diferentes centros no Servizo Galego de Saúde.

Na práctica, Código Amable ven ser a ferramenta corporativa que permite establecer medidas de cara a humanizar a asistencia sanitaria no Servizo Galego de Saúde no seu conxunto e a mellorar a experiencia de paciente en todos os seus centros.

Na EOXI de Vigo, **Código Amable** está a ser aplicado, inicialmente, na área de consultas externas, e paulatinamente irase incorporando a outras áreas asistenciais, complementándose con outras medidas e estratexias que se están a desenvolver especificamente na nosa área sanitaria.

A principios de 2016, recién rematada a fase inicial e máis complexa do proceso de reordenación integral da atención hospitalaria en Vigo puxemos en marcha o **Plan de Mellora e Escolta Activa**, no que

se sistematizou a recollida de información tanto de usuarios como de profesionais. A información obtida non só nos permitiu facer un diagnóstico de situación en diferentes áreas asistenciais, senón que basicamente serviu para acometer plans de acción específicos orientados a corrixir ou mellorar diferentes actuacións ou ámbitos.

Resumimos de seguido algúns dos mecanismos ou actuacións que partiron deste plan, así como algunhas das estratexias específicas no ámbito da información e da comunicación que se teñen posto en marcha nos últimos tempos:

PÁXINA WEB CORPORATIVA

xxivigo.sergas.gal

A aposta da EOXI de Vigo por mellorar a comunicación externa e permitir que pacientes e usuarios teñan un coñecemento profundo das nosas características como servizo sanitario público concretouse no lanzamento da nosa páxina web corporativa, que veu dar cumprida resposta á necesidade amplamente detectada de abrírnos ao mundo virtual e facilitar o coñecemento institucional a golpe de click.

O portal web da EOXI de Vigo permite acceder de xeito cómodo e sinxelo a información útil sobre o funcionamento da sanidade pública na nosa área sanitaria. Ofrece información sobre estrutura, dotación, carteira de servizos, recursos e actividade nos ámbitos asistencial, investigador, docente e innovador, así como unha permanente actualización sobre as actividades que se levan a cabo nos diferentes centros da área sanitaria.

A súa orientación é eminentemente práctica sobre aspectos que poidan facilitar o acceso aos distintos dispositivos e recursos: horarios, prestacións, dereitos e deberes, así como recomendacións útiles en casos de hospitalización, atención en consultas, realización de probas, etc.

A nosa páxina web constitúe, ademais, un escaparate ao mundo, que permite que non só os pacientes, senón tamén todas aquelas persoas que queiran saber máis sobre o noso funcionamento e características poidan coñecernos mellor. Estudantes, residentes, profesionais, investigadores, etc., teñen á súa disposición información relevante de xeito cómodo e sinxelo, permitindo con elo que nos posicionemos institucionalmente no mundo dixital.



Durante os catro últimos meses de 2017, nos que a páxina web corporativa ten estado accesible, o número de visitas á mesma foi de 69.350, o que representa unha media diaria de 600 accesos. O número medio de páxinas visitadas foi de 4,55 e a duración media das sesións de 2:55 minutos.

FACEBOOK E CANLE DE YOUTUBE CORPORATIVOS

[facebook.com/Hospital-P%C3%ABlico-%C3%81lvaro-Cunqueiro-Sergas-1562193727417290/](https://facebook.com/Hospital-P%C3%ABblico-%C3%81lvaro-Cunqueiro-Sergas-1562193727417290/)

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

youtube.com/channel/Uckbq8qyrkEbR5gUws4oxwHw

De xeito complementario aos mecanismos tradicionais de información e comunicación, a EOXI de Vigo ten dado o salto ás redes sociais coa finalidade esencial de acceder a aqueles dos nosos usuarios, profesionais, e tamén á cidadanía no seu conxunto, máis activos no uso das TIC. Facilitamos información relevante e actualizada sobre actividades, logros, ou eventos a través dunha canle informativa con perfís de usuarios específicos que buscan e información de xeito proactivo e precisan da inmediatez e da posibilidade de interacción que as redes proporcionan.

Nestes momentos temos activas dúas contas de facebook e unha canle de youtube, na que imos incorporando de xeito aditivo información de interese. Na actualidade dispoñemos de máis de 4.000 seguidores/

as, o cal, apoiado na capilaridade que proporcionan, permite alcanzar con determinadas actividades, a milleiros de persoas.

GUÍA DE ACOLLIDA

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

A guía de acollida é un documento dirixido a facilitar o coñecemento básico do funcionamento da área de internamento do CHUVI por parte de pacientes hospitalizados e acompañantes. Complementa ou reforza a acollida que o persoal das unidades de hospitalización dispensa no momento do ingreso e recolle aspectos xerais da organización, normativa, recursos, etc. para os tres centros con réxime de hospitalización.

ENQUISAS DE SATISFACCIÓN

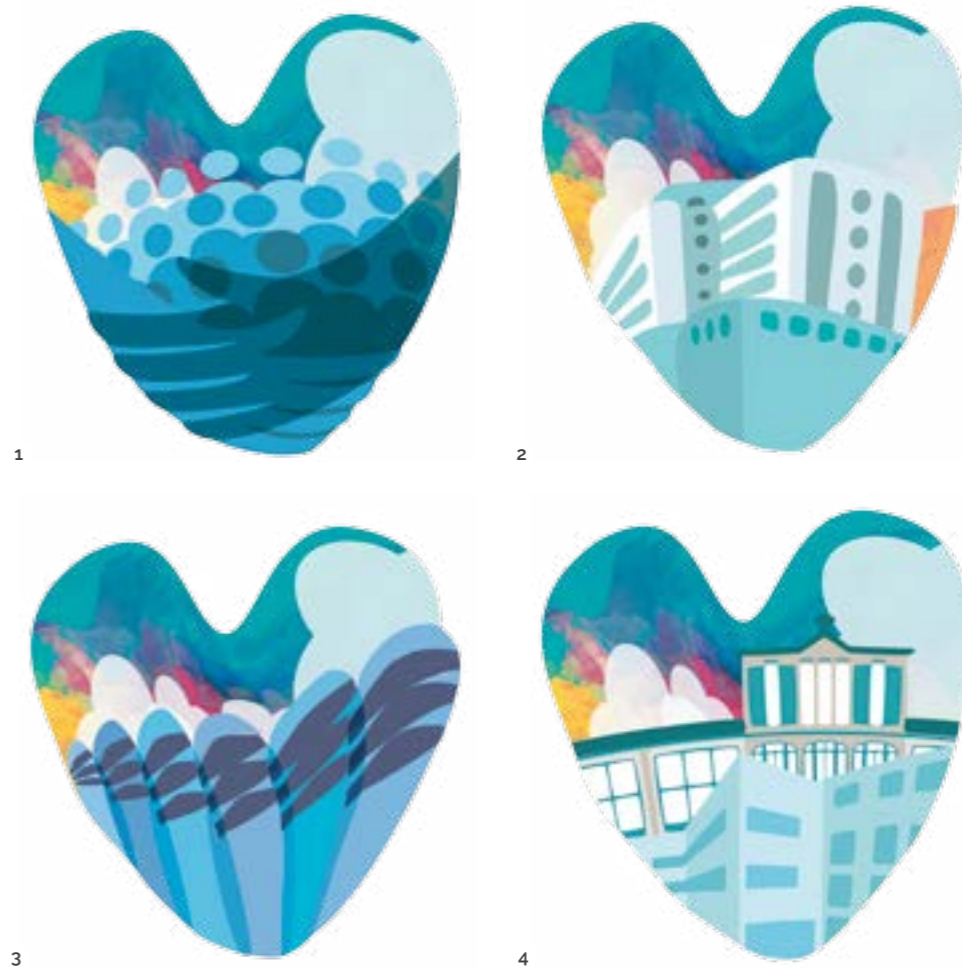
A EOXI de Vigo incorporou no ano 2016 a realización de enquisas de satisfacción a pacientes como medida específica derivada do plan de mellora e escoita activa, enmarcado na política de calidade da institución. O obxectivo principal foi coñecer e avaliar a opinión e o grao de satisfacción

dos pacientes cos servizos que se prestan nos nosos centros, e o que é máis importante: establecer medidas correctoras específicas que melloren o noso funcionamento naqueles ámbitos onde o nivel de satisfacción resulte mellorable, co propósito de acadar un nivel de excelencia na prestación dos servizos.

Os primeiros pasos neste ámbito téñense centrado na opinión dos pacientes hospitalizados en aspectos tan relevantes como a confortabilidade, o trato, a información ou a calidade da atención sanitaria. Paulatinamente íranse incorporando novas áreas asistenciais a esta monitorización ao tempo que se exploran novos mecanismos de acceso ás necesidades e opinións expresadas polos pacientes.

En definitiva, para nós a mellora da calidade percibida é un obxectivo de primeira orde, e coñecer o nivel de satisfacción dos nosos pacientes unha medida de resultado da atención sanitaria que nos permite introducir accións específicas de mellora naquelas áreas nas que sexa preciso.

Na seguinte táboa preséntanse os resultados globais acadados en 2017 na enquisa de satisfacción de pacientes en hospitalización.



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

HOSPITAL	INSTALACIÓNS	TRATO	INFORMACIÓN	CALIDADE DA ASISTENCIA	VAORACIÓN 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

Para rematar, indicar que a finais de 2017 comezou a testarse unha ferramenta de enquisa on line, moito máis ambiciosa e exhaustiva, que se irá implantando paulatinamente nas distintas áreas asistenciais da EOXI ao longo de 2018.

QUERES

A partir do ano 2015, a EOXI de Vigo incorporou o aplicativo web QUERES como sistema de rexistro e xestión das reclamacións e suxestións presentadas polos usuarios/as.

QUERES é un sistema de xestión único e homoxéneo para todo o Sistema Público de Saúde de Galicia que permite recoller, resolver e informar as reclamacións e suxestións que se presenten en relación á prestación de servizos do Sistema Público de Saúde de Galicia, así como a análise

sistemática da información que se desprende delas coa finalidade de desenvolver accións de mellora.

O sistema QUERES supón unha maior seguridade para o usuario/a de que a súa reclamación ou suxestión foi recibida e esta a tramitarse debidamente, xa que ao presentar a mesma adxudícaselle un número de rexistro co cal poderá, cando o desexe, realizar o seguimento da súa tramitación. Tamén supón unha potenciación da accesibilidade dos usuarios ao sistema, xa que, xunto aos medios tradicionais de presentación de reclamacións (por escrito a través de rexistro, verbalmente nos Servizos de Atención ao Paciente ou por correo), permite a presentación durante as 24 horas do día a través de internet, utilizando o formulario que figura na web do sergas (www.sergas.es). Para elo é necesario

que o usuario ou reclamante se identifique mediante un certificado dixital (DNI electrónico e/ou certificado FNMT).

A implementación de QUERES na nosa EOXI supón a centralización informática de todas as reclamacións, de tal xeito que, independentemente do Hospital, centro ou servizo ao que se refira a reclamación, o usuario a pode presentar mediante a folla oficial de QUERES:

- En calquera centro da saúde da Xerencia, durante o horario de apertura do mesmo.
- Verbalmente expresadas, ante o Servizo de Atención ao Paciente ou ben ante o personal responsable da recepción das reclamacións e suxestións no centro de Saúde correspondente. En todo caso o personal dos mesmos auxiliará aos/ás reclamantes sempre que o soliciten na transcripción das reclamacións e suxestións presentadas verbalmente
- Por escrito, ante calqueira Rexistro Oficial da Administración.
- Por internet durante as 24 horas do día, se dispón de certificado dixital, a través do sistema QUERES.

En calquera caso os pacientes poderán entregar os seus escritos de queixa e/ou suxestión en calquera soporte, que será dixitalizado e incorporado como documento nas unidades receptoras habilitadas ao efecto, sempre que na reclamación consten os datos mínimos que permitan a identificación de quen as suscribe.

Como é de imaxinar, a información procedente das reclamacións dos usuarios e usuarias representa unha fonte inesgotable de información sobre distintos aspectos da estrutura e funcionamento da Institución, e a súa análise permítenos establecer actuacións correctivas dirixidas a modificar aqueles asuntos que constitúen motivo de queixa ou suxestión.

AVISAME

Avisa_Me é unha ferramenta que establece unha nova canle de comunicación entre o equipo asistencial a cargo da intervención do paciente (sexa ista cal sexa) e os familiares que agardan.

Mediante o envío dunha mensaxe de texto ao móbil do/da acompañante, procedemos a avisar da finalización dun acto asistencial e indicámoslle que se acheguen a un punto



definido para seren informados polos/as profesionais.

Esta experiencia comezou na primavera de 2017 na área cirúrxica do Álvaro Cunqueiro, estando prevista a súa extensión a outras áreas asistenciais do CHUVI.

Avisa_Me libera aos/ás acompañantes da necesidade de permanecer durante o tempo que dure unha actuación asistencial (unha intervención cirúrxica, por exemplo, ou un tratamento no hospital de día), ao tempo que lles garante que serán informados unha vez remate. Para asegurar a correcta implantación no noso hospital seguiu-se un cronograma por fases, ao que se foron engadindo grupos de quirófanos por especialidades. Unha vez

finalizada a súa implantación, proseguiu a súa extensión pola unidade de espertar/reanimación, que quedou operativa en outubro do pasado ano.

A finais de 2017 estaba a desenvolverse a súa implantación na área cirúrxica do hospital do Meixoeiro e a súa extensión en formato experimental para aviso a familiares das prealtas en hospitalización.

Cómpre salientar, por último, que Avisa_Me é froito da iniciativa e do talento de profesionais da propia organización, que foron quen de dar resposta a unha necesidade detectada coa entrada en funcionamento do Álvaro Cunqueiro, e que o seu nivel de acollida ten sido tal que nestes momentos todos os hospitais do Servizo Galego de Saúde están a incorporar este mecanismo de comunicación en diferentes ámbitos asistenciais.

QUENDA

Quenda constitúe unha solución tecnolóxica e organizativa que mellora os servizos de recepción, asignación de quendas e acceso dos/das usuarios/as aos servizos sanitarios. É un sistema modular que permite de xeito áxil e sinxelo organizar a espera dos pacientes que



acceden a determinados servizos asistenciais, minimizando o impacto das colas e polo tanto reducindo significativamente os tempos de espera dos usuarios. Ademais garanten unha maior seguridade de información e confidencialidade á hora da atención, xa que o chamamento aos/ás pacientes faise de maneira anónima, asignando un código alfanumérico aleatorio no momento de solicitar o turno. Por último, esta ferramenta fai máis amena as esperas, dado que os monitores nos que se amosan as quendas, proporcionan información multimedia de interese (consellos de saúde, comunidades, información de asociacións de pacientes, etc).

A súa implantación no CHUVI iniciouse coa apertura do Álvaro Cunqueiro para estenderse en 2017 ás consultas do Hospital do Meixoeiro e tamén ás Unidades de Saúde Mental no Centro Integral de Saúde “Taboada Leal”. Está prevista a súa incorporación a outras áreas asistenciais no futuro inmediato.

Paralelamente a Quenda, hai que indicar que as pantallas empregadas para esta función están a ser utilizadas para a emisión de audiovisuais sobre diferentes patoloxías ou campañas de saúde.



SIGUE

Sigue é unha aplicación móbil que facilita a interacción dos pacientes e familiares cos edificios sanitarios, tanto no interior coma no exterior dos mesmos.

O sistema permite a localización de centros de saúde e hospitais e facilita o guiado ata eles, e unha vez chegados ao edificio, permite a ubicación e guiado polo interior do mesmo ata a consulta ou ao servizo ao que nos temos que dirixir.

O sistema tamén facilita a consulta das citas médicas que requiran acudir a un centro de saúde ou hospital. A través da integración co sistema de Quendas, unha vez que o usuario se atopa no centro correspondente, permite obter a quenda para a cita médica do día, axilizando deste xeito a esperados pacientes.

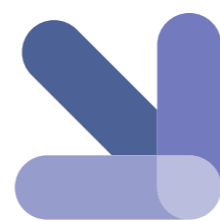
Por último permite compartir a posición con outros usuarios da aplicación para facilitar un punto de encontro.



É-SAÚDE

É unha ferramenta de comunicación do Servizo Galego de Saúde coa cidadanía. Está dispoñible desde calquera lugar e dispositivo (ordenador, móbil, tableta...) e permite acceso a servizos e contidos de saúde personalizados a toda a cidadanía maior de 18 anos. Establécense varios niveis de acceso en función do contido, que van desde información pública como fichas A-Z, listado de comunicacións, listado de asociacións ou consulta de centros, ata o

acceso a toda a información personalizada de saúde como os informes da historia clínica ou tratamentos. Ademais permite establecer “espazos de relación” entre pacientes, asociacións e profesionais sanitarios, que poden crear comunidades nas que compartir experiencias e coñecementos sobre un tema, de forma similar a unha rede social.



04

PROFESIONAIS: AXENTES DE HUMANIZACIÓN

Tal e como indicamos anteriormente, a actividade asistencial desenvolta na área sanitaria de Vigo, xera millóns de contactos entre a poboación atendida e os profesionais da EOXI. Todos e cada un dos 6.700 traballadores e traballadoras realizamos a diario multitude de contactos de diversa índole e intensidade, contactos que tanto consciente como inconscientemente producen un impacto sobre as persoas que os reciben.

A pesar de que non somos habitualmente conscientes delo, o certo é que eses contactos dos que falamos constitúen todos eles oportunidades para influir, condicionar, reforzar ou modificar actitudes, promover cambios ou xerar estados emocionais

diversos. Canalizar adecuadamente este torrente de oportunidades supón, sen dúbida, unha oportunidade de mellorar sustancialmente a experiencia de paciente.

Tendo en conta que a humanización deriva, en esencia, da actitude das persoas cuidadoras sobre as persoas cuidadas, é imprescindible que todos e todas sexamos conscientes do potencial do conxunto de profesionais e de todos e cada un de nós como axentes de humanización. Cómpre tomar conciencia delo. Esa concienciación é un paso imprescindible, pero non suficiente. A adopción do conxunto de técnicas e habilidades asociadas á promoción daqueles valores e actitudes encaixables no concepto humanización esixe, ademais,

dunha formación regrada e estruturada, sistematizada e mantida no tempo.

FORMACIÓN EN HUMANIZACIÓN NO ÁMBITO SANITARIO

En 2010 puxéronse en marcha na área sanitaria e Vigo unha serie ininterrompida de obradoiros de humanización no ámbito sanitario, todos eles acreditados e dirixidos a profesionais sanitarios das distintas categorías.

O número de participantes en cada unha das edicións foi o seguinte:

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

Cómpre salientar que no ano 2017 o número de solicitudes recibidas foi de 178.

Estamos falando, por tanto, de que nos últimos 8 anos son 363 profesionais sensibilizados e formados en humanización, e por tanto, con total seguridade, axentes activos de humanización.

No futuro seguiremos con esta liña de acción, ampliando a capacidade formativa e promovendo a incorporación dun maior número de profesionais aos obxectivos recollidos na liña 1 da ESTRATEXIA XXI.

Outras actividades formativas directamente relacionadas coa humanización da asistencia sanitaria foron os cursos de comunicación de malas noticias, dirixidos a dotar aos profesionais participantes de habilidades e competencias nese aspecto concreto.

Ademais de formación, hai toda unha serie de accións dirixidas a coidar aos e ás profesionais, tal e como recolle a ESTRATEXIA XXI. Moitas destas accións teñen carácter normativo, e están orientadas, entre outras, a favorecer o descanso, a conciliación da vida familiar e laboral ou a prevenir e evitar a violencia laboral.

Non obstante tamén existen toda unha serie de medidas e procedementos dirixidos a promover o compromiso e a identificación dos e das profesionais coa nosa Organización. Algunhas delas serían as seguintes:

PUNTOS DE ATENCIÓN AO TRABALLADOR/A

Os Puntos de Atención ao/a traballador/a son as oficinas dos servizos de RRHH da EOXI que traballan na atención directa ao persoal dos distintos centros sanitarios dependentes da mesma, e orientados á xestión dos asuntos de carácter laboral.

A accesibilidade de todos/as os/as profesionais á información sobre dereitos e deberes en materia laboral, así como a interlocución persoal sobre as xestións derivadas dos contratos, dos permisos, das situacións administrativas, das nóminas, da ocupación de postos e da súa mobilidade, etc, son o obxectivo e o campo de actuación principal destas oficinas periféricas de RRHH, situadas no Hospital Alvaro Cunqueiro, no Hospital Meixoeiro e no edificio administrativo de García Barbón.

A incorporación á EOXI de Vigo de novos/as profesionais é un estímulo para toda a



organización, xa que aportan o impulso e a enerxía necesarias para evitar as inercias e obriga aos/ás profesionais máis veteranos/as a actualizarse e a reinventarse.

Esta situación é especialmente importante no caso da incorporación anual de residentes. Estamos a falar de tituladas/os que acceden por primeira vez, na súa grande maioría, ao mercado laboral, co obxectivo de especializarse, e por tanto de adquirir as habilidades e competencias que lle son propias.

Coa finalidade de proporcionar toda a información relevante a estes profesionais sobre aspectos organizativos, dotacionais, regulatorios e normativos tense elaborado unha guía de acollida dirixida a residentes, que se somete a periódica actualización, e que pretende acelerar a súa integración nos

novos equipos aos que se incorporan, e no conxunto da institución.

De xeito análogo, dispónse dunha guía de acollida dirixida a alumnos e alumnas de 6º de Medicina, con idéntica finalidade e obxectivos.

INDUMENTARIA E IDENTIFICACIÓN

A EOXI dispón dunha normativa específica de indumentaria e identificación, que ten como obxectivo ofrecer unha imaxe persoal e corporativa axeitada e favorecer a identificación dos profesionais por parte de pacientes e familiares.

O uso da vestimenta adecuada no lugar adecuado ten sido outro dos obxectivos que se teñen acadado ao longo de 2017, ao restrinxirse o uso do pixama verde ás áreas cirúrxicas e intervencionistas.

Indumentaria e identificación son aspectos, seguramente, de importancia menor, dende a perspectiva profesional, pero exercen un papel importante a ollos dos pacientes, xa que facilitan a identificación da persoa e categoría profesional daquelas que realizan algún tipo de acto ou intervención con eles, aínda que, como é perfectamente

comprensible, non poden substituír outros mecanismos de presentación e identificación baseados na palabra.

BOLETÍN DE COMUNICACIÓN INTERNA

Conscientes da importancia de manter unha vía de comunicación sistematizada e continua con todo o persoal da organización, a EOXI de Vigo ten implantada unha canle específica para a difusión da información institucional e daquela que puidera resultar de interese para os/as profesionais, e que se lles fai chegar directamente a través do correo electrónico corporativo.

O obxectivo que se persegue é que o persoal sexa o primeiro en dispoñer da información oficial, para que estea directamente informado dende a Dirección e facelo participe dos valores e principios da institución á que pertence, así como de toda a información do noso día a día.

Co ánimo de mellorar as prestacións e a utilidade desta ferramenta, ao longo de 2017 conseguimos ir máis alá dos ordenadores corporativos, facilitándose o acceso dende calquera dispositivo electrónico.



PLAN DE PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA

O Plan de Prevención da Violencia Externa (PEVE) ten como obxectivo dar resposta ás situacións de conflito que poidan xurdir entre usuarios dos servizos sanitarios e os/as profesionais. A EOXI de Vigo asume a plena protección dos/as traballadores/as e garante a atención do persoal agredido, habilitando os medios e recursos necesarios e apoiando todas as accións encamiñadas a lograr unha contorna libre de violencia.

A finalidade é protexer tanto aos/ás profesionais, coma aos/ás usuarios/as, bens e servizos da institución sanitaria, así como mellorar o ambiente laboral, favorecendo o respecto mutuo e a comunicación.

Como obxectivos específicos do PEVE poden sinalarse:

- A promoción de medidas preventivas: sesións informativas a mandos intermedios; información e concienciación dos profesionais sobre factores de risco de incidentes violentos e manexo de situacións conflictivas.
- Establecemento de medidas de seguridade: botón de pánico.
- Sistemas de apoio ao profesional que sofre unha situación de violencia externa: asistencia xurídica, sanitaria, psicolóxica.

Ademáis deste plan, na EOXI de Vigo están implantados procedementos fronte á violencia interna e o acoso laboral.

SALAS DE LACTANCIA

Os tres hospitais da área sanitaria (Álvaro Cunqueiro, Meixoeiro e Nicolás Peña) e xxxx centros de saúde dispoñen de salas de lactancia renovadas dirixidas a favorecer a lactancia materna nos distintos dispositivos sanitarios da EOXI, e por tanto a conciliación da vida familiar e laboral.

A distribución é a seguinte:

- Hospital Nicolás Peña.
- Hospital do Meixoeiro.
- Hospital Álvaro Cunqueiro.
- 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

ESPAZOS, ACCESIBILIDADE E CONFORTABILIDADE

Os cidadáns e cidadás que acuden a un centro sanitario por un problema de saúde agardan, esencialmente, recuperar as condicións previas á enfermidade ata un completo restablecemento.

O proceso necesario para acadar ese obxectivo esixe a concatenación de toda unha serie de procedementos, recursos e accións que dende o rigor científico-técnico garantan os mellores resultados posibles. Este proceso está deseñado e definido desde o punto de vista técnico e profesional polo que a cidadanía ten unha enorme dificultade para avalialo axeitadamente, e en xeral, ante ese descoñecemento, dase habitualmente por adecuado.

Non ocorre o mesmo con outros aspectos da asistencia nos que a cidadanía pode (e debe) opinar. O trato, a información e a rapidez constitúen os tres exemplos máis reiteradamente expostos como compoñentes da calidade percibida polos usuarios, e por tanto suxeitos a avaliación e crítica.

Xunto con estes compoñentes existe outro no que a cidadanía tamén se expresa e opina e ao que, desde os servizos sanitarios, non sempre prestamos a suficiente atención. Estamos a falar da confortabilidade, esa condición dos espazos e dos centros que mellora (ou non) a comodidade coa que nos atopamos nun determinado entorno.

Os centros sanitarios, especialmente os hospitais, constitúen ambientes fríos e habitualmente hostís para coas persoas, e a confortabilidade dos mesmos constitúe un elemento de primeira orde para tentar reducir esa frialdade e hostilidade, humanizar os espazos e mellorar a experiencia de paciente.

Reprantexar a cadea de valor da asistencia sanitaria na liña da humanización obriga, por tanto, a un correcto deseño das compoñentes arquitectónicas, das circulacións, dos espazos comúns e de espera, do mobiliario, e en xeral de todas as compoñentes do entorno que acompaña aos pacientes.

Pois ben, os cambios acometidos na sanidade pública viguesa ao longo dos últimos anos teñen suposto unha transformación asistencial pero tamén unha transformación paralela e non menos importante no que a confortabilidade, condicións hostaleiras e espazos refire.

No caso concreto do Hospital Álvaro Cunqueiro, un dos máis vangardistas de Europa, temos que facer referencia ás condicións da edificación. Condicións de luminosidade natural, de climatización, de accesibilidade de ausencia de rúidos, etc; todas elas características xeradoras de

confort e por tanto de humanización. Tamén hai que facer mención ao número de cuartos de hospitalización de carácter individual, que se sitúa en torno ao 70%:

Tampouco é desdeñable o efecto atribuíble aos espazos comúns, e cuxa mellora constitúe unha preocupación relevante para a Xerencia, xa non só no Álvaro Cunqueiro, senón tamén no resto de centros da EOXI. As portas de acceso, os corredores de distribución, as salas de espera e salas de estar, salas de información, o mobiliario común, as cafeterías, kioskos, floristerías, o servizo de vending, entre outros espazos e servizos, son analizados e avaliados para mellorar tamén a experiencia de paciente.

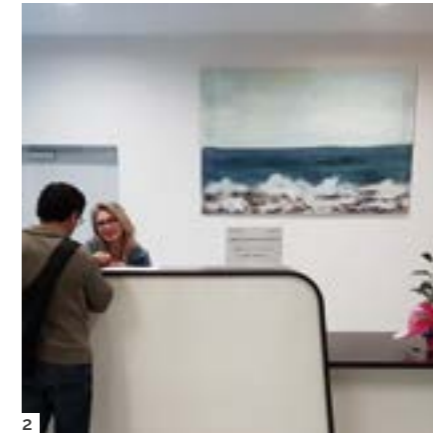
Imos detallar algún dos aspectos máis relevantes neste epígrafe:

REFORMA E ACONDICIONAMENTO DE ESPAZOS ASISTENCIAIS

A posta en marcha de determinados servizos ou unidades esixe dunha planificación previa que debe incluír necesariamente aspectos de accesibilidade. Na área sanitaria de Vigo temos recorrido á experiencia dalgunha das Asociacións do Consello Asesor para traballar conxuntamente neste eido.



1



2



3



4



5

1. Cadro doado por José María Barreiro
2. Cadro doado por Cristina Fernández Nuñez
3. O artista Antón Pulido
4. Cadro doado por Ana Soler
5. Cadro doado por Iria Blanco Barca
6. Retrato de Álvaro Cunqueiro



6

No plano asistencial o principal exemplo que podemos presentar é a participación dos técnicos de mobilidade de COGAMI (Confederación Galega de Persoas con Discapacidade) e de PLALEMGA (Plataforma de Lesionados Medulares de Galicia) na definición e concreción do proxecto funcional e de espazos da Unidade de Lesionados Medulares do Hospital do Meixoeiro permitindo deste xeito incorporar propostas que melloraron os espazos e circulacións da Unidade.

REFORMA E ACONDICIONAMENTO DE ESPAZOS PARAASISTENCIAIS

No ámbito non asistencial outro dos exemplos de participación das asociacións constitúe a definición e planificación do novo aparcadoiro para vehículos de persoas con mobilidade reducida do Hospital do Meixoeiro, no que os técnicos de mobilidade de COGAMI proporcionaron criterios e condicionantes para a súa concreción final.

MELLORAS NAS SALAS DE PACIENTES EN CENTROS DE SAÚDE E HOSPITAIS

Co obxectivo de mellorar os aspectos relacionados coa confortabilidade dos

espazos destinados aos/ás pacientes -salas de espera e salas de estar-, realizáronse ao longo de 2017 diferentes actuacións nos centros de saúde e nos hospitais.

- Na sala de espera de Pediatría do Centro de Saúde de Coia substituíuse o chan por un novo pavimento de madeira.
- Nas salas de Educación Maternal e Odontoloxía dos centros de saúde de Coia, Tui, Moaña, Cangas, Rosalía de Castro, Nicolás Peña, Sárdoma, A Guarda, Redondela e Pontearreas, implantouse un sistema de música ambiental.
- No Hospital Meixoeiro realizáronse traballos nas salas dentro das Unidades, nas salas de estar de pacientes e familiares: pintáronse as zonas comúns e cambiouse o mobiliario, con novos sofás, cadeiras, mesas altas e baixas e monitores de televisión. Todo iso co obxectivo de facer máis acolledores os espazos comúns.

DECORACIÓN ESPECÍFICA EN ÁREAS CONCRETAS

Para acadar un entorno sanitario cálido, é fundamental que as instalacións contén cun deseño interior comfortable e amigable.



Centro de Saúde de Oia

Conscientes desta necesidade, a EOXI de Vigo puxo o foco naquelas áreas de especial sensibilidade, como Pediatría (subliñar o Patio de Recreo, xa referido), a Unidade de Coidados Paliativos ou as Unidades de Hospitalización de Obstetricia e Xinecoloxía entre outras, desenvolvendo propostas artísticas realizadas “ad hoc” para eses espazos concretos, cunha temática relacionada coa especialidade e servizo a decorar.

Así, a Unidade de Coidados Paliativos do Meixoeiro ven de decorar as súas paredes grazas á intervención artística da alumna da Facultade de Belas Artes, Eva Monroy, que desenvolveu un proxecto baseado no achegamento da natureza ao espazo hospitalario.

Partindo dunha selección de dez árbores representativas da paisaxe galega e inspirándose nos debuxos científicos naturalistas, pintounos nos corredores e nas salas de reunión e familiares desta unidade.

Quixo representar a idea de “cada follas, así como cada paciente, son algo único dentro da humanidade”.

A Área de Obstetricia e Xinecoloxía foi decorada con obras das artistas Iria Blanco

e Ana Soler, con temáticas propias da muller que reflicten o amor, a ilusión, e a alegría da maternidade.

Fóra das unidades de hospitalización, outra área que tamén se considerou de especial importancia foi a de Atención ao Paciente, que se decorou cunha obra da artista Cristina Fernández Núñez.

Tampouco podemos esquecer a obra que preside o hall principal do Cunqueiro, que forma parte indisoluble xa dese gran espazo da acollida situado na entrada do edificio. Nacida da man do artista Diego Germade, leva por título “a selva de Esmelle”, e evócanos o singular mundo de Álvaro Cunqueiro.

Para finalizar este epígrafe, e non poderíamos facelo doutro xeito, temos que facer referencia ao retrato de Álvaro Cunqueiro que preside a entrada principal. Doazón da familia do escritor mindoniense como mostra de gratitude ao feito de denominar así ao novo hospital público de Vigo, e tamén a todos os profesionais que traballan no centro, a obra é un óleo sobre lenzo asinado polo artista valenciano Néstor Casani. Como afirmou César Cunqueiro con motivo da doazón, “sempre pensei que o nome do meu

pai podería dar nome a unha escola ou a unha biblioteca, xamáis a un hospital, pero hoxe creo que o retrato do meu pai está no lugar onde debe estar”.

RENOVACIÓN INTEGRAL DOS SILLÓNS DE PACIENTE DO HOSPITAL DO MEIXOEIRO

O Hospital do Meixoeiro procedeu á renovación e unificación dos sillóns dos cuartos das unidades de hospitalización. O número total de sillóns renovados foi de 340.



Trátase dun mobiliario cunhas especiais características ergonómicas, que levan respaldo con repousabrazos e repousapés abatibles ata posición horizontal, que favorecen a comodidade e o descanso do paciente. Ademais, dispoñen dun sistema de rodada que permite a súa mobilidade, o que tamén facilita as tarefas do persoal.

Dúas destas cadeiras con brazos son diferentes, están deseñadas para os pacientes con obesidade mórbida, cunha anchura superior para soportar 220 quilogramos de peso.

PROCEDEMENTO DE ACOMPAÑAMENTO A PACIENTES CON INGRESO PROGRAMADO

Nos dous centros que realizan asistencia de hospitalización de agudos do Complexo Hospitalario Universitario de Vigo (Hospital Álvaro Cunqueiro e Hospital do Meixoeiro) existe un procedemento de acompañamento aos pacientes con ingreso programado desde o Servicio de Admisión ata a unidade de hospitalización correspondente.

Nun horario previamente comunicado ao paciente, personal de Información do hospital acolle aos pacientes que xa foron recepcionados e teñen efectuado os trámites

administrativos de ingreso no mostrador de Admisión e acompañaos á unidade de hospitalización, portando a documentación necesaria para o ingreso (etiquetas, folla de ingreso e pulseira de identificación) onde son recibidos polo personal de enfermaría.

O personal de Información que fai o acompañamento vai sempre debidamente identificado e uniformado e responde ás dúbidas que prantexan os/ás pacientes relacionadas co funcionamento xeral do centro. Este servizo é moi valorado polos/as pacientes e as súas familias xa que incrementa a calidez na acollida e reduce parte do estrés e incertidume asociados á hospitalización

CORTINIÑAS DE SEPARACIÓN ENTRE CAMAS EN HOSPITALIZACIÓN

A EOXI de Vigo procedeu no verán de 2.017 á instalación de cortinas enrollables con subida e baixada automática en todos os cuartos dobres ou potencialmente dobres do Álvaro Cunqueiro, equiparando así a situación coa do Hospital do Meixoeiro.

Trátase de mellorar as condicións de intimidade dos pacientes hospitalizados en determinadas situacións, como cando se retiran as roupas para as exploracións, tratamentos ou aseos.



SERVIZO DE PERRUQUERÍA A DEMANDA EN HOSPITALIZACIÓN

Entre os servizos non sanitarios ofertados nas instalacións do Hospital Álvaro Cunqueiro, cómpre subliñar un dos mellor valorados: o servizo de perruquería nas propias habitacións dos pacientes hospitalizados.

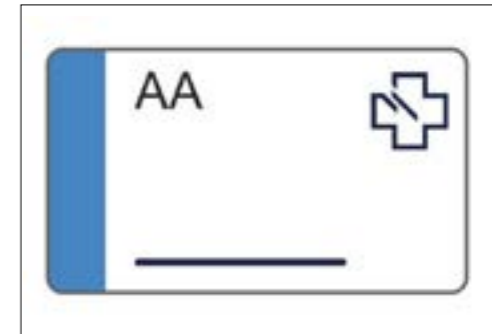
Trátase dun servizo moi gratificante para pacientes ingresados hospitalizados que desexan coidar o seu aspecto físico, contribuíndo así ao seu benestar emocional.

Neste senso, o persoal da perruquería achégase as habitacións dos/das pacientes, que demandan os diferentes servizos ofertados como son o lavado e peiteado, corte de pelo, afeitado, manicura e pedicura. Aténdense unha media de catro pacientes diarios nos seus propios cuartos.

ACCESIBILIDADE Á HOSPITALIZACIÓN PARA ACOMPAÑANTES

O acceso ás unidades de hospitalización, tanto no Hospital do Meixoeiro como no Álvaro Cunqueiro non ten apenas restricións, en plena concordancia coa idea que sostemos de que tanto pacientes como

familiares beneficiáanse mutuamente tanto do acompañamento como da posibilidade de acompañar. Nese sentido, as 34 unidades de hospitalización convencional do CHUVI permiten o acceso sen restricións das familias e achegados/as, facilitando deste xeito o reintegro precoz dos pacientes no seu entorno social e familiar



TARXETA AA

A instrución 18/2012 do Servizo Galego de Saúde, regula a tarxeta sanitaria ou documento de prestación da asistencia sanitaria "AA" e o protocolo de acollida de pacientes diagnosticados de determinadas patoloxías, para favorecer a accesibilidade e o acompañamento na atención aos/ás pacientes protexidos polo SERGAS.

Trátase dunha iniciativa pioneira en España e que favorece a axilidade na atención sanitaria (en calquera ámbito asistencial: atención primaria, urxencias, consultas externas, etc.) e tamén o acompañamento permanente por parte dalgún cuidador/a ou familiar.

No momento presente, as patoloxías que están amparadas por esta instrución e por todo o que dela deriva son as seguintes:

- Trastornos do espectro autista
- Enfermidade de Alzheimer.
- Parálise cerebral
- Discapacidade intelectual grave asociada a trastornos de consulta e/ou problemas de comunicación

DISTRIBUCIÓN DE PRENSA A PACIENTES

A EOXI de Vigo adoptou en 2017 a decisión de ofertar de xeito gratuíto a prensa local aos pacientes hospitalizados no CHUVI e a aqueles que acoden ao hospital a recibir tratamentos ambulatorios, motivo polo que deben permanecer durante longo tempo no centro.

Polo tanto, diariamente distribúense exemplares do Faro de Vigo, de La Voz de Galicia e do Atlántico Diario nas Unidades de hospitalización do Álvaro Cunqueiro e Meixoeiro, así como no Hospital de Día de Oncohematoloxía e na Unidade de Diálise.

Ademais, para os pacientes hospitalizados no Hospital Nicolás Peña, a prensa constitúe unha ferramenta máis das actividades terapéuticas do seu programa de rehabilitación psiquiátrica.

ASEOS ADAPTADOS A PACIENTES CON OSTOMÍAS

No ano 2017 instaláronse no Hospital Álvaro Cunqueiro e no Hospital do Meixoeiro, senllos aseos adaptados a pacientes con ostomías. Na área sanitaria de Vigo hai, máis de 1.000 pacientes portadores dunha bolsa de colostomía, polo que adaptar a nosa estrutura en algo tan básico como a posibilidade de acceso a un aseo axeitado ás súas necesidades era un asunto ao que había que dar cumprida resposta. Eliminar limitacións estruturais ou adaptar as estruturas ás necesidades concretas dos pacientes é un elemento complementario, pero fundamental, á hora de dar resposta ás necesidades integrais dun colectivo que xa non só recibe asistencia



específica e especializada conforme á súa situación clínica, senón que acoden aos centros sanitarios para atopar resposta a moitas outras necesidades.

SENDA BIOSAUDABLE

O Hospital Álvaro Cunqueiro dispón dunha senda pública que circunda a práctica totalidade do perímetro da parcela. Ten unha

lonxitude de 1.760 metros e unha anchura media de 2 metros. Resulta accesible dende o propio centro hospitalario ou a través dos camiños que a conectan coas áreas adxacentes.

No seu trazado pódense distinguir 2 tramos. Un vieiro que percorre o lado oeste da parcela, en dirección norte-sur caracterizado pola alternancia de tramos chans con outros en pendente. O outro vieiro acompaña o rebulir das augas do río Barxa, nun traxecto sinuoso e sen apenas pendente, que ten conexión directa co hospital a través do vial de consultas externas e coa estrada Clara Campoamor. Dende este tramo pódese contemplar un muiño comunal recentemente restaurado.

A senda permite percorrer as zonas verdes que rodean ao edificio, tanto na zona de bosque mixto da parte alta, coma a zona de bosque de ribeira do río Barxa, ofrecendo vistas panorámicas de Vigo e as súas parroquias. O seu trazado faina idónea xa non só para un tranquilo paseo que axude a sobrelevar a estadía dun ser querido aos achegados e familiares dos pacientes hospitalizados como para as andainas de veciños e veciñas da contorna, que o aproveitan para a práctica de exercicio físico.



Senda Biosaudable

O MUSEO SANITARIO DE VIGO

O Museo sanitario de Vigo, o MUSAVI, é unha iniciativa da EOXI de Vigo co obxecto de preservar a historia e o patrimonio da sanidade da área viguesa. Trátase do primeiro museo sanitario integral de España, que nace coa vocación de converterse nun referente científico, documental e tecnolóxico relacionado cos temas da saúde.

Xurdiu como consecuencia da reordenación da área sanitaria, que permitiu tomar conciencia da existencia de determinada documentación, equipamento, e tecnoloxía, con valor histórico, científico e artístico, que é preciso conservar.

O que empezou como unha especie de soño duns cantos profesionais é xa unha realidade. Este museo é a nosa especial homenaxe aos/ás profesionais da sanidade, que foron e son os/as verdadeiros/as protagonistas da nosa historia de progreso e mellora continua. Debémollos aos/ás nosos/as predecesores/as e temos a obriga de ofrecelo aos/ás que veñen detrás.

Contar cun espazo dixital e físico para expoñer os fondos de MUSAVI, debidamente catalogados, supón un activo

científico de gran consideración así como unha importante fonte documental para o estudo e a investigación.

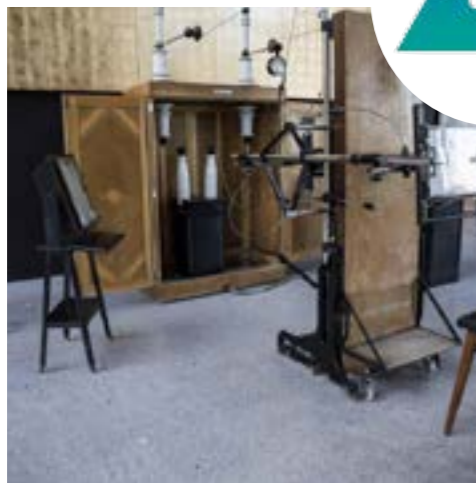
Esta iniciativa conta coa participación e asesoramento de representantes de todos os estamentos relacionados co sector sanitario, tanto en activo como xubilados: persoal médico, enfermaría e sanitario, persoal administrativo, historiadores, profesionais da información, etcétera.

Xestión do proxecto

Os constantes avances tecnolóxicos provocan a substitución de equipamentos e instrumental sanitario, hoxe en día obsoletos, por outros máis modernos.

Desde a creación do Hospital Elduayen no ano 1.895 abandonouse o uso de moita aparataxe relacionada coa historia sanitaria da comarca viguesa.

A apertura do novo hospital Álvaro Cunqueiro no ano 2015, e a conseguinte reordenación da área, supuxo o fin da actividade sanitaria de determinados centros, algún deles cunha longa traxectoria asistencial, como o Hospital Rebullón ou o Hospital Xeral -que viña prestando asistencia sanitaria á poboación dende 1955-.



MUSAVI Museo Sanitario de Vigo.

Das tarefas de baleirado, selección e traslado do mobiliario, equipamento, instrumental e arquivo dos servizos e centros que pecharon ou cambiaron de emprazamento, xurdiu a necesidade de conservar aqueles elementos que, aínda que carentes de vida útil, representaban exemplos testemuñais da actividade sanitaria e da sociedade de épocas pasadas.

A finais de 2017, o Hospital Álvaro Cunqueiro acolleu unha pequena mostra con algunhas das pezas máis representativas dos fondos do Museo: un equipo de Radiodiagnóstico de madeira de 1.930; un Microscopio monocular de 1.925; o Vaso Train, equipo de terapia por compresión ao vacío do servizo de Cirurxía Vascular empregado para mellorar a circulación do sangue dos membros inferiores; un equipo de Pneumotórax artificial da década de 1.960; unha balanza de precisión de Anatomía Patolóxica e unha bicicleta de rehabilitación que combinaba o exercicio coas manualidades.

Nesta exposición tamén se puido contemplar o primeiro ecógrafo adquirido polo SERGAS en Vigo; así como un electrocardiógrafo, un desfibrilador, e unha bomba de drenaxe de metade do século XX.

Outra das pezas máis curiosas é a cama pesa-persoas do Servizo de Nefroloxía, utilizada para o control do peso do paciente antes e despois da diálise.

Tamén se puido ver a uniformidade do persoal do hospital dos anos 50, en concreto os uniformes que levaban as camareiras, as auxiliares e as enfermeiras daquela época.

O MUSAVI tamén conta coa súa edición dixital e dispón do seu propio portal web, <https://www.museosanitariovigo.es>, que paulatinamente irá ampliando contidos que se irán incorporando á páxina na medida en que se vaia dispoñendo de material.

ARTE E SANIDADE

O humanismo médico e as artes plásticas sempre mantiveron unha estreita relación; relación que en Vigo se ten traducido xa non só na decoración de espazos comúns, como acabamos de comentar, senón tamén nunha especial colaboración da artistas de recoñecida traxectoria para o noso persoal xubilado.

Anualmente, e con motivo do acto de recoñecemento aos profesionais da EOXI que pasan a desfrutar da súa xubilación, un



Escultura "O Titán", do artista Ramón Conde

artista seleccionado realiza a doazón dunha obra súa á sanidade pública viguesa, que pasa a expoñerse na entrada principal do Álvaro Cunqueiro. Desta obra faise unha tirada limitada de serigrafías, réplicas do orixinal, numeradas e asinadas polo autor ou autora, e que pasan a constituír o obsequio conmemorativo para os e as profesionais xubilados/as.

En 2017, foi o artista ourensán afincado en Vigo, Antón Pulido, quen doou a obra "Aperta", para tal fin, sumándose así ás obras de Ángeles Jorroto, José María Barreiro, Pedro Solveira, José Luis Otero Becerra e Jorge Castillo, xa expostas no Álvaro Cunqueiro (e tamen na versión electrónica do MUSAVI) no espazo denominado "Arte e Sanidade".

O TITÁN

Outra das obras emblemáticas do Hospital Álvaro Cunqueiro é a escultura "O Titán", do artista Ramón Conde. Instalada no verán de 2017 no exterior da entrada principal do hospital, a escultura é unha paternidade, na que o Titán representa ao hospital como pai protector. Evoca á confianza que a poboación deposita na sanidade e nos seus profesionais.

A obra, realizada en fibra de vidro, mide 2,4 metros de alto por 2,6 de ancho e 2,7 de fondo. Dispón dun sistema lumínico de diferentes cores, o que permite iluminar a escultura segundo a cor representativa dos días mundiais das distintas enfermidades, e sumarse así á conmemoración desa celebración, co obxecto de apoiar ás asociacións de pacientes e darlle maior visibilidade a esas patoloxías.



106

IMPLICACIÓN E PARTICIPACIÓN CIDADÁ

A participación da cidadanía no goberno dos sistemas de saúde é un aspecto mal resolto nas organizacións sanitarias en España, quedando restrinxida a un plano puramente simbólico cando non exclusivamente a un exercicio teórico sen repercusión práctica.

E non se trata dun asunto baladí, xa que nunha sociedade con maior acceso á información e cun nivel alto de esixencia sobre os servizos públicos, as carencias neste aspecto poñen en cuestión o modelo de gobernanza das nosas institucións, deslexitimando moitos dos seus resultados e logros.

A diferenza do que acontece noutros eidos, no caso que nos ocupa non podemos escudarnos na ausencia de normativa que regule esta participación, xa que son recurrentes as referencias a este punto que atopamos no noso marco xurídico, comezando pola Constitución e pola *Ley General de Sanidad*.

Nembargantes, cometeríamos un inmenso erro se considerásemos esta cuestión como un asunto exclusivamente normativo. A participación cidadá é unha dimensión esencial nos procesos sociais que teñen á promoción da saúde como foco principal,



1



2



3



4

1. Neve no Hospital Meixoeiro | 2. Premios II Concurso Fotografía | 3. Tren solidario do Colexio Montesol | 4. Programa educativo "Salvavidas" do Centro Montesol

tal e como reconece a propia Organización Mundial da Saúde. Dar voz e voto á cidadanía facéndoa co-responsable e incorporándoa como parte integrante das estruturas reguladoras do sistema, constitúe unha esixencia na busca do compromiso social na toma de decisións que afectan a recursos, organización, xestión e contol de resultados. Ese compromiso baséase na cooperación de todas as partes que interveñen nos sistemas de saúde, e require á súa vez altos niveis de transparencia e vocación pola rendición de contas.

Regresando aos aspectos regulatorios do asunto en cuestión, temos que indicar que no corpus normativo vixente en todo o *Sistema Nacional de Salud*, está perfectamente descrita a participación comunitaria a través de diferentes órganos dirixidos a favorecer a implicación cidadá na formulación da política sanitaria e no control da súa execución, exercitadas desde a responsabilidade e a lealdade ao interese xeral, ao ben público e á promoción do bienestar social. Así, os consellos de saúde autonómicos ou de área, con funcións consultivas ou de asesoramento na formulación de plans e obxectivos xerais no ámbito territorial respectivo, así como no seguimento e avaliación dos resultados, son unha realidade nas nosas organizacións.

Paralelamente a esta realidade, a nosa sociedade foi acumulando cambios moi substanciais no perfil dos seus pacientes, nun contexto xeral de transformación social. Os cambios epidemiolóxicos experimentados, coa cronicidade como norma, o acceso masivo ás tecnoloxías da información e a comunicación, o abandono da medicina paternalista propia do século XX e o fomento da autonomía individual, entre outras, teñen feito emerxer unha nova tipoloxía de paciente, descoñecida ata hai non moitos anos. Unha tipoloxía de paciente mellor formado, capaz de entender mellor aos profesionais, de prantexarlles dúbidas ou incluso aportarlles información. Unha tipoloxía de paciente que ao igual que noutros ámbitos da vida, tende a comportarse como cliente, e por tanto cun maior nivel de esixencia sobre os servizos que recibe. Unha tipoloxía de paciente que busca (e atopa) a outros pacientes con condicións de saúde similares, e que se asocia perseguindo persoas con quen compartir a súa situación clínica, con quen buscar recursos asistenciais complementarios, e con quen, tamén, poder compartir o exercicio da influencia.

Á vista desta nova realidade faise aínda máis patente a necesidade de adaptación dos modelos de participación no ámbito

sanitario, coa finalidade de dar cabida, xa non só aos/ás representantes da cidadanía senón tamén, e especificamente, aos representantes dos e das pacientes a través das súas asociacións.

Conscientes desa necesidade, dende a Consellería de Sanidade da Xunta de Galicia, e dende o Servizo Galego de Saúde constituíuse o primeiro Consello Asesor de Pacientes dun servizo rexional de saúde en España, ao abeiro da orde do 22 de agosto de 2011 da citada consellería, publicada no Diario Oficial de Galicia con data 14 de setembro (https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2011/20110914/AnuncioC3K1-050911-6073_es.html).

Conscientes de que esta liña debía ser trasladada ao ámbito local, nas propias áreas sanitarias, en xuño de 2016 constituíuse en Vigo o primeiro Consello Asesor de Pacientes dunha área sanitaria existente en España.

O éxito da experiencia pilotada en Vigo, é que imos describir deseguido, probablemente contribuíse a que a Lei 1/2018, do 2 de abril, pola que se modifica a Lei 8/2008, do 10 de xullo, de Saúde de Galicia, teña incorporado no artigo 26bis, a constitución

de consellos asesores de pacientes en todas as áreas sanitarias do país, como órganos de participación das asociacións nas que se agrupan os pacientes no ámbito territorial correspondente.

CONSELLO ASESOR DE PACIENTES

A finais do ano 2015, inmersos nun proceso de transformación integral da asistencia sanitaria na EOXI de Vigo derivado da apertura do Hospital Álvaro Cunqueiro, constatouse a necesidade imperiosa de actualizar os órganos de participación e asesoramento da cidadanía.

A necesidade de que os e as pacientes e as súas asociacións poidesen ter voz e voto deu paso á constitución, como xa indicamos, do primeiro consello asesor de pacientes de España con base nunha área sanitaria integrada, por resolución expresa da Xerencia de Xestión Integrada de Vigo. Así queda recollido tamén na acta fundacional do Consello (https://xxivigo.sergas.gal/Dinformacionparaamiasaude/41/Acta_Constitucion_Consello_asesor_Pacientes.pdf).

As funcións que se lle atribúen ao consello asesor son as seguintes:



1. Asesorar sobre todos aqueles aspectos, actividades, procedementos, recursos e servizos que teñen ou poden ter impacto sobre a asistencia que reciben os/as pacientes e as súas familias.
2. Propoñer e participar en programas de formación nos foros que poidan establecerse.
3. Participar nos grupos de traballo e grupos de mellora para a actualización e revisión dos protocolos e guías de atención.
4. Colaborar no deseño de espazos para a mellora da súa accesibilidade e funcionalidade.
5. Propoñer actuacións xerais ou específicas dirixidas a mellorar a experiencia de paciente.
6. Recibir periodicamente información xeral sobre actividade e resultados asistenciais.

A través destas asociacións son preto de 18.000 familias e máis de 40.000 as persoas directamente representadas no Consello.

Na actualidade, o Consello Asesor de Pacientes da área sanitaria de Vigo está composto polas seguintes 34 asociacións. Pode accederse a información complementaria sobre as asociacións que configuran o consello no seguinte enlace:

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

ASOCIACIÓNS PARTICIPANTES NO 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 demencias 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
ALENTA	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

ASOCIACIÓNS PARTICIPANTES NO 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 reumatolóxica 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



ESPAZO ASOCIATIVO

Coa intención de facilitar a interacción cos servizos e o traballo colaborativo entre profesionais e asociacións, en maio de 2017 puxéronse a disposición destas unhas dependencias completamente equipadas en todo o necesario, destinadas a realizar o seu labor esencialmente en programas informativos, formativos e de acompañamento. O citado espazo está a disposición de todas as asociacións dende o mes de maio de 2017, e desde entón

mantense un calendario de presenzas en datas e horarios fixos, o que ten permitido coordinar accións e derivacións desde os distintos servizos e unidades da EOXI.

Ao longo de 2017 foron 11 as asociacións que teñen disposto do espazo asociativo (AFAGA, AGL, AGAL, AGAVIH, ALCER, ALENTO, ASEARPO, ATEMPO, FEGEREC, LRG e AGFQ) ás que temos que engadir a ADROVI e á Irmandade de doadores de sangue de Vigo, que dispoñen de espazo asociativo no Hospital Nicolás Peña.

PROGRAMA "COÑECE O TEU HOSPITAL"

Co obxectivo de dar a coñecer de primeira man aos colectivos sociais, académicos veciñais, profesionais ou escolares da nosa área sanitaria a estrutura e características organizativas e funcionais do Hospital Álvaro Cunqueiro, púxose en marcha, con motivo da súa apertura, un programa de visitas guiadas baixo o título de "coñece o teu hospital". Ata finais de 2017 foron máis de 1.500 as persoas que teñen podido acceder a un coñecemento directo e real do hospital, das súas instalacións e características funcionais, arquitectónicas e organizativas.



1. Día Mundial do Ril
2. Día Mundial da Hixiene de Mans
3. Reto 30.000 doadores
4. Andaina Biosaudable
5. Día Mundial do neno prematuro
6. Mesa Informativa do Dano Cerebral
7. Día Mundial do Ictus

Este programa tennos permitido poñer en valor unha infraestrutura arquitectónica e tecnoloxicamente vangardista, deseñada e erixida para mellorar a experiencia de paciente a a súa confortabilidade, ao tempo que facilita o labor dos/das profesionais con espazos e dependencias cómodas e funcionais. Ten permitido tamén desmontar moitas das falsidades e bulos que se teñen verquido sobre o centro, axudando decisivamente na viraxe da opinión colectiva sobre as características, dimensións e potencialidades do Cunqueiro, e a fomentar a adherencia aos servizos sanitarios públicos.

CAMPAÑAS SANITARIAS

Unha das liñas polas que se ten apostado co obxectivo de promover a sensibilización cidadá e visibilizar o esforzo do tecido asociativo sanitario na nosa área ten sido a aposta polas campañas sanitarias.

Todos os centros do Servizo Galego de Saúde na nosa área sanitaria están a disposición das asociacións para a promoción de campañas nunha triple vertente:

- Campañas destinadas a promover hábitos de vida saudable: dieta saudable, exercicio físico, etc.

- Campañas orientadas a promover a solidariedade da cidadanía: campañas de doazón de sangue, medula ósea ou órganos. Mención específica merece a campaña de promoción da doazón de órganos que baixo o lema RETO 30.000, dirixido a concienciar e promover a doazón de órganos e acaadar a cifra de 30.000 doadores/as na nosa área sanitaria, conxuntamente con ADROVI.
- Campañas dirixidas a visibilizar determinadas condicións de saúde ou enfermidades e a sensibilizar á poboación xeral sobre as mesmas.

A colaboración da área sanitaria de Vigo e dos distintas asociacións co Consello Asesor no ámbito da promoción, a difusión, información e sensibilización sobre distintas patoloxías ten sido unha constante ao longo dos últimos tempos.

Mesas informativas, xornadas divulgativas, entre outras, sucedéronse ao longo das instalacións dos distintos centros, coa participación conxunta de profesionais e pacientes.

“ Para as **persoas** que precisan coidados,
para as **persoas** que coidan,
para as **persoas** que nos coidarán.



SENSIBILIDADE

comunicación

participación

CONFORTABILIDADE

EXPERIENCIA DE PACIENTE

PROFESIONAIS

MODELO EFECTIVO-AFECTIVO

HUMANIZACIÓN

persona

empatía

accesibilidad

compromiso

INTIMIDADE

amabilidad

calidad

CONFIANZA



**XUNTA
DE GALICIA**



**SERVIZO
GALEGO
de SAÚDE**

**Xerencia de Xestión Integrada
de Vigo
Vigo**

