

Guía de información a acompañantes

Unidad de Cuidados Intensivos e Intermedios

UCI | UTI



Esta guía es una adaptación de: de la Cueva-Ariza, L. (coord.). Guía de información de los familiares. Unidad de Cuidados Intensivos [Internet]. Barcelona, 2017. ISBN: 978-84-697-4108-5 Disponible en: https://humanizandoloscuidadosintensivos.com/wp-content/uploads/2017/06/guia_familiares_general_definitiva2.pdf

Esta Guía de información a acompañantes es una versión modificada de la iniciativa que surge a raíz del desarrollo del proyecto de investigación “Mejorando la intervención enfermera con la familia del paciente crítico: una aproximación cualitativa, participativa y de saberes en acción”. Se adecuó a las particularidades de los clientes del Hospital del Trauma, con las autorizaciones correspondientes.

Este estudio se ha llevado a cabo en las Unidades de Cuidados Intensivos del Hospital Universitario de Bellvitge y ha sido financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad con cofinanciación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional PI13/00459 (cuyo lema es “Una manera de hacer Europa”) y por el Colegio Oficial de Enfermeras y Enfermeros de Barcelona (PR-1809-13).



COL·LEGI OFICIAL
INFERMERES I INFERMERS
BARCELONA



Financiada por:

Con el aval científico de:



www.proyectohuci.com



Editora / Coordinadora: Laura de la Cueva-Ariza*

Autores: Via Clavero, G; Vallés Fructuoso, O; Uya Muntaña, J; Sanjuan Navais, M; Ruiz de Pablo, B; Nogueras Haro, J; Juan Lozano, S; González Pujol, A; González Barrera, L; Gisbert Brull, X; Farigola Munuera, E; De la Cueva Ariza, L.*

Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Universitario de Bellvitge.

* Departamento de Enfermería Fundamental y Medicoquirúrgica; Escuela de Enfermería de la Universidad de Barcelona.

Ilustraciones: Mercedes Camacho Bernardino

Modificado por: Equipo Humanización. Hospital del Trauma. Diciembre 2019.



ISBN: 978-84-697-4108-5 1ª Edición. Mayo 2017

Reconocimiento – NoComercial – CompartirIgual (by-nc-sa): No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

Tabla de contenidos

INTRODUCCIÓN.....	5
CARACTERÍSTICAS DE LA UNIDAD	6
Información general de la unidad.....	6
Descripción de las unidades.....	6
Sala de acompañantes de UCI/UTI.....	6
Equipo asistencial.....	6
Material de la habitación.....	6
Técnicas y procedimientos.....	8
EL DÍA A DÍA DE SU SER QUERIDO EN LA UCI/UTI.....	9
¿Cómo respira su ser querido?.....	9
¿Puede comer y beber?.....	9
Eliminación urinaria y fecal.....	9
¿Puedo tocarlo? Movilización y rehabilitación.....	10
Cuidados e higiene personal.....	10
Reposo y sueño.....	10
Control y mantenimiento de la temperatura.....	10
Creencias y valores.....	10
Prevenir riesgos.....	11
¿Cómo se puede comunicar?.....	11
Ocio y diversión.....	11
DINÁMICA Y NORMATIVA DE LA UCI/UTI.....	12
Tiempos de acompañamiento.....	12
Visitas de menores a las unidades de cuidados intensivos.....	12
Necesitamos que para su ser querido:.....	12
Utilización de dispositivos móviles y realización de fotografías.....	13
Traslados.....	13
RECURSOS QUE TIENE A SU DISPOSICIÓN.....	14
Teléfono de contacto.....	14
Control de tiempo.....	14
Constancia de hospitalización.....	14
Dictamen médico.....	14
Incapacidad.....	14
Psicología y trabajo social.....	15
La voz del paciente (contraloría de servicios).....	15
¿CÓMO ESTOY YO?.....	16
Tengo a mi ser querido ingresado en la UCI/UTI.....	16
¿Qué puedo hacer para sentirme mejor?.....	16
El descanso es importante.....	16
Coma equilibradamente.....	16
No se quede con dudas: pregunte siempre lo que quiera saber.....	17
Expresa sus sentimientos y necesidades.....	17
¿Tiene la necesidad de hacer algo por su ser querido?.....	17
Evalúenos.....	17

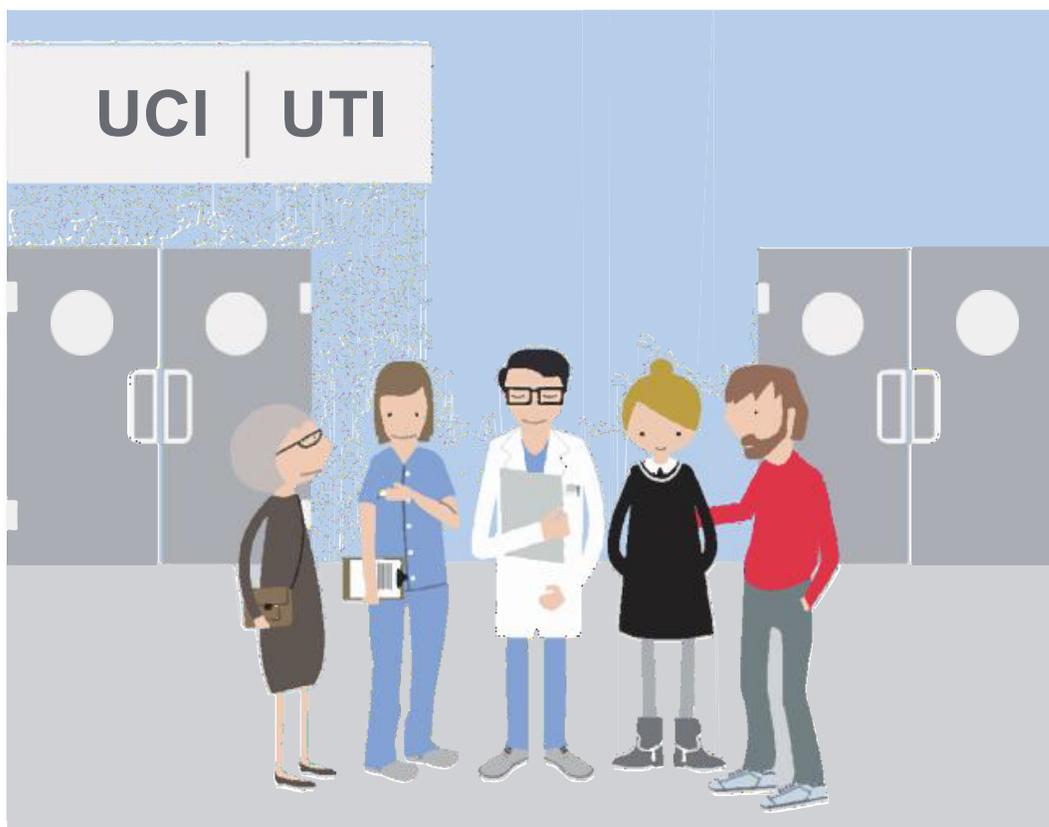
INTRODUCCIÓN

Una de las necesidades más importantes de la familia del usuario ingresado en una Unidad de Cuidados Intensivos o Intermedios (UCI/UTI), es la de sentirse informada.

Con el fin de satisfacer esta necesidad, se ha creado esta guía informativa sobre los aspectos más generales relacionados con el ingreso de su ser querido, y tiene como objetivo informarle sobre:

- Las características especiales de una UCI/ UTI.
- La dinámica y normativa de la unidad.
- Los recursos que tiene a su disposición.
- Consejos útiles para que usted y su ser querido vivan este proceso de la forma más confortable.

Lea con atención esta guía. Le recomendamos que la conserve durante el ingreso de su ser querido para que pueda consultarla cada vez que lo necesite. Si tras leer este documento le surgieran dudas o necesitara información más precisa e individual, consulte al equipo asistencial de la UCI/UTI.



CARACTERÍSTICAS DE LA UNIDAD

Información general de la unidad

La UCI/UTI es un área del hospital que pertenece al servicio de especialidades médicas. En ella ingresan personas que se encuentran en una situación crítica o moderadamente crítica, y que precisan tratamiento, vigilancia y cuidados específicos continuados.

Descripción de las unidades

Camas destinadas a Cuidados Intermedios

Cubículo 1: Corresponde a la UTI 1.

Cubículo 3: Corresponde a la UTI 4.

Cubículo 2: Corresponde a la UTI 2.

Cubículo 7: Corresponde a la UTI 3.

Camas destinadas a Cuidados Intensivos

Cubículo 4: Corresponde a la UCI 2.

Cubículo 6: Corresponde a la UCI 4.

Cubículo 5: Corresponde a la UCI 3.

Cubículo 8: Corresponde a la UCI 1.

Sala de acompañantes de UCI/UTI

Los acompañantes disponen de una sala de estar frente a la entrada del cubículo 1 y 2 de la UCI, donde pueden reunirse y esperar hasta ser avisados por el equipo asistencial.

Equipo asistencial

El servicio dispone de médicos, enfermeras, asistentes del servicio de salud y otros profesionales, que atienden de forma continuada a su ser querido durante las 24h del día. El objetivo de todos ellos es brindar servicios con altos estándares de calidad y calidez, desde una perspectiva de humanización.

Material de la habitación

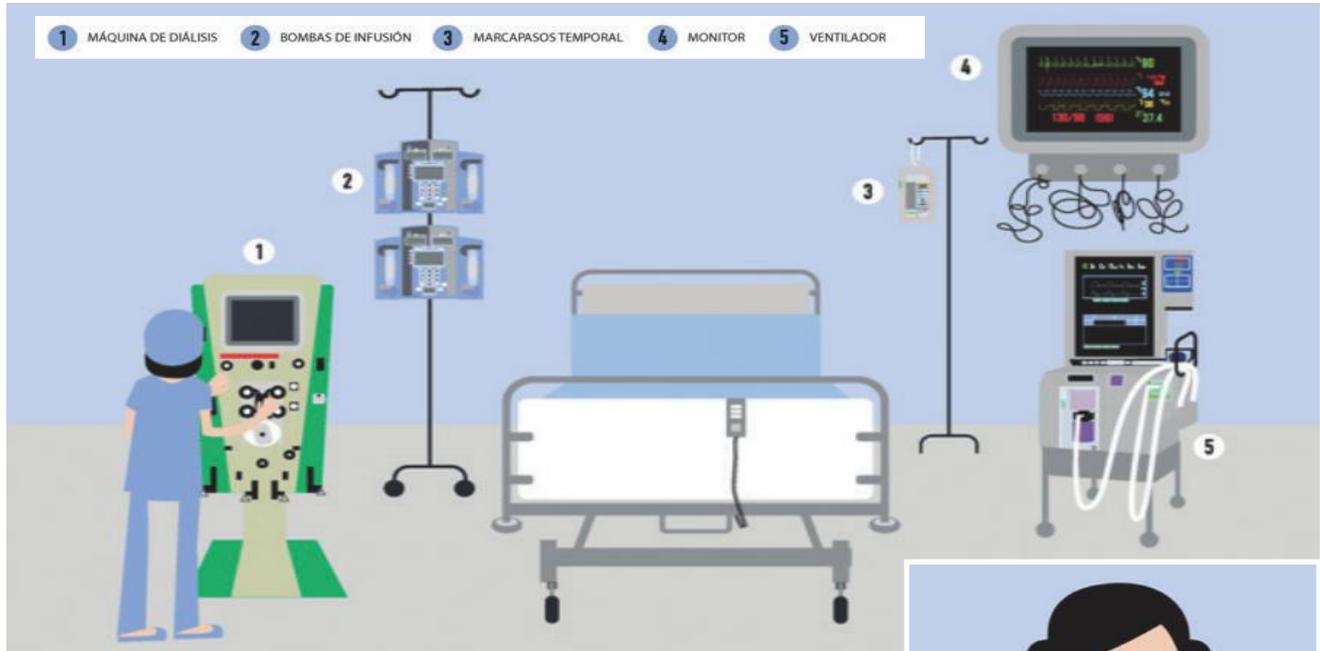
Cada habitación está dotada de equipos que pueden resultarle desconocidos. Estos aparatos, cuya visión inicial puede ser difícil de asimilar, en algunos casos, van conectados a su ser querido y son necesarios para garantizar la vigilancia y el tratamiento que se le proporciona. Además, estos aparatos disponen de unas alarmas que informan de todas las variaciones que puedan producirse. A veces estas alarmas pueden sonar por distintos motivos, **no siempre están relacionados con situaciones de urgencia.** Además, estos dispositivos están conectados a un monitor central que permite a los profesionales observar de forma continuada el estado de su ser querido.

1. Máquina de diálisis

Este aparato sustituye temporalmente la función del riñón y ayudará a su ser querido a eliminar líquido y toxinas de la sangre. Para su funcionamiento es necesario que la sangre pase a través de un catéter hasta la máquina que la filtrará y la devolverá depurada.

2. Bombas de infusión

Son las máquinas que se utilizan para administrar la medicación, los sueros o la dieta de forma continua y segura.



3. Marcapaso

Si su ser querido presenta alteraciones en el ritmo cardiaco, podría requerir un marcapaso temporal que le ayudará a mantener el ritmo del corazón. Esto no significa que necesariamente vuelva a casa con un marcapaso permanente.

4. Monitor de cabecera

Este aparato registra de forma continuada los signos vitales y detecta los cambios que se producen.



5. Ventilador

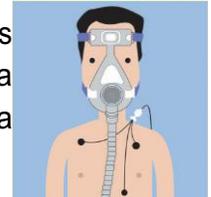
El ventilador proporciona aire y oxígeno a su ser querido y le ayuda a respirar, ya sea a través de una máscara o un tubo colocado en la boca o en la tráquea (en el cuello).

No todas las personas ingresadas en la UCI/UTI van a llevar todos estos dispositivos, pues cada uno se indica según las necesidades de cada usuario.

Técnicas y Procedimientos

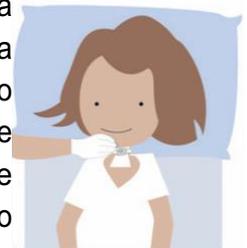
Durante la estancia en la UCI/ UTI es posible que a su ser querido se le realicen diferentes procedimientos, siempre dependiendo de su estado y características:

Ventilación no invasiva: Consiste en administrar aire y oxígeno hasta los pulmones mediante un ventilador conectado a una máscara que puede cubrir nariz y boca o toda la cara. Durante este procedimiento es necesario que la máscara esté bien ajustada a la cara para que no se escape el aire.



Intubación: Consiste en la inserción de un tubo a través de la boca hasta los pulmones para ayudar a respirar a su ser querido. Para realizar esta técnica se administran fármacos para dormir, como una anestesia. Posteriormente, su ser querido estará conectado al ventilador y también llevará medicación para que esté comfortable. En ocasiones puede necesitar estar dormido durante varios días. Es importante que recuerde que mientras esté intubado no podrá hablar.

Traqueostomía: Consiste en la inserción de un tubo temporal (cánula) en la tráquea hasta los pulmones para ayudar a respirar a su ser querido. El médico le planteará la necesidad de realizar la traqueostomía si su ser querido lleva muchos días con el tubo que le ayuda a respirar. Es una pequeña intervención quirúrgica que generalmente se realiza en la misma unidad de la UCI/UTI y en la que, durante el procedimiento, se administran fármacos para dormir. Es frecuente que después observe un ligero sangrado e incluso las mucosidades teñidas de sangre. Con la traqueostomía, su ser querido estará más comfortable ya que es un dispositivo mejor tolerado que el tubo. Generalmente, mientras lleve la cánula no le saldrá la voz.



Catéteres y drenajes: Al ingreso y durante la estancia en la UCI/UTI, su ser querido precisará de la colocación de catéteres para asegurar la administración de los medicamentos y la extracción de análisis de sangre. También, dependiendo de las necesidades de cada persona, su ser querido puede llevar drenajes. Los drenajes son tubos que, colocados en diferentes partes del cuerpo (tórax, cabeza, abdomen), sirven para recoger líquidos o aire y extraerlos al exterior. Puede que alguno de estos dispositivos haga ruido.

Decúbito prono: En algunas situaciones muy concretas, es posible que el médico le informe de la necesidad de colocar a su ser querido boca abajo en la cama. Esta técnica se denomina decúbito prono y sirve para mejorar la ventilación de los pulmones. En esta posición es frecuente que se hinchen la cara y los párpados, pero esta inflamación es temporal y se resuelve al cambiar de nuevo de posición.

EL DÍA A DÍA DE SU SER QUERIDO EN LA UCI/UTI

Desde el ingreso hasta la salida del hospital, su ser querido pasará por diferentes situaciones que afectarán a sus actividades de la vida diaria. La colaboración de la familia en esta situación ayuda a proporcionar los mejores cuidados a la persona ingresada.

¿Cómo respira?

Generalmente, los clientes que ingresan en la UCI/UTI precisan de un aporte suplementario de oxígeno. Puede que su ser querido lleve un tubo o una cánula de traqueostomía, una mascarilla conectada al ventilador o una mascarilla conectada al oxígeno. Inicialmente puede necesitar el ventilador de manera continua y, se espera progresivamente, empezará a respirar por sí mismo con el objetivo de ir retirando la ayuda del ventilador y el tubo de respirar.

¿Puede comer y beber?

Si su ser querido **está intubado** no podrá comer ni beber por vía oral. Es posible que lleve una **sonda a través de la nariz** o boca hasta el estómago por donde le administraremos alimentos y agua. Es habitual que los usuarios refieran tener sensación de sed. Para mejorar esa sensación, puede mojarle los labios con una gasa empapada en agua. En caso de **no poder recibir alimentación directamente o a través de sonda**, se planteará de acuerdo a la evolución, la necesidad de colocar nutrición a través un catéter por la vena.

Si su ser querido lleva **ventilación no invasiva** podrá comer cantidades pequeñas y beber en los periodos de descanso, siempre y cuando no esté contraindicado.

En el caso de la **traqueostomía**, es posible que pueda empezar a comer alimentos triturados y de textura pastosa para evitar que se atragante.

En **casos especiales**, puede consultar con la enfermera la posibilidad de traer alimentos externos, estos deben ser autorizados previamente por Nutrición y Médicos tratantes. Recuerde traerle las **prótesis dentales** si las necesita. Cuando empiece a comer, el equipo asistencial se las solicitará.

Eliminación urinaria y fecal

Mientras su ser querido esté ingresado llevará una sonda para controlar la cantidad de orina. Es frecuente que debido a la inmovilidad, la ventilación y la cantidad de sueros, el cliente retenga líquidos y lo vea más hinchado. Por eso es importante controlar la cantidad de líquidos que bebe.

Debido a la inmovilización y normalmente los primeros días, su ser querido puede sufrir estreñimiento, por lo que es frecuente que se le administren laxantes. En otros casos, debido al efecto de algunos medicamentos puede aparecer diarrea, y algunas veces es necesario colocar una sonda que recoja las heces.

¿Puedo tocarlo? Movilización y rehabilitación

Usted puede tener contacto con su ser querido, con la debida autorización y guía de los profesionales. Cuando un cliente está ingresado en la UCI/UTI, el personal de la unidad le moviliza continuamente (cuando es posible), con la finalidad de evitar úlceras en la piel y proporcionarle confort. Es posible que durante los periodos de acompañamiento, encuentre a su ser querido colocado en diferentes posiciones alternando un lado y otro, en otras ocasiones por su condición, no será posible movilizarlo.

Es frecuente que durante el ingreso detecte que su ser querido va perdiendo tono y fuerza en la musculatura debido principalmente a la inmovilidad y a la situación de estrés. Cuando se considere necesario, un profesional realiza terapia física y respiratoria -cuando se requiera-. Durante las visitas usted puede colaborar moviéndole los brazos y las piernas. No obstante, antes de hacerlo, consulte siempre con la enfermera responsable.

Cuidados e higiene personal

Diariamente el equipo asistencial realizará los cuidados de higiene personal a su ser querido. Si usted desea participar en el cuidado personal consulte a la enfermera responsable que le orientará sobre qué puede hacer y cuál es la mejor manera de hacerlo.

Reposo y sueño

Es frecuente que durante la estancia en la UCI/UTI le cambie el ritmo de sueño a su ser querido. Este hecho puede favorecer la aparición de un estado temporal de confusión y desorientación llamado "delirio". Puede consultar con la enfermera la posibilidad de traer accesorios que faciliten la adaptación de su ser querido al medio desconocido y sobre dónde colocarlos.

Control y mantenimiento de la temperatura

Hay determinadas circunstancias que pueden provocar cambios de temperatura en su ser querido, lo que hará que precise estar más o menos tapado, así como el tratamiento con compresas de agua fría o aparatos (mantas de aire caliente) que ayuden a mantener la temperatura dentro de los límites normales.

En algunos usuarios es posible que el control estricto de la temperatura sea necesario, por lo que el equipo asistencial podrá colocar dispositivos para el manejo de esta. Cuando su ser querido esté con alguno de estos dispositivos, no intente modificar la temperatura colocando cobijas, abrigos, entre otros.

Creencias y valores

Si su ser querido o usted necesitan traer algún objeto con significado religioso o espiritual, consulten con la enfermera responsable y buscaremos el sitio más adecuado para colocarlo. De igual forma, si quisieran la visita de su líder religioso, se puede coordinar con Psicología o el personal de Enfermería.

Prevenir riesgos

Conforme su ser querido se vaya despertando, es probable que no se acuerde de donde está y se ponga nervioso. El retiro de los medicamentos que lo tienen como anestesiado, la falta de sueño y la pérdida de la noción del tiempo (no saben si es de día o de noche, ni cuanto tiempo ha pasado) son factores que predisponen a la confusión y a la desorientación. Para prevenirlas es importante que durante las visitas le recuerde donde está y lo reoriente en el tiempo. Explíquele el día y la hora que es. Como complemento puede traerle fotos o dibujos, así como accesorios que faciliten la estimulación mental o emocional.



A pesar de estas medidas, puede que siga desorientado e incluso, a veces, que no le reconozca. Si este es el caso, intentaremos reorientarlo hablando con él, así como tratar de mantenerlo tranquilo con medicamentos cuando sea necesario. Es posible, en algún caso, que les llamemos por teléfono para que vengan a estar con él si de esta manera se tranquiliza. Si a pesar de estas medidas sigue inquieto y confuso, lo consultaremos con usted y valoraremos (siempre como último recurso) la necesidad de colocar contenciones mecánicas para prevenir que se genere algún daño.

Para evitar que pueda hacerse daño, siempre, antes de irse, asegúrese que las barandas de la cama estén levantadas. Por otro lado, recuerde que siempre, al entrar y salir del cubículo, debe lavarse las manos y aplicarse alcohol en gel. Es la medida más importante para prevenir la infección. La mascarilla y la colocación de batas no son necesarias a no ser que el personal así se lo indique. En situaciones en las que su ser querido requiera alguna medida especial de protección, el equipo asistencial le indicará cuál es.

¿Cómo se puede comunicar?

Si su ser querido se encuentra intubado le puede resultar difícil comunicarse con él. Tenga paciencia, e intente formularle preguntas sencillas y que se puedan responder con un “sí” o un “no”. Con los días, tanto usted como el personal asistencial que atiende a su ser querido, se comunicarán con más fluidez. En caso de estar con ventilación no invasiva es preferible que no le haga hablar mientras lleva la máscara, ya que si lo hace se escapará el aire y puede sentir que le falta. Como alternativa, siempre que su ser querido esté despierto, puede traer una libreta, una pizarra o un abecedario para facilitar la comunicación. Recuerde traerle las gafas y audífonos en caso de necesitarlos (el equipo asistencial se lo solicitará).

Ocio y diversión

Si su ser querido está despierto agradecerá que le proporcione una radio, el periódico, un libro o alguna revista que sea de su agrado para hacer más llevadera la estancia en la UCI/UTI. Pregunte a su enfermera la posibilidad de traerle aparatos electrónicos (con auriculares), como por ejemplo: ordenadores portátiles, teléfono móvil o tabletas.



DINÁMICA Y NORMATIVA DE LA UCI/UTI

Tiempos de acompañamiento

El horario general para el ingreso de acompañantes a de las unidades de cuidados intensivos e intermedios es el siguiente:

- 10:00am - 01:00pm.
- 03:00pm - 06:30pm.
- 08:00pm - 09:00pm.

La entrada de máxima es de 2 acompañantes por habitación. Podrán intercambiarse varias personas durante el horario establecido, realizando dicho cambio según protocolo vigente del Hospital.

Otras cosas importantes

- Les solicitamos que mantengan un tono bajo al conversar, para limitar el nivel de ruido innecesario en la unidad, evitando de esta manera generar algún inconveniente, ya sea a su familiar o a las demás personas ingresadas.
- Las salidas de emergencias o lugares para el tránsito de pacientes o dispositivos, deben mantenerse despejadas.
- Los dispositivos de salud únicamente se manipulan tras la indicación de los profesionales respectivos.
- Dispone de un sillón o sillas para sentarse, la cama debe ser exclusivamente para el usuario.

Como medida importante para prevenir las infecciones es preciso que recuerden:

- Lavarse las manos, con agua y jabón antes de entrar y al salir de la habitación, así como el uso de alcohol en gel.
- En situaciones en las que su ser querido requiera alguna medida especial de protección, la enfermera le indicará cuál es.

Visitas de menores a las unidades de cuidados intensivos

El ingreso de los menores de 12 años no se recomienda por su propia seguridad. En casos especiales, y siguiendo los lineamientos del protocolo vigente de acompañantes, se podría realizar una valoración específica del caso para determinar la posibilidad, esto se debe solicitar al personal de Psicología para su estimación.

Artículos que necesitamos para su ser querido:

Artículos de aseo y cuidado personal:

- Desodorante
- Colonia.
- Crema hidratante.
- Cepillo y pasta de dientes.
- Shampoo.
- Peine o cepillo de cabello
- Espuma y maquinilla de afeitar, si fuese necesario.

Y otros que la enfermera o psicología pueda solicitar:

- _____
- _____
- _____
- _____

Información sobre el estado de su ser querido

La información asistencial se dará diariamente en el horario de visitas, de 10:00am a 12:00md, será proporcionada por parte médico responsable del usuario o por el médico de guardia los días festivos y fines de semana. A su vez, la enfermera le informará sobre los cuidados y las necesidades, entre otras indicaciones durante su estadía en la unidad. En caso de cambios emergentes en la condición clínica del cliente, Enfermería podría informarle o se coordinará con el médico a cargo. Con el fin de mantener la confidencialidad del estado de su ser querido, no se dará información vía telefónica, salvo haberlo pactado previamente con el equipo asistencial, en caso de producirse un cambio importante, o cuando sea necesario su consentimiento para realizarle algún procedimiento.

La información de su ser querido ingresado en la UCI/UTI se incluirá en una base de datos para el control de la actividad del servicio, así como para el seguimiento de diferentes tipos de enfermedades, la evolución, los efectos o eventos adversos, entre otros, con la finalidad de aumentar la calidad de la atención. Estos datos serán tratados con extrema confidencialidad, sin posibilidad de identificación del cliente de forma directa.

Utilización de dispositivos móviles y realización de fotografías

Se permite el uso responsable de su móvil. Para preservar el descanso y la intimidad de los usuarios se le solicita que mantenga el móvil silenciado en todo momento, y en caso de llamadas, procurar hacerlo en la sala de acompañantes de la UCI/UTI. Si pretende establecer una llamada con otro ser querido para comunicarse con el usuario, debe valorarse el caso previamente con el personal de Enfermería y Psicología.

Como normativa interna de UCI/UTI se ha dispuesto que la toma de fotografías y la grabación de vídeos a través de cualquier dispositivo, no están permitidas en este servicio, para garantizar la privacidad de los clientes y el buen funcionamiento de las prestaciones e instalaciones sanitarias.

Traslados

Durante su estancia en la UCI/UTI, su ser querido puede ser trasladado: para realizar pruebas diagnósticas, a quirófano (si lo necesitara), o a hospitalización general cuando su situación médica se haya estabilizado y no requiera los cuidados de la UCI/UTI.

En cualquier caso serán informados del traslado previamente siempre que sea posible. Es probable que les contactemos por vía telefónica para informarles del traslado. No obstante, en las ocasiones en las que no podamos hacerlo, es posible que cuando ustedes vengan a visitar a su ser querido no lo encuentren en la unidad. En este caso, no se alarmen, inmediatamente el personal sanitario les informará de

donde se encuentra y resolverán cualquier duda al respecto. Para realizar determinadas pruebas diagnósticas o tratamientos, si su ser querido no estuviera en condiciones de hacerlo, les pediremos su consentimiento informado por escrito. Quedan excluidos de este tipo de consentimiento, los procedimientos urgentes, donde obligarían a actuar incluso sin preaviso o autorización de representantes legales.

RECURSOS QUE TIENE A SU DISPOSICIÓN

Teléfono de contacto

UCI/UTI: 2296 9599 Extensiones: 4315 / 4316

Psicología: 2296 9599. Extensión: 4412

Control de tiempo

Si usted necesita un justificante del tiempo en que visita a su ser querido, puede solicitar el control de tiempo a la Enfermera, quien lo solicitará al auxiliar administrativo encargado de UCI/UTI. Solicítelo con suficiente tiempo para evitarse demoras, considere que el personal administrativo se encuentra disponible entre las 07:00am y las 4:00pm de lunes a viernes.

Constancia de hospitalización

En caso de requerir un documento que haga constar que su ser querido se encuentra hospitalizado para trámites varios de su ser querido, puede solicitarlo a la Enfermera, quien lo solicitará al auxiliar administrativo encargado de UCI/UTI. Solicítelo con suficiente tiempo para evitarse demoras, considere que el personal administrativo se encuentra disponible entre las 07:00am y las 4:00pm de lunes a viernes.

Dictamen médico

Estos se solicitan en la Jefatura Médica de Hospitalización, ubicada en el área administrativa del Tercer Piso de Hospitalización (Frente a la Supervisión de Enfermería), entre las 07:00am y las 4:00pm, de lunes a viernes. Para solicitarlo requerimos que aporte: un timbre de la Cruz Roja y un timbre Médico. Los dictámenes tardan máximo 3 días hábiles en estar listos, por lo que es bueno que considere este lapso de tiempo al momento de solicitarlo.

Incapacidad

Para obtener la incapacidad de su ser querido, debe solicitarla al personal médico o a Enfermería, se genera en horas hábiles: entre las 07:00am y las 04:00pm de lunes a viernes. Para emitir la primera incapacidad el usuario debe haber cumplido 8 días de internamiento en el Hospital del Trauma, y las siguientes incapacidades se pueden generar cada 8 días.

Para el depósito del dinero:

- Si su ser querido se encuentra despierto y orientado: Cuando ya se cuenta con la incapacidad, se debe entregar el número de cuenta IBAN a Plataforma de Pagos, para que sea depositado el dinero. El personal de Plataforma de Pagos visita el Hospital diariamente para tomar datos de los nuevos ingresos hospitalarios. En todo caso también pueden llevar el número de cuenta IBAN directamente a Plataforma de Pagos (Edificio conocido como “Edificio Morado”, ubicado cerca de la Unidad de Transportes y el Edificio “Amarillo”).

- Si se encuentra sedado o en una condición que le limita cobrar el dinero por sus propios medios y se requiere el dinero porque el usuario aporta para la subsistencia de su hogar: Debe solicitar un estudio a Trabajo Social, con este estudio puede pedir el depósito en la cuenta de su ser querido (si usted contara con la tarjeta, autorización y claves para su retiro), en caso de que no fuese así, se puede dirigir a Plataforma de Pagos con la incapacidad y el estudio de Trabajo Social, y pueden realizarle el pago en efectivo.

Psicología y trabajo social

Si se les plantea alguna problemática social o emocional relacionada o que afecte el proceso de salud-enfermedad de su ser querido en la UCI/UTI, el Hospital dispone de profesionales de Trabajo Social (ubicado en un edificio dentro del Complejo de la Uruca, en los “Módulos”) y personal de Psicología (ubicada en el edificio de la Unidad de Valoración Inicial), en horario administrativo. Se brinda atención directa al cliente y sus familiares. Es necesario pedir una cita previa para que les puedan atender, solicítela a la Psicóloga.

La voz del paciente (contraloría de servicios)

El Hospital dispone de una oficina para la atención de reclamos o insatisfacciones relacionados con los servicios brindados.

El horario de atención al público es: de 07:00am a 04:00pm, se encuentra **ubicada** en el Primer Piso del Edificio del Hospital contiguo a Admisión.

Teléfono: 2296 95 99. Extensión 4121.

Correo electrónico: lavozdelpacienterss@ins-cr.com

¿CÓMO ESTOY YO?

Tengo a mi ser querido ingresado en la UCI/UTI

La familia es un sistema compuesto por personas con una historia en común, relacionadas profundamente de tal manera que, cuando a uno de sus miembros le afecta una situación desfavorable, esto repercute en los demás alterando la estructura de la familia, su rutina diaria y su funcionamiento habitual. Este desequilibrio, junto con no saber qué tiene o qué va a pasar, puede hacer que se presenten (según el momento): sentimientos de shock (no saber qué hacer ni cómo reaccionar), negación (creer que lo que pasa no es verdad), enfado, preocupación, esperanza, culpa, ansiedad, tristeza y miedo, entre otros. Por esta razón, el equipo de profesionales que trabajamos en la UCI/UTI nos esforzamos en cada momento por dar una asistencia de calidad a su ser querido, pero también nos preocupamos por usted, por disminuir estos sentimientos negativos (si los tiene) y por ayudarle a pasar esta situación de la mejor manera posible.

¿Qué puedo hacer para sentirme mejor?

A pesar de que los profesionales realicemos lo que está en nuestra mano para ayudarle, es importante que lea las siguientes recomendaciones, las cuales pretenden contribuir a pasar de forma más liviana el proceso de hospitalización de su ser querido.

El descanso es importante

Sabemos que una de las necesidades de las familias es la de estar junto a su ser querido, por esta razón disponemos de horarios de visita flexibles que se pueden adaptar según las propias necesidades, la opinión y el estado de su ser querido, las necesidades particulares de cada familia y la dinámica de la unidad. Sin embargo, usted ha de procurar tomarse pequeños espacios de tiempo para desconectar y dormir lo suficiente para sentirse descansado. Cuando una persona está cansada es más propensa a sentirse nerviosa, a ver las cosas desde un punto de vista menos optimista, le cuesta resolver problemas e incluso puede aumentar la sensación de dolor, o descompensar enfermedades crónicas como la diabetes o la hipertensión arterial. Además es más difícil tomar decisiones y ayudar a su ser querido para que se recupere.

Es posible que debido a las preocupaciones que tiene en estos momentos, le cueste conciliar el sueño. Para hacerlo con mayor facilidad puede pedir recomendaciones al personal de psicología u otro personal de apoyo. Si tiene dificultades para dormir que se prolongan en el tiempo, y no se solucionan con los consejos, le recomendamos acudir a su médico personal o seguro social.

Coma equilibradamente

Seguir una dieta equilibrada le ayudará a sentirse más fuerte. Evite consumir frecuentemente bocadillos, comida precocinada y abusar de bebidas excitantes como el café, refrescos en exceso azucarados o gasificados.

Tómese su tiempo para comer, incluya fruta y verdura cada día y beba al menos 1,5 litros de agua al día

(excepto si su médico le ha indicado otra cantidad). Si sigue una dieta especial procure no saltársela ya que hacerlo de forma frecuente puede descompensar enfermedades como la hipertensión arterial o la diabetes.

No se quede con dudas: pregunte siempre lo que quiera saber

Los profesionales de la UCI/UTI a través de esta guía y de conversaciones diarias con usted, le mantendrán informado. No obstante, es importante que todas aquellas dudas que tenga, las exprese. No tenga miedo de preguntar, es habitual tener dudas o necesitar explicaciones sobre determinados temas. Es importante entender todo para poder tomar decisiones más fácilmente (si fuera necesario). Le recomendamos que escriba todas las dudas que desea preguntar, para no olvidarlas en el momento en que sea informado/a.

Todo lo que se relaciona con el diagnóstico, estado, pronóstico y tratamiento de la enfermedad de su ser querido: será el médico a cargo para responder a sus preguntas, y para esto se dispone del horario de 10:00am a 12:00pm. Con respecto a los cuidados directos de su ser querido, la enfermera es el personal idóneo para explicarlo.

Expresa sus sentimientos y necesidades

Es importante que exprese cómo se siente y qué necesita para sentirse mejor. No se lo guarde por miedo a preocupar o a dar trabajo, la mayoría de las veces contarle ya alivia y, además, ayuda a encontrar soluciones a diferentes problemas. Hable con sus familiares o amigos, e incluso con el personal asistencial. Si le gusta escribir también puede llevar un pequeño diario de lo que pasa y siente cada día, los diarios pueden contribuir a ordenar las ideas y, si lo cree conveniente, se pueden utilizar cuando su ser querido se recupere para “llenar” los días u horas que no recuerda por haber estado dormido.

¿Tiene la necesidad de hacer algo por su ser querido?

Si usted desea colaborar en el cuidado de su ser querido indíquesele a la enfermera responsable del mismo, ella le indicará cuáles son los cuidados que puede realizar de forma segura en cada momento, por ejemplo: dar masajes con crema, dar de comer, mover piernas o brazos, entre otros.

Evalúenos: Es posible que en algún momento solicitemos de su colaboración para evaluar el servicio que le brindamos, agradecemos todas sus recomendaciones en este momento, para poder mejorar continuamente.

Y recuerde: ¡en la Red de Servicios de Salud, estamos para servirle!