



## PROGRAMA DE COMUNICACIÓN CON FAMILIAS DE PACIENTES COVID 19 CON ESPECIAL AENCIÓN A LOS PROCESOS DE TRANSICIÓN Y DESPEDIDAS

Las plantas habilitadas específicamente para pacientes con COVID 19, facilitarán **la comunicación con la familia** a través de las TIC y de cualquier vía que se adapte a las características de cada caso, de manera acorde con el estado clínico del paciente. Prestando especial atención a los momentos difíciles o de transición:

- El ingreso o primeros días de hospitalización
- El empeoramiento y el momento previo del paso a UCI.
- El empeoramiento significativo o paso hacia una situación de final de vida
- Fallecimiento.

Las vías para posibilitar dicha comunicación pueden ser:

1. **A través de Trabajo Social, vía Interconsulta en Ianus o llamada al 291415**, quién de manera coordinada con el personal de enfermería, organizará con la familia la mejor vía de visita o comunicación, en función de la situación de aislamiento de estas, del deseo de visitar o no por temas de seguridad, miedos,... del manejo o no de tecnologías, etc.
2. **A través de la gestión directa de las supervisoras de enfermería o de los facultativos de la planta, de manera colaborativa, en todos o algunos modos de comunicación con las familias.** En este caso, los servicios que lo deseen, se pondrán en contacto con Trabajo Social para incorporarse al programa de comunicación y facilitación de medios TIC (tablet para comunicaciones y otros dispositivos en función de los casos, como teléfono para pacientes); así como asesoramiento y apoyo para la gestión de las visitas o videollamadas de transición y despedida.

Mediante el email: [traballo.social.coruna@sergas.es](mailto:traballo.social.coruna@sergas.es)

### MODALIDADES DE COMUNICACIÓN

- Llamada de teléfono a la habitación, informando a las familias y apoyando para descolgar cuando el paciente no pueda hacerlo por si mismo/a
- Apoyo para llamada, wsp o grabación audio para la familia desde el teléfono del paciente, cuando esté tenga dificultad por sus condiciones de salud.
- Lectura de emails, audio-cartas, mensajes, wsp, videos, etc enviadas por la familia.
- Transmisión de mensajes del paciente en situación final de vida, a la familia.
- Videollamadas con la familia (preparación y programa), mediante tablets del hospital.
- Visitas presenciales de la familia, especialmente en los casos de transición a UCI o de final de vida. Deberán facilitarles los medios de seguridad o Epi correspondientes en el servicio.
- Cualquier otra vía que se valore como posibilitadora de confort y apoyo social.

Podrán contar con apoyo de Trabajo Social y de psicólogo/a, mediante llamada a ext. 291415.