

LIÑA ESTRATÉXICA. PLAN DE ACCIÓN: 1. INFORMACIÓN - COMUNICACIÓN**FICHA TÉCNICA: N° 1 /2022****NOME DA ACTIVIDADE: OLA, son****FUNDAMENTACIÓN:**

Un dos dereitos das persoas usuarias do Sistema Sanitario Público recollido na Lei de saúde de Galicia é coñecer e identificar, de forma rápida e clara ó persoal que lle presta atención sanitaria, o que implica a necesidade de presentarse a pacientes e familiares.

Para a eficacia deste dereito, o persoal da Área Sanitaria da Coruña e Cee leva no uniforme a súa identificación para apoiar o feito de recordar o nome dos profesionais que o atenden. Sen embargo, os uniformes soen ser bastantes parecidos e a identificación que levan incorporada é pequena e dificilmente lexible a simple vista, polo que é frecuente que os pacientes e familiares descoñezan o nome do persoal que se ocupa do seu proceso, e incluso a categoría profesional de cada un dos que interveñen, o que da lugar a situacións incómodas e equívocos á hora de facer calquera consulta.

O xeito de darse a coñecer ao profesional dunha forma sinxela facilitaría establecer de entrada unha relación máis próxima elevando o nivel de confianza e respecto, e incentivaría unha actitude máis positiva na comunicación, especialmente en situacións de vulnerabilidade, intentando que o/a paciente se sinta mais persoa e non coma un enfermo.

Esta acción iníciase no Servizo de Urgencias do HUAC a través de elementos que diferencien a categoría profesional e lembren o nome do/a profesional.



COLABORACIÓN: Profesionais de todas as categorías sanitarias e non sanitarias.

DESTINATARIOS/AS: Pacientes e acompañantes.

OBXECTIVOS:

- Mellorar a comunicación e as relacións terapéuticas entre o profesional da saúde, pacientes e familiares.
- Acercar as unidades con persoas en situación crítica, de observación, etc., a pacientes e acompañantes.

DESCRICIÓN:

O feito de presentarse non só é un acto de cortesía, é algo máis profundo, produce unha conexión humana entre unha persoa vulnerable que está sufrindo, e outra persoa que intenta axudala. Así comezan as relacións terapéuticas e de forma instantánea xerese confianza en situacións complicadas. Este pode ser un alicerce para o coidado centrado en pacientes e familiares. Está acción promocionárase entre o persoal, a través da supervisora da área e a páxina web, animando á participación.

INICIO EN: Servizo de Urgencias – Hospital Universitario a Coruña

INDICADORES e AVALIACIÓN:

- Modelo de identificación deseñado (S/N).
- Divulgouse a acción “ola, son”.
- Número de profesionais co sistema identificación implantado / número total de profesionais.
- Enquisa a pacientes relativas a se se presentou o profesional, e se o sistema de identificación lle facilitou recordar o nome dos profesionais que o atenderon.

