

Información a las familias y/o ayudantes de los pacientes ancianos hospitalizados

Versión 31 de marzo de 2020

En el contexto actual de prohibición de visitas en los servicios hospitalarios, es necesario prestar una atención particular a la comunicación con las familias y los ayudantes de nuestros pacientes ancianos. Esta comunicación puede realizarse de diversas formas en función de las estructuras y los medios disponibles, y aquí le proporcionamos algunas pistas para ayudar a cada estructura geriátrica de la APHP (Asistencia Pública de los Hospitales de París):

- Envío sistemático de una carta de información sobre la prohibición de visita (más abajo proponemos una carta tipo que cada centro podrá adaptar según su caso).
- Llamada telefónica sistemática del referente, familiar o ayudante, cuando se ingrese al paciente en el servicio y, luego, llamadas telefónicas muy frecuentes para dar noticias.
- Con la mayor frecuencia posible, puesta a disposición de teléfonos móviles, si es necesario, con la ayuda del personal sanitario para utilizarlos (un detalle práctico: no se olvide de comprobar que el paciente tiene el cargador).
- Implantación de un sistema de vídeo-comunicación y procesos para que resulte funcional entre el mayor número de pacientes, siempre que sea posible.
- Implantación de un proceso para gestionar los paquetes que las familias pueden dejar en la recepción del hospital o el servicio.
- Implantación de un proceso para gestionar la ropa de los pacientes (en algunos casos, los servicios ya son autónomos para gestionarla, pero en otros son dependientes, en general, del entorno familiar).

A continuación, le proponemos una carta tipo para proporcionar a las familias toda la información; podrá adaptarla en función de los procesos implantados en su servicio u hospital.

A la atención de las familias de los pacientes hospitalizados en los servicios de Geriatría del hospital ...

OBJETO: Coronavirus Covid-19: información para las familias

Estimados señores:

En el contexto de la epidemia por coronavirus y con el fin de proteger a nuestros pacientes de edad avanzada, frágiles, que aparentemente son los más expuestos a las formas graves de la infección, **quedan prohibidas las visitas en los servicios** de nuestro hospital.

Sabemos que esta decisión es muy difícil de vivir para sus seres queridos hospitalizados y para ustedes mismos. En consecuencia, hemos querido implementar medidas de las cuales queremos informarles:

- Los equipos de sanitarios permanecen, por supuesto, y como es habitual, a su disposición para darles información acerca de los pacientes hospitalizados.
- Mantener el contacto con su ser querido hospitalizado sigue siendo primordial. A falta de contacto físico, es posible tener contacto telefónico, incluso contacto a través de comunicaciones de vídeo.
- En este escenario, en función de las capacidades del paciente, un teléfono portátil (con su cable de carga) es muchas veces valioso, y nuestros equipos de sanitarios podrán ayudar a su ser querido a usarlo.
- Asimismo, hacemos todo lo que esté a nuestro alcance para implementar una solución de contacto por vídeo. No dude en llamar a la secretaría del servicio en el que se encuentra hospitalizado su ser querido para conocer los detalles.
- Hay la posibilidad de traerle a su ser querido hospitalizado cartas, ropa y otros tipos de paquetes (pequeños y sin incluir alimentos perecederos). Se ha implementado un procedimiento para permitir a los familiares dejar paquetes que le serán entregados a su ser querido por nuestros equipos.

Tengan la certeza de que hacemos nuestro mejor esfuerzo por la seguridad y el bienestar de su ser querido. Quedamos a su disposición en caso de necesitarnos.

Reciban un cordial saludo.