

Categoría: Servicio de Atención al Ciudadano
Subcategoría Mejora de Canales de Atención

Calificación	Entidad Postulante	Título de la Postulación
Ganador	Hospital de Emergencias Villa El Salvador	La última llamada
Descripción		
<p>En el marco de la emergencia sanitaria del Covid 19, el Hospital de Emergencias Villa El Salvador, implementó en el 2020 un protocolo de comunicación entre los pacientes con un pronóstico desfavorable y sus familiares. Dicha intervención se realiza con el consentimiento previo del paciente. Posteriormente, el equipo de salud mental organiza sesiones de teleterapia con las familias, con la finalidad de orientar la comunicación con el paciente y brindarles soporte emocional.</p> <p>Como resultados, 2,972 familias recibieron intervención psicoterapéutica. Además, 2,128 pacientes se contactaron con sus familiares. Así mismo, se llevaron a cabo 4,130 sesiones de acompañamiento psicosocial a las familias producto del fallecimiento de su ser querido</p> <p>La iniciativa consiste en una intervención con pacientes afectados por el Covid-19, cuyo pronóstico es muy malo al corto plazo, y que, debido a las restricciones establecidas por la pandemia, se encuentran alejados de su familia; por lo cual se establece un protocolo de comunicación (videollamadas o llamadas), en la cual, la familia tiene una última oportunidad de expresar sus sentimientos, agradecimiento y despedida de aquel ser querido que está próximo a partir.</p> <p>Para ello, el equipo de salud mental recibe un reporte médico de aquellos pacientes que no están respondiendo adecuadamente al tratamiento y que clínicamente se encuentran próximos a partir. Con esta lista el equipo de salud mental, se contacta con la familia y les plantea la oportunidad de entablar una comunicación con el paciente, para lo cual, deberán trabajar junto al equipo de psicólogos y psiquiatras una carta que leerán durante una videollamada. Cabe precisar que para que la intervención sea efectiva, deberá contarse con la autorización del paciente, quién tiene la última decisión respecto a si se establece la comunicación o no.</p> <p>La estrategia, busca reducir los duelos patológicos y las enfermedades asociadas a la salud mental de los familiares que no logran despedirse adecuadamente del ser querido, siendo más grave en aquellas personas que perdían a más de un familiar a causa del Covid-19, lejos de ellos y sin un cierre tan necesario para una etapa de duelo que no saben cómo manejar. Además, la experiencia buscaba retomar la confianza de las familias que dejaban a sus pacientes en nuestras manos y que pese a lo crítico de la situación que se vivió, tuvieron un momento de acercamiento, aunque sea virtual, con esa persona con la que compartieron su vida.</p> <p>Principales resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2972 familias recibieron intervención psicoterapéutica para trabajar duelo anticipado. • 5353 intervenciones psicoterapéuticas para trabajar duelo anticipado (considerando que algunas familias recibieron más de una intervención de preparación y seguimiento). • 2128 pacientes se contactan con sus familiares para intervención al final de la vida, a través de la lectura de carta de despedida por videollamada. • 1435 pacientes que finalmente fallecieron y que lograron contactarse con sus familiares a través de intervención al final de la vida por videollamada • 4130 sesiones de acompañamiento psicosocial a familiares debido al fallecimiento de su familiar. 		