

## LIÑA ESTRATÉXICA. PLAN DE ACCIÓN: 1. INFORMACIÓN - COMUNICACIÓN

### FICHA TÉCNICA: Nº 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 o 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 na uniformidade 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 no proceso, o que da lugar a situación incómodas e equívocos á hora de facer calquera consulta.

O xeito de darse a coñecer ao profesional cunha 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 ou a paciente se sinta mais persoa e non como un enfermo.

Esta acción iniciase no Servizo de Urxencias do HUAC, baseado a través de elementos que diferencie a categoría profesional e lembre 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 de persoas en situación crítica, de observación etc., a pacientes e acompañantes.

**DESCRIPCIÓN:**

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 axudarlle. Así comenzan as relacións terapéuticas e de forma instantanea xenera confianza en situacións complicadas. Este pode ser un alicerce para o coidado centrado en pacientes e familiares. Está acción proporcionarase entre o persoal mediante a supervisora da área, a páxina web animando á participación.

**INICIO EN:** Servizo de Urgencias – Hospital Universitario a Coruña

**INDICADORES e AVALIACIÓN:**

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

