

Guía d' informació als familiars

Unitat de Cures Intensives



HJ23

Hospital Universitari Joan XXIII
ICS Camp de Tarragona

HUCI Humanizando
los Cuidados
Intensivos

AUTORS:

Labad Boix, L; de Gracia Ballarin, MA; Gil Castillejos, D; Claramunt Domenech, L; de Jesús Rodríguez, L; Pobo Peris, A.

Unitat de Cures Intensives de l'Hospital Universitari Joan XXIII de Tarragona.

Aquesta guia és una adaptació de:

De la Cueva-Ariza, I. (coord.). Guía de información de los familiares. Unidad de Cuidados Intensivos [Internet]. Barcelona, 2017. ISBN: 978-84-697-4108-5. Disponible en:

http://humanizandoloscuidadosintensivos.com/wpcontent/uploads/2017/06/guia_familiares_genera_l_definitiva2.pdf

Il·lustracions: Mercedes Camacho Bernardino.



Reconeixement – NoComercial – CompartirIgual (by-nc-sa): No es permet un ús comercial de l'obra original ni de les possibles obres derivades, la distribució de les quals s'ha de fer amb una llicència igual a la que regula l'obra original.

ÍNDEX

INTRODUCCIÓ	5
CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE MEDICINA INTENSIVA	
Informació general	6
Descripció del SMI	6
Valoració i identificació del pacient quan ingressa	6
Sala d'estar	7
Equip assistencial	7
Material de l'habitació	7
Tècniques i procediments	8
EL DIA A DIA DEL SEU FAMILIAR AL SMI	
Com respira el seu familiar?	9
Pot menjar i beure ?	9
Eliminació urinària i fecal	9
Puc tocar-lo? Mobilització i rehabilitació	10
Per què està inquiet el meu familiar?	10
Repòs i son	10
Atencions i higiene personal	11
Com ha de vestir el seu familiar?	11
Control i manteniment de la temperatura	11
Com es pot comunicar?	11
Oci i entreteniment	11
Creences i valors	12

DINÀMICA I NORMATIVA DEL SMI

Visites	12
Acompanyament familiar	12
Visites de menors	11
Informació assistencial	13
Utilització de dispositius mòbils i fer fotos	13
Traslats	14

TINC EL MEU FAMILIAR INGRESSAT AL SMI

Com estic jo?	14
Que puc fer per sentir-me millor?	14

RECURSOS

Justificants i informes	16
Unitat de Treball Social	16
Atenció a la Ciutadania	16

INTRODUCCIÓ

Sabem que una de les necessitats de la família del pacient crític és la de sentir-se informada.

Per a satisfer aquesta necessitat, s'ha creat aquesta guia informativa sobre aspectes generals relacionats amb l'ingrés del seu familiar al Servei de Medicina Intensiva (SMI).

En concret aquesta guia vol informar-lo sobre:

- Les característiques especials d'un SMI.
- La dinàmica i normativa de les unitats.
- Els recursos que té disponibles.
- Consells útils perquè vostè i el seu familiar visquin aquest procés de la manera més confortable.

Llegeixi amb atenció aquesta guia. Li recomanem que la conservi durant l'ingrés del seu familiar perquè la pugui consultar cada vegada que ho necessiti.

És important que informi a l'equip multidisciplinari de tot allò que consideri que pot ser rellevant per a millorar el diagnòstic i tractament del seu familiar.

Si després de llegir el document té dubtes o necessita informació més precisa o individual, consulti a l'equip assistencial del SMI.



CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE MEDICINA INTENSIVA

INFORMACIÓ GENERAL

Al Servei de Medicina Intensiva, ingressen les persones que estan en una situació crítica i que necessiten un tractament, vigilància i cures específiques continuades.

El Servei de Medicina Intensiva consta de la Unitat de Cures Intensives (UCI) i la Unitat de cures Intermitges (UCIM).

El Servei de Cardiologia té la Unitat de Cures Coronàries (UCO) ubicada dins de la Unitat de Cures Intermitges (UCIM). Les dues comparteixen el mateix espai i l'equip d'Infermeria.

Els dos serveis estan a la primera planta de l'edifici B i C.

DESCRIPCIÓ DE LES UNITATS

1. Servei de Medicina Intensiva (SMI)

- UCI: És una unitat circular, amb 14 habitacions individuals. Vostè hi pot accedir directament des de la sala d'espera. Cada una té un número del 1 a 14. S'atén a persones amb diferents patologies i nivells de gravetat.
- UCIM: És una unitat rectangular amb 9 llits individuals i s'hi pot accedir des de la sala d'espera.

2. Servei de Cardiologia

- UCO: És una unitat circular amb 6 llits individuals de UCIM. Amb accés directe des de la sala d'espera.

Les 15 habitacions s'enumeren del 15 al 30. En aquesta unitat, a l'igual que a la UCI, s'atén a persones que tenen una situació greu de salut que posa la seva vida en perill.

VALORACIÓ I IDENTIFICACIÓ DEL PACIENT QUAN INGRESSA

És important que en el moment d'un ingrés en el SMI el seu familiar estigui correctament identificat, per això, ha de portar una polsera identificativa validada pel centre. Aquesta polsera a la nostra unitat es posa al braç enganxada amb un apòsit transparent.

Els professionals sanitaris informaran al seu familiar i a vostès de la importància de la identificació per garantir la seva seguretat. És important que avisin a l'equip multidisciplinar si la polsera es deteriora o es trenca per a reemplaçar-la ràpidament. (PNT/DI/AH/001.1)

SALA D'ESTAR

Està al costat de l'entrada de cada una de les unitats. Es poden reunir amb altres familiars i esperar fins que els avisi l'equip multidisciplinar. Cada sala té un servei de màquines expenedores.

EQUIP ASSISTENCIAL

Cada unitat disposa d'un equip multidisciplinar format per metges, infermeres, tècnics d'auxiliars d'infermeria, fisioterapeuta i zeladors, que atenen de manera directa al seu familiar. I altres professionals de manera indirecta (neteja, manteniment, administratius) durant les 24 hores. L'objectiu de tots els professionals és oferir una assistència de qualitat i un tracte humà i personalitzat. Els professionals faran tot el que calgui per intentar atendre les necessitats del pacient i de la seva família.

MATERIAL DE L'HABITACIÓ

Cada habitació està dotada de material específic que li pot resultar desconegut. Aquests dispositius són necessaris per garantir la vigilància i el tractament del seu familiar.



Disposen d'unes alarmes que avisen de les variacions que es poden produir. No sempre estan relacionades amb situacions d'urgència. A més, estan connectats a un monitor central que permet al personal sanitari observar de manera continua l'estat del seu familiar, sense haver d'estar dins del box.

MONITOR DE CAPÇALERA

Aquest dispositiu registra de manera continua els signes vitals.

RESPIRADOR

Proporciona aire i oxigen al seu familiar i l'ajuda a respirar, ja sigui a través d'una màscara o d'un tub col·locat a través de la boca a la tràquea.

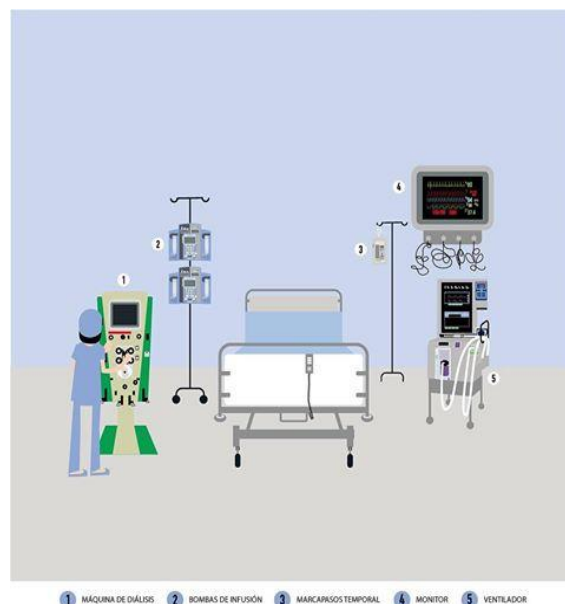
BOMBES D'INFUSIÓ

Són les màquines que s'utilitzen per administrar la medicació, els sèrums o la dieta de manera continua i segura.

MAQUINA DE DIÀLISI

Substitueix temporalment la funció del ronyó i ajudarà al seu familiar a eliminar líquid i toxines de la sang. Pel seu funcionament cal que la sang passi a través d'un catèter fins la màquina que la filtrarà i la tornarà depurada.

Cadascun d'aquests dispositius es recomana segons les necessitats del pacient.



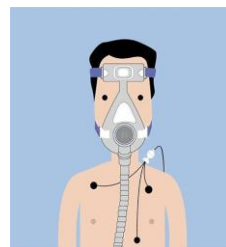
TÈCNiques I PROCEDIMENTS

Durant l'estada al SMI és possible que al seu familiar se li realitzin diferents tècniques:

VENTILACIÓ NO INVASIVA

S'administra aire i oxigen a pressió fins als pulmons mitjançant un ventilador connectat a una màscara que pot cobrir el nas i la boca o tota la cara.

Cal que la màscara s'ajusti bé a la cara perquè no s'escapi l'aire. És una modalitat respiratòria que a vegades és difícil de tolerar pel pacient, per la qual cosa es prenen mesures per disminuir-li les molèsties.



INTUBACIÓ OROTRAQUEAL

Consisteix en la inserció d'un tub a través de la boca fins als pulmons per ajudar a respirar al seu familiar. Permet la connexió al respirador per a la ventilació mecànica. S'administrarà la medicació analgèsica i sedant necessària per a que es trobi còmode i toleri bé el tractament. De vegades pot necessitar estar sedat varis dies. Recordi que mentrestant està intubat no podrà parlar.



TRAQUEOTOMIA

Consisteix en la inserció d'una cànula a la tràquea per a ajudar a respirar al seu familiar. El metge li plantejarà la necessitat de fer-la si el pacient ha portat molts dies el tub que l'ajuda a respirar. Es fa a la UCI o a quiròfan, amb anestèsia. Amb la traqueotomia el seu familiar estarà més còmode. És un dispositiu més tolerable que el tub. Mentre porti la cànula, en general, no li sortirà la veu i li serà més complicada la comunicació. Tot i que és millor que amb el tub endotraqueal.



CATÈTERS I DRENATGES

En l'ingrés i durant l'estada a la UCI, el seu familiar necessitarà que li posin catèters per assegurar l'administració dels medicaments i fer analítiques .

I també, segons les seves necessitats, li poden fer drenatges, són tubs posats en diferents parts del cos (tòrax, cap, abdomen...), serveixen per a recollir líquids o aire i treure'ls a l'exterior. Pot ser que algun faci soroll.

EL DIA A DIA DEL SEU FAMILIAR

Des de l'ingrés fins a l'alta, el seu familiar passarà per diferents situacions que afectaran a les seves activitats de la vida diària. La col·laboració de la família pot ajudar a donar les millors atencions a la persona ingressada.

COM RESPIRA EL SEU FAMILIAR?

Els pacients que ingressen al SMI necessiten, en general, una aportació suplementària d'oxigen. Pot ser que el pacient porti un tub d'oxigen, una cànula de traqueotomia, una mascareta connectada al respirador o a l'oxigen. Al principi pot necessitar el respirador continuament. I progressivament començar a respirar sol. I per poder retirar l'ajuda del respirador i l'oxigen. I finalment poder retirar el tub que l'ajuda a respirar.

POT MENJAR I BEURE?

- Si el seu familiar està intubat **NO** podrà menjar ni beure per via oral. Sempre porten una sonda a través del nas o per la boca fins l'estómac i per allí li administrarem aliments i aigua.
- Si el seu familiar porta ventilació no invasiva podrà menjar petites quantitats i beure en els períodes de descans, i sempre que no estigui contraindicat.
- Si porta traqueotomia és possible que pugui començar a menjar aliments triturats i de textura pastosa per evitar que s'ennuegui.
- És habitual que els pacients diguin tenir sensació de set. Per a millorar aquesta sensació li pot mullar els llavis amb una gassa mullada amb aigua.
- Li pot portar les pròtesis dentals si les necessita. Quan comenci a menjar, l'equip assistencial les hi demanarà.
- Si convé, en alguns casos en concret, es podrà contemplar la possibilitat de dur aliments del seu gust al familiar, que no estiguin molt condimentats ni siguin difícils de digerir. Comenti-ho amb la seva infermera.

ELIMINACIÓ URINÀRIA I FECAL

Mentre el seu familiar estigui ingressat portarà una sonda per controlar la quantitat d'orina.

Sovint pot passar que per la immobilitat, la ventilació i la quantitat de sèrums, retingui líquids i el vegi més inflat. Per això és important controlar la quantitat de líquids que beu.

La immobilització pot provocar estrenyiment en els primers dies. Per això, sovint s'administren laxants. En altres casos, i per l'efecte d'alguns medicaments, es pot tenir diarrea i en alguns casos cal col·locar una sonda que reculli les femtes.

PUC TOCAR-LO? MOBILITZACIÓ I REHABILITACIÓ

SI, vostè pot tocar al seu familiar.

Quan un pacient està ingressat al SMI, el personal sanitari s'encarrega de mobilitzar-lo per tal d'evitar lesions a la pell i proporcionar-li confort. Pot ser que durant les visites trobi al seu familiar col·locat en diferents posicions alternant un costat i un altre.

A més, passa sovint que durant l'ingrés detecti que el seu familiar va perdent to muscular i força sobretot per la immobilitat i la situació d'estrès. Per prevenir-ho, un fisioterapeuta fa fisioteràpia respiratòria i motora. Durant les visites vostè pot col·laborar movent-li els braços i les cames. Consulti sempre, abans, amb la infermera responsable.

PER QUÈ ESTÀ INQUIET EL MEU FAMILIAR?

A mesura que el seu familiar es vagi despertant, és probable que no recordi on està i que es posi nerviós. La retirada dels fàrmacs sedants, la falta de son i la pèrdua de la noció del temps (no saben si és de dia o de nit), són factors que predisposen a la confusió i a la desorientació. Per prevenir-les és important que durant les visites li recordi on està i el/la reorienti en el temps. Expliqui-li el dia i l'hora què és. Com a complement li pot dur un rellotge, una ràdio, un calendari, fotos o dibuixos.



En situacions on hi hagi una agitació psicomotriu del seu familiar, la contenció mecànica parcial o total serà imprescindible. Es fa per tal de protegir-la/lo de possibles danys que puguin fer-se a si mateix o a altres. O per poder aplicar el tractament necessari en situacions d'agitació i desorientació, sovint involuntària que de vegades s'observa en els pacients .

La contenció mecànica s'avaluarà en cada cas de manera particular i s'usarà només com a últim recurs. Només quan s'hagin esgotat totes les mesures alternatives per a contenir o tractar l'agitació del pacient.

Aquest procediments respectarà els drets de la persona a la llibertat de moviments i la seguretat. I estarà dintre del marc legal i ètic actual. Es realitza seguint un protocol específic (PRT / DA / HOSP /CONTEN_MECA 010.1).

REPÒS I SON

Passa sovint que durant l'estada a la UCI o UCO li canviï el ritme de son al seu familiar. Aquest fet pot afavorir l'aparició d'un estat temporal de confusió i desorientació anomenat "delirium". Pot parlar amb la infermera la possibilitat de portar-li taps per les orelles.

ATENCIIONS I HIGIENE PERSONAL

Diàriament l'equip assistencial fa les cures d'higiene personal al seu familiar.

Si vostè vol col·laborar en les cures del seu familiar ho pot comentar amb l'equip assistencial.

Necessitem que portin:

- Un necesser per a la higiene personal del seu familiar que ha de contenir: pinta, raspall de dents i dentífric, colònia, desodorant, xampú...

Servei de barbaria y podologia:

- Pregunti a la secretaria de la UCI.

COM HA DE VESTIR EL SEU FAMILIAR?

Durant la seva estada al SMI el seu familiar no necessita anar vestit. Li posaran una bata o un llençol segons la seva autonomia.

Per quan l'asseguin és important que porti unes sabatilles tancades i una bata per si té fred.

CONTROL I MANTENIMENT DE LA TEMPERATURA

Hi ha algunes circumstàncies que poden provocar canvis de temperatura en el seu familiar. Això farà que necessiti estar més o menys tapat. Així com el tractament amb compreses d'aigua freda o dispositius (mantes d'aire calent o fred) que ajudin a mantenir la temperatura dins dels límits normals.

COM ES POT COMUNICAR AMB ELL?

Si el seu familiar està intubat li pot resultar difícil comunicar-se amb ell. Tingui paciència i intenti fer-li preguntes senzilles i que pugui respondre amb un "SI" o un "NO". Amb els dies tant vostè com el professional sanitari que atén al seu familiar ens comunicarem amb més fluïdesa.

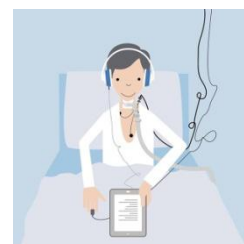
En cas d'estar amb ventilació no invasiva és preferible que no el faci parlar mentre porta la màscara, ja que si ho fa, se li escaparà l'aire i pot ser que tingui més sensació de falta d'aire.

Com alternativa, sempre que el seu familiar estigui despert/a, li pot portar una llibreta, una pissarra o un abecedari per afavorir la comunicació. Recordi portar-li ulleres i audiòfons en cas que els necessiti (l'equip li ho demanarà).

OCI I DIVERSIÓ

Si el seu familiar està despert li agrairà que li porti una ràdio, el diari o un llibre, o alguna revista que li agradi per fer-li més agradable l'estada a la UCI.

Pregunti a la seva infermera la possibilitat de portar-li aparells electrònics (amb auriculars), com per exemple: ordinadors portàtils, telèfon mòbil o tauletes (amb consulta prèvia al professional sanitari.)



CREENCES I VALORS

Si el seu familiar o vostè necessiten portar algun objecte amb significat religiós o espiritual, o per exemple alguna fotografia, dibuix, etc. Consultin amb la infermera responsable i buscarem el lloc més adequat per posar-lo.

Per motius de seguretat/higiene no es permet l'entrada de flors/plantes naturals.

DINÀMICA I NORMATIVA DE LA UCI

VISITES

L'horari del Servei Mèdic Intensiu és el següent :

- 7:00 – 8:00 hores
- 14:00 – 15:00 hores (informació mèdica).
- De las 11:30 fins les 23:00 hores (acompanyament familiar).

ACOMPANYAMENT FAMILIAR

Recomanem l'entrada de màxim dos acompanyants per habitació. Es podrà intercanviar durant l'horari de visites i el canvi es fa fora de la unitat.

Els horaris pactats poden ser modificats en qualsevol moment segons les necessitats del servei.

Els demanem que mantinguin un to baix en les converses per limitar el nivell del soroll a la unitat. Evitem així molestar a les persones interessades. També és important respectar la intimitat dels pacients, evitant entrar o mirar en altres habitacions.

Com a mesura important per a prevenir les infeccions cal que recordin:

- Rentar-se les mans amb el gel alcohol·lic abans d'entrar i sortir de l'habitació.

En situacions en que calgui alguna mesura especial de protecció, la infermera li dirà quina és.

VISITES DE MENORS

Els nens/es poden entrar al SMI, però no es recomana l'entrada als menors de 12 anys. Tot i això es tindrà en compte què:

- La decisió que el nen/a entri serà dels seus pares o tutors legals.
- Si desitgen que entri el nen/a cal informar a la infermera responsable del pacient perquè pugui atendre'l de manera adequada durant la visita.
- El menor entrarà, sempre, acompanyat d'un adult que li doni suport, vigili i ajudi perquè la visita vagi bé.
- Es recomana que els nens/es no circulin per zones no permeses

INFORMACIÓ

La informació assistencial es dona cada dia en l'horari de visites del migdia, a partir de les 14:00h.

- La informació mèdica serà proporcionada per part de l'equip mèdic responsable del pacient i per part del metge de guàrdia els festius i caps de setmana.
- Així mateix, la infermera l'informarà sobre les cures i les necessitats del seu familiar.

A més, durant els altres períodes de visita de tarda i nit, la infermera els donarà, si ho desitgen, informació més actualitzada i els ajudarà a resoldre els dubtes que tinguin.

Per tal de mantenir la confidencialitat de l'estat del seu familiar **no es donarà informació via Telefónica**, excepte si s'ha pactat abans amb l'equip assistencial. En cas de produir-se un canvi important en l'estat del seu familiar, o quan calgui el seu consentiment per a fer-li algun procediment, si que els contactarem per aquesta via.

Les dades del seu familiar ingressat al SMI s'inclouran en una base de dades per al control de l'activitat del servei i per el seguiment de diferents tipus de malalties, l'evolució dels efectes o episodis adversos, entre altres. Per tal d'augmentar la quantitat de l'atenció.

Aquestes dades les tractaran amb confidencialitat, sense possibilitat d'identificació del pacient de forma directa. Segons la Llei de Protecció de Dades, ens ha de fer saber el seu desig de ser exclòs d'aquesta base cas que no hi vulgui figurar.

ÚS DE DISPOSITIUS MÒBILS I FER FOTOS

Per cuidar els descans i la intimitat dels pacients:

- Tinguin el mòbil apagat.
- Si vol parlar faci-ho fora de la unitat.

Per garantir la privacitat dels pacients i el bon funcionament de les instal·lacions sanitàries: **Està prohibit fer fotos i gravar vídeos amb qualsevol dispositiu en aquest centre. Tal i com estableix la regulació del dret a la pròpia imatge**, normal a la llei 5/1982 de 5 de maig, sobre el dret a l'honor, la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge.

Per altra banda, aquesta normativa s'acull a la Llei 14/1986 del 25 d'abril: Llei General de Sanitat. Inclou: Carta de drets i deures de la ciutadania amb relació a la salut i l'atenció Sanitària. 3)Deures relacionats amb l'accés al sistema sanitari: utilitzar de manera responsable les instal·lacions i els serveis sanitaris, així com a respectar els horaris programats i les normes dels centres on els atenen. 4)Drets relacionats amb la intimitat i la confidencialitat.

TRASLLATS

Durant la seva estada a la UCI, el seu familiar pot ser traslladat a fer proves diagnòstiques, a quiròfan (si calgués), a una altra UCI, a unitats intermitges especialitzades o a una planta d'hospitalització quan la seva situació mèdica s'hagi estabilitzat i no requereixi les cures de la UCI. .

Quan sigui possible els avisarem dels trasllats abans contactarem per via telefònica per informar-los. No obstant això, si no podem fer-ho, és possible que vinguin a visitar el seu familiar i no el trobin a l'habitació. En aquest cas, no s'alarmin, immediatament el professional sanitari els informarà on es troba i resoldrà qualsevol dubte al respecte.

TINC EL MEU FAMILIAR INGRESSAT A LA UCI

COM ESTIC JO?

Que el seu familiar estigui ingressat a la UCI el pot afectar i alterar la seva estructura de la família, la seva rutina diària i el funcionament habitual.

La família és un sistema compost per persones amb una història comuna, relacionades pregonament de tal manera que, quan a un dels membres l'afecta una situació desfavorable, això repercuteix en els altres de manera negativa.

Aquest desequilibri de la dinàmica familiar, més el no saber què té o què passarà amb el seu familiar, pot fer que vostè senti, segons el moment; sentiments de shock (no saber què fer ni com reaccionar), negació (creure que el que passa no és veritat), enfadar-se, preocupació, desesperança, culpa, ansietat o por.

Per aquesta raó l'equip multidisciplinari que treballem a la UCI ens esforcem a cada moment per donar una assistència de qualitat al seu familiar, així com també ens preocupem de vostè, per disminuir aquests sentiments negatius (si els té) i per ajudar-lo a passar aquesta situació de la millor manera possible.

QUE PUC FER PER SENTIR-ME MILLOR?

L'ingrés del seu familiar a la UCI pot tenir repercussions en vostè i possiblement alteri:

EL SEU DESCANS

Procuri prendre's petits espais de temps per desconnectar i dormir el suficient per sentir-se descansat. Quan algú està més cansat és més propens a sentir-se nerviós, a veure les coses de manera pessimista, li costa resoldre problemes i fins i tot augmentar la sensació de dolor o que es descompensin malalties (com la diabetis). A més, és més difícil prendre decisions i ajudar al seu familiar perquè es recuperi.

És possible que per les preocupacions que té en aquests moments li costi agafar el son. Si té dificultats per dormir i s'allarguen en el temps li recomanem acudir al seu CENTRE D'ATENCIÓ PRIMÀRIA (CAP) de referència.

EL MENJAR

Seguir una dieta equilibrada l'ajudarà a sentir-se més fort. Eviti menjar sovint entrepans, menjar precuinat i abusar de begudes excitants o amb gas com el cafè i els refrescos.

Dediqui el temps necessari al menjar. Mengi fruita i verdura cada dia. I begui mínim 1'5 litres d'aigua al dia (excepte si el seu metge li diu una altra quantitat).

Si segueix una dieta especial procuri no saltar-se-la, ja que fer-ho sovint pot descompensar malalties com la hipertensió arterial o la diabetis.

NO ES QUEDI AMB DUBTES: PREGUNTI SEMPRE EL QUE VULGUI SABER

Els professionals de la UCI, mitjançant aquesta guia i amb converses diàries amb vostè, el mantindran informat. Tot i això és important que preguntí tots aquells dubtes que tingui.

De vegades, segons el tema a tractar, sobretot el que es relaciona amb el pronòstic i tractament de la malaltia del seu familiar, serà el metge/ssa el professional indicat per resoldre les seves preguntes. En canvi, si vol altres informacions com les cures, el confort, el descans i també sobre aspectes concrets de la UCI, la infermera li explicarà.

No tingui por de preguntar. És habitual tenir dubtes o necessitar explicacions sobre determinats temes. És important entendre-ho tot per poder prendre decisions (si calgués) més fàcilment.

Li recomanem que escrigui tots els dubtes que desitgi preguntar per no oblidar-los en el moment que sigui informat/a.

EXPRESSI ELS SEUS SENTIMENTS I NECESSITATS

És important que expressi com se sent i què necessita per sentir-se millor. No s'ho guardi per por a preocupar o a donar feina. Molt sovint explicar-ho alleuja i a més, ajuda a trobar solucions a diferents problemes.

Parli amb els seus familiars o amics, i fins i tot amb el personal de la UCI. Nosaltres estem formats per ajudar-lo.

¿TE LA NECESSITAT DE FER ALGUNA COSA PEL SEU FAMILIAR?

Si vostè desitja col·laborar en la cura del seu familiar, comenti-ho a la infermera responsable d'aquest servei. Ella li indicarà quines són les atencions que pot fer de manera segura en cada moment, per exemple: fer massatge amb crema, donar-li menjar, moure cames o braços, etc.

RECURSOS

JUSTIFICANTS I INFORMES

Si vostè necessita un justificant d'ingrés del seu familiar o algun informe clínic, pot adreçar-se a Atenció a la Ciutadania, a l'edifici B, darrera del vestíbul. L'horari d'atenció al públic és de 8:00h a 22:00h. De dilluns a diumenge.

Segons la Llei orgànica 15/1999 de 13 de desembre sobre protecció de dades de caràcter personal, les seves dades es destinaran únicament a la finalitat medico sanitària que els usuaris necessitin.

UNITAT DE TREBALL SOCIAL

Si tenen alguna problemàtica social hi poden acudir. Està situada al costat esquerra del vestíbul. L'horari d'atenció al públic és de 8:00h a 21:00h. De dilluns a divendres, no festius.

ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

Està situada a l'edifici B a l'esquerra del vestíbul. Allí l'atendran per qualsevol problema, dubte, suggeriment o reclamació que tingui, el mantindran informat. Tot i això és important que preguntis tots aquells dubtes que tinguis de l'assistència rebuda a l'Hospital.

Li facilitaran informació referent al document de voluntats anticipades, donació d'òrgans, donació del cos, drets i deures del pacient o com fer consultes al Comitè d'Ètica Assistencial i la segona opinió mèdica.

L'horari d'atenció al públic és de 8:00h a 22:00h.

TELÈFONS DE CONTACTE

Centralita: 977295800

Atenció a l'usuari: 977295844

web: <https://www.icscampdetarragona.cat>