

## 1. Disposiciones generales

### CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

*Acuerdo de 15 de abril de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento del Programa de humanización para pacientes hospitalizados y personas usuarias de centros residenciales de mayores en aislamiento debido al COVID-19.*

La Organización Mundial de la Salud, OMS en adelante, ha declarado la emergencia en salud pública de importancia internacional y la pandemia global ante la situación del coronavirus COVID-19, con fechas 30 de enero y 11 de marzo de 2020, respectivamente. Hacer frente a esta emergencia requiere adoptar una serie de medidas orientadas a proteger la salud y seguridad de la ciudadanía, contener la progresión de la enfermedad y reforzar el sistema de salud pública. Se trata de medidas de contención extraordinarias que se establecen por las autoridades de salud pública.

Esta situación ha creado una crisis sanitaria sin precedentes en el siglo XXI y de enorme riesgo para el bienestar social y para la vida de los ciudadanos. Asimismo, ha dado lugar a situaciones de dolor añadido desde el punto de vista emocional para los pacientes que se encuentran hospitalizados en aislamiento, especialmente aquellos en situación crítica, así como para sus familiares. Por ello, resulta imprescindible promover una continua mejora aplicando la Psicología de la Salud a través de la atención humanizada.

Según la American Psychological Association, la Psicología de la Salud se define «como el conjunto de las contribuciones profesionales, científicas y educativas, y de formación de la psicología a la promoción y mantenimiento de la salud, la prevención y tratamiento de la enfermedad, la identificación de la etiología y los correlatos diagnósticos de la salud, de la enfermedad y de las disfunciones ligadas a ella, así como el análisis y mejora del sistema de cuidado de la salud y para la formación de la política sanitaria». A su vez, a nivel europeo, según la European Federation of Psychologists Associations, la Psicología de la Salud se considera «la aplicación de la teoría, los principios y métodos de investigación psicológicos a la salud, la enfermedad física y el cuidado de la salud».

Aplicar la Psicología de la Salud, a través de la humanización, en los actuales circunstancias extraordinarias, redundará en un mayor bienestar del paciente desde el ámbito sanitario y sociosanitario, así como de un mayor bienestar de las familias afectadas por esta pandemia, ambos aspectos, pilares fundamentales en la gestión de la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía.

Cuando una persona enferma su dignidad se encuentra de manera temporal amenazada. Enfermar hace que las personas se sientan más vulnerables y frágiles, resultando crucial la actitud de los profesionales. El buen hacer de los profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía, SSPA en adelante, y las prácticas estandarizadas por los propios centros han garantizado un trato digno y humano a los pacientes en todo momento a pesar de las situaciones excepcionales en las que se han visto obligados a ejercer su labor profesional. No obstante, dicha excepcionalidad de la situación requiere de un esfuerzo adicional para paliar cuanto sea posible el dolor y sensación de angustia de los pacientes hospitalizados en aislamiento y de sus familiares. A su vez, desde una visión global u holística, dotar a los profesionales sanitarios de la información y recursos necesarios para un adecuado y humano tratamiento del paciente, redundará, sin duda, en un mejor desempeño y bienestar psicológico de los propios profesionales.

La familia, como núcleo básico en el que se organiza la sociedad occidental, en general, y con mayor relevancia aún, la sociedad andaluza, en particular, se ha demostrado trascendental en muchos casos para sobrellevar la situación de confinamiento decretada. Resulta pues fundamental facilitar al paciente o usuario de residencia aislado por prescripción médica la comunicación afectiva con sus seres queridos y proveerlos

de los medios electrónicos a quienes no dispongan de ellos para superar en las mejores condiciones posibles el periodo de recuperación.

Pero a su vez, no se debe obviar la realidad de los pacientes que, en situación terminal, fallecen sin poder despedirse de sus familiares. En Italia, colectivos sociales han promovido un movimiento ciudadano a favor del «derecho del último adiós» Lorenzo Musotto, quien tuvo la iniciativa, manifestó que «la idea de no poder decir adiós me duele más que la muerte misma». La Consejería de Salud y Familias es sensible ante esta realidad, y se compromete a través de este programa a facilitar los medios necesarios para paliar los efectos adversos que supone estar aislados de tus seres más queridos, e incluso en los casos más graves, facilitar la despedida. En este sentido, la ola de solidaridad que se está viviendo permite a la Administración andaluza contar con un nuevo recurso de enorme utilidad para los fines señalados, así se dispondrá de 944 dispositivos electrónicos (tabletas y móviles) que permitirán facilitar dicha comunicación.

Por último, la empatía mostrada por los andaluces hacia los enfermos se ha canalizado a través de múltiples iniciativas en el territorio andaluz que promueven escribir cartas de ánimo a los pacientes. Establecer a nivel autonómico un canal que facilite dicha comunicación ciudadanía-pacientes mejorará los positivos resultados de esta iniciativa tanto para los pacientes aislados como para los andaluces que desean colaborar de forma altruista con este gesto.

Por todo ello se aborda un Programa de humanización para pacientes hospitalizados de COVID-19 con los siguientes objetivos:

a) Implementar un protocolo de atención psicosocial durante todo el proceso asistencial, a pacientes hospitalizados aislados y mayores en residencias, de aplicación por los profesionales sociosanitarios y sanitarios del Sistema Andaluz de Salud.

b) Facilitar la comunicación audiovisual a distancia entre pacientes hospitalizados en aislamiento y sus familiares directos.

c) Proveerlos a su vez de un medio para recibir de forma voluntaria acompañamiento y atención psicológica, y cuando así lo demanden espiritual conforme a sus creencias.

d) Asegurar la adecuada dotación a través de los dispositivos electrónicos donados a la Junta de Andalucía a todos los centros hospitalarios públicos y residencias de mayores en Andalucía con los fines anteriormente mencionados.

e) Abrir canales de comunicación para que la ciudadanía pueda dirigirse a los pacientes a través de cartas de ánimo, facilitando así la gestión de las distintas iniciativas de este carácter promovidas en la comunidad andaluza por numerosos colectivos.

Por todo ello, teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria declarada por la OMS y la repercusión que el programa va a tener en colectivos especialmente vulnerables de la sociedad andaluza, se considera oportuno y conveniente que dicho Programa sea conocido por parte del Consejo de Gobierno.

En su virtud, de conformidad con el artículo 27.23 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a propuesta del Consejero de Salud y Familias, y previa deliberación, el Consejo de Gobierno, en su reunión del día 15 de abril de 2020,

#### A C U E R D A

Tomar conocimiento del Programa de humanización para pacientes hospitalizados y personas usuarias de centros residenciales de mayores en aislamiento debido al COVID-19.

Sevilla, 15 de abril de 2020

JESÚS RAMÓN AGUIRRE MUÑOZ  
Consejero de Salud y Familias

JUAN MANUEL MORENO BONILLA  
Presidente de la Junta de Andalucía

00171998