

## Programa Compañía para pacientes hospitalizados fuera



El consejero Fernández Vara, en una visita al piso de Madrid.

Los pacientes que son canalizados por el Servicio Extremeño de Salud a centros sanitarios ubicados fuera de Extremadura contaban con anterioridad a las transferencias sanitarias con una compensación económica para el alojamiento que era claramente insuficiente para este fin. Buscando una solución que mitigase el gasto económico que supone la permanencia, en algunos casos de meses, fuera del domicilio habitual, y que al mismo tiempo asegurase el alojamiento inmediato en cualquier ciudad, se diseñó el Programa 'Compañía', gestionado mediante convenio con la Asociación AFAL. Se ofrece alojamiento en

viviendas alquiladas y totalmente amuebladas, cercanas a los hospitales de destino, compartiendo las mismas con otros familiares y pacientes.

Se consiguen varios objetivos: compensar el gasto económico que supone la estancia fuera de Extremadura, disponer de alojamiento en cualquier fecha del año con comodidad, compartir experiencias y sentirse acompañados por otras personas en la misma situación.

El Programa ofrece, así mismo, orientación y ayuda en la ciudad de destino, así como traslado hasta el hospital cuando las condiciones personales así lo requieren.

## Intérpretes de la lengua en la consulta

A través de un acuerdo de colaboración entre las Federaciones de Sordos de Extremadura y el Servicio Extremeño de Salud, el servicio de Intérpretes de Lengua de Signos Española se ofrece a la población sorda que utiliza esta lengua. El servicio se presta en cualquier ámbito de la atención especializada, en atención primaria en situaciones especiales, así como en algunos recursos específicos en los que la comunicación directa y sin intermediarios es esencial para atención sanitaria.

Por otra parte, y también para facilitar la comunicación facultativo-paciente, el área de salud de Llerena-Zafra cuenta con un servicio de traducción-interpretación para varios idiomas.



Consulta de ORL con intérprete en Cáceres.

## 'Mariposas' mejora la calidad de vida del paciente



El Valle del Ambroz envuelve la finca.

El valor terapéutico de la naturaleza y de la comunicación son dos ejes en torno a los que gira el Proyecto Mariposas que el Servicio Extremeño de Salud puso en marcha con la colaboración de la Asociación Oncológica de Extremadu-

ra (AOEx) aprovechando los recursos de la Finca Mariposas que regenta Rosa Calzado Castaño. Ella era consciente hacía tiempo, -por una experiencia personal y habiendo trabajado muchos años con enfermos oncológicos como voluntaria-, que había un vacío en el tratamiento de estos pacientes que los reconciliara con el mundo, con su familia, con sus amigos, con su vida..., y peleó por un proyecto del que hizo partícipe a AOEx y al SES, siendo éste el primer servicio de salud público que ofrece esta alternativa al paciente que ha terminado un tratamiento oncológico, o que padece alguna enfermedad con procesos dolorosos y estresantes similares. Mariposas responde a las necesidades expresadas por los pacientes de cáncer y familiares en una encuesta realizada en los hospitales de las ocho áreas de salud.

## Importancia de la información sanitaria



Servicio de información hospitalaria

Uno de los valores más importantes del SSPE es la comunicación a todos los niveles. El servicio de información orienta al usuario dentro del hospital y facilita su acceso a las diferentes prestaciones del mismo. Con esta misma filosofía se fomenta la identificación de los profesionales que trabajan en los centros y servicios sanitarios del

SES, para que el ciudadano pueda saber el nombre y la profesión de la persona que le atiende.

Otra medida es la mejora del procedimiento de recepción, tramitación y contestación de reclamaciones presentadas ante el SES. Para ello se fomenta la accesibilidad a las hojas de reclamaciones, la mejora en los tiempos de respuesta, así como un sistema informático unificado para todas las áreas de salud. Estas reclamaciones son base para la propuesta y ejecución de medidas de mejora. Los estudios de satisfacción de los usuarios de los centros y servicios dependientes del SES, como son las urgencias, la hospitalización y la atención primaria, son otra herramienta que contribuye a mejorar la relación del usuario con el sistema y por ende, a humanizar la asistencia.

Las encuestas realizadas consultoras externas al SES, revelan qué se está haciendo bien y qué se está haciendo mal desde la óptica del usuario, lo que permite darle continuidad a lo que satisface al ciudadano y corregir lo que le incomoda.



Ciberaula del Hospital San Pedro de Alcántara de Cáceres

## Ciberaulas hospitalarias

Gracias a un convenio entre la Consejería de Sanidad y Consumo, Fundesalud y la Fundación 'La Caixa', los niños con hospitalizaciones prolongadas no perderán horas de clase y podrán participar en actividades de ocio dentro de lo que se ha denominado ciberaulas. Las ciberaulas son unos espacios sociosanitarios dentro de los hospitales pensados para minimizar el impacto que supone para los niños y niñas enfermos y sus familias la estancia en un Hospital. Son unos espacios abiertos donde los menores hospitalizados se relacionan entre ellos y con sus familiares en un entorno de ocio y comunicación.