

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### TÍTULO

Asistencia espiritual personalizada en situación de duelo en centros hospitalarios

### ENTIDADES PROMOTORAS

**CCAA:** Castilla-La Mancha

**Municipio:**

**Entes Públicos:** Hospitales del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)

**Entidad privada encargada de la Gestión:** Ninguna

**Otras entidades involucradas en la actuación:** Confesiones religiosas presentes en el municipio de cada centro hospitalario.

#### Datos de Contacto

**Área de la que depende la gestión de la Práctica:** Área de Atención al Ciudadano y Proyectos de Innovación y Mejora

**Dirección:** Avenida Río Guadiana, nº 4. 45071 Toledo

**Correo electrónico:** [mtejero@jccm.es](mailto:mtejero@jccm.es)

**Teléfono:** 925289326

**Web:** <http://sescam.jccm.es>

### ÁMBITOS TEMÁTICOS DE ACTUACIÓN

Asistencia religiosa

Sanidad

## RESUMEN

Oferta de asistencia espiritual de diferentes confesiones religiosas a familiares en situación de duelo por personas fallecidas en los centros hospitalarios que dependen del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM).

## ÁMBITO TERRITORIAL

Autonómico

## MARCO TEMPORAL DE ACTUACIÓN

**Fecha de inicio:** Enero de 2011

**Fecha de finalización:** Permanente

## POBLACIÓN DESTINATARIA

Familiares de personas fallecidas en los centros hospitalarios del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM).

**DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA****ANTECEDENTES**

En el año 2003, el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM) inició el desarrollo de un Plan de los Pequeños Detalles para la puesta en marcha de mejoras que incidieran de manera directa en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios y pacientes de los centros hospitalarios. Los objetivos del Plan se referían a aspectos organizativos y hosteleros, de comunicación e imagen y/o todos aquellos que giran alrededor de la actividad estrictamente sanitaria y que de algún modo pudieran condicionar la vivencia de los pacientes y usuarios. Entre las doce propuestas priorizadas en este Plan se incluyó la mejora del trato a los pacientes.

Esta propuesta se concretó, en el año 2008, en la inclusión del área estratégica de Humanización y Calidad de Trato/Personalización como una de las cinco grandes áreas de incidencia de la Estrategia de Confortabilidad en el SESCAM. Con el objetivo de conseguir una mayor individualidad, libertad de expresión y humanización, se incluye en este apartado la facilitación por parte de los hospitales de asistencia espiritual a todos los pacientes y familiares que así lo soliciten, teniendo en cuenta y respetando sus diferentes creencias.

**OBJETIVOS****Objetivos generales:**

Garantizar el ejercicio de los derechos individuales de los pacientes y sus familiares en materia de asistencia religiosa.

**Objetivos específicos:**

- Incluir en la asistencia sanitaria la atención a las necesidades espirituales de usuarios y familiares.
- Facilitar el contacto de usuarios y familiares con ministros de culto de su confesión religiosa.
- Instaurar un proceso de “atención al duelo” en los centros hospitalarios que incluya la asistencia espiritual personalizada.
- Facilitar el cumplimiento de los ritos funerarios específicos de la confesión religiosa de fallecidos y familiares.

## DESCRIPCIÓN

### Descripción:

1ª Fase: En el año 2008 se incluyó la asistencia espiritual personalizada en la “Estrategia de Confortabilidad en el SESCAM”. En esta fase de la actuación se plantean los elementos necesarios para el desarrollo de esta atención personalizada:

- Disponibilidad de lugares de culto para poder realizar servicios religiosos, compartidos, respetando la sacralidad requerida por cada una de las confesiones.
- Disponibilidad de un listado de sacerdotes, pastores, personal consagrado, etc. con el fin de dar apoyo y asesoramiento espiritual en los momentos necesarios, en las distintas confesiones.
- Dotación de medios a este personal para su fácil localización.
- Habilitar una estancia con los medios necesarios que permitan el culto a todas las religiones sin elementos que obstaculicen su práctica.
- No prohibir a los pacientes y familiares la posibilidad de colocación de símbolos de su religión en la habitación que ocupan, respetando a otros pacientes con los que compartan habitación, o cuando ocupen una habitación individual.
- Inclusión en los protocolos de recepción de pacientes y acompañantes, de la disponibilidad del servicio de apoyo espiritual, localización de personal, asistencia, ubicaciones de locales, servicios prestados, horarios, etc.
- Contemplar en los protocolos de los profesionales, la posibilidad de facilitar la asistencia espiritual a pacientes, familiares y acompañantes, cuando lo demanden.

2ª Fase: La Guía de actuación de la Estrategia de Confortabilidad en el SESCAM sirvió en el año 2009 para la elaboración de Planes de Confortabilidad de los centros hospitalarios (atención primaria, hospitalización, consultas externas de medicina especializada, urgencias) en los que se incorporaron las “guías del proceso de atención al ciudadano” generales pero también se definieron procesos específicos, entre ellos, la atención al duelo.

Durante este mismo año el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM) participa en la investigación denominada “Gestión Pública de la Diversidad Religiosa” (GESDIVERE), desarrollada por la Fundación Pluralismo y Convivencia, en colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias. A la luz de este contacto se detecta desde el SESCAM la necesidad de avanzar en el conocimiento y reconocimiento de la diversidad religiosa en el marco de las acciones previstas en la citada Estrategia de Confortabilidad. Se crea el Grupo Estable de Trabajo *Diversidad Religiosa en la Asistencia Sanitaria*, en el que participan el Ministerio de Sanidad, Política Social e

Igualdad (Organización Nacional de Trasplantes y Dirección General de Salud Pública y Sanidad Exterior), el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha y la Fundación Pluralismo y Convivencia. Esta colaboración se materializa con la firma de un Convenio para la investigación, elaboración, publicación y difusión de una “Guía de Gestión de la Diversidad Religiosa en el Ámbito Hospitalario” en abril de 2011.

3ª Fase: En el marco de las guías del proceso de atención al ciudadano, y como consecuencia del trabajo de análisis desarrollado para la elaboración de la “Guía de Gestión de la Diversidad Religiosa en el Ámbito Hospitalario”, en enero de 2011 se inicia la implantación del “Proceso de asistencia a familiares en situación de duelo en atención especializada”. La misión de este instrumento es atender a las necesidades de los familiares de pacientes fallecidos, de forma acorde con sus creencias, ofreciéndoles la atención necesaria desde el inicio del duelo hasta el traslado del cuerpo al tanatorio. La actividad consiste en:

- Consultar a la familia si desean o no apoyo espiritual. En caso afirmativo, facilitar el contacto con el representante de su confesión religiosa (sacerdote, pastor evangélico, imam, rabino, etc.).
- Facilitar, siempre que sea posible, la realización de los ritos funerarios específicos de la confesión religiosa de la persona fallecida y/o sus familiares.

4ª Fase (en proceso de desarrollo): La Guía plantea la sistematización de estas actuaciones en un Protocolo de Apoyo Espiritual en el que se incluirá el contacto de representantes de diferentes confesiones religiosas, o por lo menos de aquellas que son mayoritarias en Castilla-La Mancha (católica, evangélica o protestante, judía, musulmana, testigos de Jehová).

**Desarrollo Técnico:**

Planificación: Área de Atención al Ciudadano de la Gerencia del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM).

Coordinación e implantación: Oficinas de Calidad y Atención al Usuario de Gerencia de cada centro hospitalario (técnico responsable de Atención al Usuario de cada centro).

Ejecución: Profesionales de Enfermería de cada centro hospitalario.

Asistencia espiritual: ministros de culto de las diferentes confesiones religiosas.

**Costes y origen de la financiación:**

Los costes de la actuación están incluidos en los gastos de funcionamiento del hospital (Cap. I - Gastos corrientes; Cap. II – Recursos humanos; Cap. IV – Inversiones).

**Coordinación entre entidades:**

La actuación se coordina con los representantes de cada confesión religiosa presente en la localidad en la que se sitúa el centro hospitalario.

**Coordinación con programas y/o proyectos con temática similar:**

La actuación se coordina con los demás procesos de atención a los pacientes y usuarios en el ámbito de los Planes de Confortabilidad de cada centro hospitalario.

**Aspectos innovadores:**

Es novedosa la garantía del cumplimiento del derecho a asistencia religiosa y su inclusión como compromiso de la Gerencia de cada centro hospitalario en el contrato de gestión anual.

**Evaluación:**

Los objetivos incluidos en los contratos de gestión se evalúan anualmente. En el caso de la instauración de la “Guía de proceso de asistencia a familiares en situación de duelo en atención especializada” la evaluación anual se realizará en diciembre de 2011.

El indicador establecido para evaluar esta actuación es el siguiente:

- Nombre del indicador: nº y % de familias informadas adecuadamente, del nº de fallecimientos en el hospital o de los comunicados al centro de salud.
- Definición del indicador: % de los fallecimientos en el hospital, o comunicados al centro de salud, en los que se ha anotado en la historia de salud o historia clínica que ha sido atendido el duelo familiar, según protocolo.
- Descripción del indicador: Los profesionales de enfermería deben proporcionar apoyo emocional a las familias de los fallecidos, informarles adecuadamente, y asegurarse que se realizan correctamente todas las acciones previstas en la Guía del Proceso. Si se cumplen todos estos requisitos, han de anotarlo en la Historia Clínica.

**RESULTADOS E IMPACTO**

Sin disponer aún de la evaluación formal de la actuación, el resultado e impacto que se ha podido apreciar durante los meses de implantación de la misma es muy positivo.

## POSIBILIDAD DE TRANSFERENCIA A OTROS CONTEXTOS

Esta práctica se puede instaurar con facilidad en otras CCAA.

## MATERIAL DE APOYO

### MATERIAL GRÁFICO Y DOCUMENTOS DE INTERÉS

“Estrategia de Confortabilidad en el SESCAM. Guía de aplicación”

“Proceso de asistencia a familiares en situación de duelo en atención especializada”

“Indicadores del proceso de duelo”