

- Uno de los familiares sale de la unidad y se sienta en las sillas de la sala de espera, mira un momento la mesa ubicada en el lugar y se levanta, camina unos pasos y vuelve se sienta, se levanta y camina por el pasillo, se detiene a mirar el mural, lo toca, le mete la uña mirando con curiosidad y regresa a su silla **Fa.1.H.03**
- (...) se ve angustiada por la situación, se queda un momento en silencio, pregunta la hora y se levanta... se retira un poco, vuelve y se sienta y saca su celular y mira su facebook, después lo cierra, guarda su celular y dice: “Dios, Dios, Dios”. Le timbra su celular, ella contesta y dice: “otra vez acá... esta acostadita, ayer estaba alimentada... si sra... hasta las 12... bueno esperar...” y cuelga, de nuevo abre su facebook. **Fa.2.M.03**
- Uno de los familiares deambula por la sala de espera de lado a lado, se dirige hacia la puerta y luego camina hacia el pasillo, se detiene a hablar con el celador y le pregunta hasta qué hora van las visitas; a lo que el celador da su respuesta: “ hasta las 5:00” y habla con un señor acerca de la situación por la cual él está pasando y le comenta que no ha podido dormir bien desde que su familiar está en la unidad **Fa.3.H.03**
- Unas mujeres familiares hablan entre sí; una le contesta: “a mí me parece eterno esta esperadera” luego baja los brazos y entrecruza las manos, se recarga lentamente en la pared. Se observa una mirada perdida, luego regresa en sí y se va hacia la parte de los lavamanos, se acerca a otro familiar, al parecer de ella, le cuenta algo, se devuelve al casillero, toma su bolso, le da algo a su familiar y nuevamente guarda su bolso **Fa.18.M.06**
- (...) le entra una llamada y habla un rato, le entrega el celular al familiar que está con él, se cruza de manos y espera para poder entrar, su familiar le devuelve el teléfono, se detiene a mirarlo, mira la hora y lo guarda... camina de lado a lado, el familiar se levanta, los dos miran a la gente con desespero e impacientes por entrar, el familiar se hace preguntas acerca de que harán dentro de la habitación y dice: “que pasara? si ya han acabado?” **Fa.2.M.01**
- Se reúnen varios familiares de un paciente en la unidad a espera de información por parte del médico, al parecer el medico mandó llamar a todos los hijos de una sola persona enferma. Uno de ellos está hablando por celular exponiendo la situación de la persona y dice: “esperemos que nos dice el doctor hoy, yo le aviso”, cuelga y rápidamente se levanta él y sus familiares para hablar con el médico (ya que los había llamado para recibir la información de su familiar) **Fa.1.H.03**

- Uno de los familiares luego de salir de la unidad se sienta en la sala de espera, luego se levanta de su silla, se para al lado del lavamanos, a la espera de que la llame el médico; en ese momento se oye como un señor en el fondo habla muy fuerte por su celular. La familiar vuelve a sentarse y dice: “ay Dios qué duro” vuelve y se levanta, se para al lado de la puerta para esperar que el médico le llame nuevamente se suelta el pelo y se coloca el gorro y el tapaboca y se cruza de brazos, se recarga contra la pared, toma varias toallas de manos del dispensador y las guarda en su bolso. Ante el llamado hace una señal a sus familiares y salen corriendo rápidamente para recibir la información **Fa.2.M.03**
- (...) Mira hacia la puerta, pregunta la hora y la celadora le dice: “son cerca de las 6:00, de pronto le están colocando medicamento” la familiar en ese momento menciona que ya la desentuban, se toca la cara, se le ve el gesto de preocupación; miran atentamente hacia dentro para oír que dicen acerca de su familia, se hacen preguntas como: “¿será que ya?”, se queda mirando hacia la puerta viendo pasar las personas fijamente en la habitación de su familiar **Fa.21.M. 06**
- (...) se observa la cara de tristeza y está en la puerta a la expectativa de poder ver a su familia. Al momento de salir sale llorando y desconsolada, sale de forma rápida y se dirige a sentarse rápidamente en las sillas de la sala de espera. **Fa.17.M. 06**
- La persona se encuentra hablando con otro familiar y dice: “yo no pensé que estuviera tan mal mi mama” ella en seguida le responde y él nuevamente dice: “ Hay que estar preparados para lo peor debemos llamar a todos que se vengan porque a mi mama la veo muy mal” llega el papá de él y le dice: “guarde sus cosas en el casillero”, a lo que el papá le contesta: “no eso está muy pequeño, no alcanza para guardar todo, para salir a llamar a los demás” pasados unos instantes todos se encuentran llorando y lo único que esperan es hablar con el médico, para que esté solución sus dudas. El familiar se retira ya que le entra una llama, pasados unos 10 minutos, continua hablando por celular con todos con los elementos de bioseguridad puestos y se ubica en las escaleras del hospital, fuera de la sala de espera de la UCI. **Fa.7.H. 02**
- (...) ella lo observa, lo toca, no muy seguido... lo ve dormir... mira el monitor y el paciente se despierta y le pregunta: “¿qué quiere?”, **Fa.11h.M.03**
- El monitor suena, el familiar lo mira fijamente, el paciente intenta hablarle pero no puede, él le contesta en inglés : “ Don't move that move Head you relax” reitera su dolor en el cuello de su familiar, llega el médico a mirar porque suena el Monitor, le dice al familiar que lo tranquilicé porque por eso suena el monitor el familiar le dice: “You Fee Alive”. El monitor deja de sonar, luego el familiar se pasea por la habitación, mira todos los dispositivos que tiene y vuelve de nuevo a mirar el monitor, el paciente se trata de levantar, su familiar mira la lesión que tiene en la parte

posterior de la cabeza, lo toca con miedo, pone sus manos en su cintura, mira al piso y analiza la cama, pone sus manos en la cintura nuevamente y mira de nuevo al monitor, mueve la cabeza en forma de NO. suena de nuevo el monitor lo mira y le dice. “relax, todo va a estar bien”. El familiar mira el monitor después de lo que le ha dicho y dice: “está bien tranquilo, tú estás bien, vas a estar bien” así como en el pasado” en ese momento salgo de la habitación y me retiro. **Fa.13h.H. 03**

- (...) van a la puerta, miran las escaleras y se devuelven, la celadora repite que ya se acabó la visita que ahora toca esperar a que los llame el médico, toma asiento en la sala de espera, y pregunta a uno de los familiares que ya entro: “¿ella ahorita estará bien?”, el familiar se levanta, los dos miran a la gente con desespero e impacientes por entrar, el familiar se hacen preguntas acerca de lo que harán dentro de que pasara si ya han acabado, miran desconcertados y ansiosos por poder entrar. **Fa.22.H.06**
- Entra una llamada al familiar y habla... le entrega el celular al familiar que está con él, se cruza de manos y espera para poder entrar, su familiar le devuelve el teléfono... se detiene a mirarlo, mira la hora y lo guarda, camina de lado a lado, el familiar se levanta, los dos miran a la gente con desespero e impacientes por entrar. **Fa.2.M. 01**

Expresiones no verbales:

- ✓ Se encuentra de pie un señor en el piso, junto a la puerta de la UCI de la sala de espera, en una posición sentada, cruza las piernas y los brazos... su expresión es de intranquilidad **Fa.10.H.03**
- ✓ Ella se encuentra sentada con sus familiares después de salir de hablar con el medico en ese momento, su gesto facial es de tristeza y de miedo. **Fa.4.M.03**
- ✓ (...) se cruza de brazos y se recarga contra la pared, mira hacia la puerta, camina de un lado al otro, se detiene y se recarga nuevamente contra la pared; su cara es de tristeza y desconsolación **Fa.22.H.06**
- ✓ (...) se estira y dice: “me duele la espalda” toma una posición fetal, se ve afligida, vuelve a perder su mirada en el muro de árbol de la sala de espera, se frota las manos, las mete entre sus muslos intentando calentarlas **FA.02.M.03**

- Una señora de aproximadamente 35 años toma asiento e inmediatamente saca su celular y empieza a escribirle a alguien por WhatsApp. **Fa.4.M.03**
- Siendo las 11:00 am, llega un familiar el cual toma asiento y espera en la sala de espera de la UCI, anteriormente se lava las manos y toma un poco de gel antibacterial, en ese instante llega lo que parece ser un familiar cercano, muy amablemente le da indicación que puede entrar a la unidad a ver al paciente, pasados unos minutos él habla por celular con una expresión tranquila, estira sus piernas en la silla, al rato la persona se levanta de su asiento y se dirige hacia la puerta de los visitantes, en el momento que regresa ve a su familiar igualmente hablando por celular, toma asiento y saca su de nuevo su celular, revisa los estados de WhatsApp, lo cierra y luego se pone a mirar su Instagram. **Fa.1. H.03**
- el acompañante en ese momento centra su atención en su familiar quien la nota un poco distraída y pregunta: “¿cómo?, ¿qué me dijo?”... se quedan en silencio los dos y él vuelve a centrar su atención en el celular, minutos más tarde sale el familiar hablando por celular: “si, si, si... ah listo” **Fa.1.H.03**
- a una mujer familiar de alguien de la UCI la llaman de nuevo por celular y se retira porque siente que hay mucho ruido, al colgar se sienta revisa su whatsapp luego mira a una joven que habla sobre el almuerzo al fondo de la sala de espera **Fa.2.M.03.**
- un hombre familiar revisa su celular, continua caminando por el pasillo y se detiene a hablar con el celador **Fa.3.H.03**
- Una de las familiares toma asiento e inmediatamente saca su celular y empieza a escribirle a alguien a whatsapp, toma de nuevo su celular y vé que se le va a descargar así que decide mirar a su alrededor y buscar un enchufe para cargarlo, lo vé, se levanta y se le cae su tapabocas y su gorro, conecta el cargador al toma y pone a cargar su celular y de nuevo se sienta en ese instante en el pasillo a un señor adulto mayor, le entra una llamada y ella inmediatamente voltea a mirar y se ríe por el tono del señor y comenta: “toda la gente está escuchando al señor que habla pasito -con un tono irónico-” **Fa.4.M.03**
- un familiar regresa y ve a su acompañante hablando por celular, toma asiento y saca su celular, revisa los estados de whatsapp, lo cierra y luego mira su instagram; se levanta, da media vuelta y vuelve a tomar su celular pero esta vez revisa su facebook, Cierra su facebook y abre de nuevo el instagram, levanta la mirada y observa como otra persona habla con el celador acerca de la situación de su familiar que está en UCI... vuelve

Subcategoría:

- La tecnología como herramienta de distracción durante la espera

- y centra su atención en su celular y allí cambia su foto de perfil, en ese momento sale el familiar que estaba en la habitación y le pregunta al acompañante con quien él se encontraba, si quiere volver a entrar. **Fa.1.H.03**
- uno de los familiares regresa, mira y habla con su familiar, habla con tono de preocupación como si hubiera pasado algo, se lo cuenta murmurando en ese momento. A su familiar le entró una llamada y él le pasa el celular, va caminando por el pasillo mientras habla por celular y luego regresa y le devuelve el celular, se ubica cerca de la puerta, habla con una persona y le dice que es mucho tiempo de espera. **Fa.21.M. 06**
 - Una familiar llega al muro de la unidad, se acurruca en el piso y habla por celular, luego de colgar la llamada comienza a mirar las redes sociales, fotos y videos. **Fa.6.M.03**

Expresiones no verbales:

- ✓ Le entra una llamada la cual contesta con afán y habla por celular con una expresión tranquila, la persona se encuentra sentado y con las manos en su celular (...). La persona se levanta de su asiento y se dirige hacia la puerta de los visitantes, en el momento que regresa y ve a su acompañante hablando por celular, toma asiento y saca su celular, revisa los estados de WhatsApp, lo cierra y luego mira su Instagram, se levanta, da media vuelta y vuelve a tomar su celular pero esta vez revisa su Facebook. Más tarde, después de recibir información acerca de su familiar, sale solo hablando por celular: “si, si, si, ah listo” camina y se dirige hacia las escaleras, con afán y preocupación, termina de hablar y toma asiento, se levanta y vuelve se sienta, se levanta y camina por el pasillo, se detiene a mirar el mural, lo toca, le mete la uña, luego vuelve y se sienta. **FA.1.H.03**
- ✓ (...) La persona se levanta de su asiento y se dirige hacia la puerta de los visitantes, en el momento que regresa y ve a su acompañante hablando por celular, toma asiento y saca su celular, revisa los estados de whatsapp, lo cierra y mira su instagram. Se levanta, da media vuelta y vuelve a tomar su celular pero esta vez revisa su facebook, **FA1.01.H.03**
- ✓ A la persona que se encuentra sentada en la sala de espera, en ese instante, la llaman y habla por su celular en voz baja, ella cuelga con cara de preocupación **FA.2. M.03**

<p>Fecha: 06 /09/2018 Lugar: sala de espera UCI</p>	<p>Hora: 11:00 am – 12:00 m</p> <p>CATEGORÍA: DINAMICA FAMILIAR</p>
<p>OBSERVACIÓN</p>	<p>Subcategoría:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Uno de sus familiares llega, mientras ella se encuentra recostada en el pasillo, saluda diciendo: “hola mijo”. El familiar le pregunta de por qué esta acá, ella contesta: “viene porque tengo la probabilidad que me escriture la finca, vine a que me ponga la huella”, continúan hablando respecto al lote que le pertenece al sobrino persona con quien habla ella le dice: “mijo necesita pagar primero el impuesto predial para que le den las escrituras, se va como un millón en eso, eso lo paga en el pueblo y debe llenar el formulario en la oficina de caja social y allá le dan constancia de que no debe nada, y le entregan el lote” Fa.9.M.03 • Uno de los familiares pregunta acerca de la situaciones su paciente a lo que acierta diciendo: “pues ella estaba bien, solo decía que le faltaba el aire, pero iba al médico, quien iba a pensar que estaba tan re malita, y yo sin trabajo y con esa mano de deudas que tenemos, y ahora estoy, dios mío yo no sé qué voy hacer” con tono de preocupación y ella continua diciendo: “y ahorita tengo que ir a recoger a mis hijos por que el papá dizque no puede, y me queda re lejos, y el pasaje que esta tan caro y pensar lo de la comida y las onces de esos chinos... más plata” con tono de rabia “y lo que me preocupa es que ayer le traje pañales, no demoran en pedirme más y con toda la plata que hay ” se queda callada, en un momento mira al suelo y pasado un rato pregunta: “y mañana también va a venir ud.? ¿o su hermana?, le contestan: “no china me toca a mí, estela está trabajando y allá no les dan permiso” Fa.11.M. 01 • Uno de los familiares al salir de la unidad, y mientras se retira sus elementos de bioseguridad, dice: “veo muy mal a mi mamita y yo hasta ahora puedo venir, es que en el trabajo no dan permiso y si uno da papaya lo sacan y más con esta situación peor quedarse sin trabajo”, después se retira hacia la puerta de la unidad y coge el celular, llama a sus familiares y le comenta la situación del paciente. Fa.11.M.02 	<ul style="list-style-type: none"> • Afectación económica

- Llega uno de sus familiares corriendo y ella bruscamente le dice: “lávese las manos”, ella lo lleva hasta el lavamanos y le dice: “quítese la chaqueta, yo se la tengo”, mientras ella le sostiene la chaqueta y camina hacia las escaleras y luego se devuelve; al volver observa que él ya acabo de lavarse las manos le coloca el gorro, y le amarra el tapabocas después se quedan en el pasillo junto a la puerta esperando a entrar. **Fa.20.M. 06**
- Un familiar llega tranquilo caminando, un familiar le dice que se lave las manos mientras le sostiene la chaqueta. Al terminar, le coloca el gorro y se lo coloca mientras él vota su servilleta, arregla al siguiente familiar, le pone el gorro, le pone el tapabocas de una manera muy gentil y espera con sus manos en el bolsillos, mira hacia adelante, mira el horizonte, camina por el pasillo, en un momento ella le dice: “hablé con su papito que ya lo llamé, que ella no se podía demorar nada porque ya viene”, entra y sale con un gesto de alegría y pregunta: “dónde puede votar el gorro”. **Fa.21.M. 06**
- Después de la conversación, inicia constantemente a entrar llamadas de celular, familiares preguntado por el estado actual del paciente, al parecer todos dando palabras de aliento a lo que ella responde “muchas gracias, si hay que seguir orando por ella” “cualquier cosa que pase, yo les aviso” **Fa.22.M. 01**
- Dos familiares comentan que la paciente refiere el mal trato por parte de las auxiliares de enfermería y que sobre todo dos de ellas, que la maltratan física y verbalmente y comentan las familiares que: “mañana voy hablar con el doctor y le voy a decir para que estén más pendientes de esa gente”. **Fa.2.M. 01**
- La familiar se encuentra sentada en las sillas de sala de espera y habla con su familiar y le dice: “que la doctora dice que el riesgo de muerte es bastante alto” Luego reitera algo de que 12 minutos es mucho. En la puerta una auxiliar pregunta quién más va a entrar a la visita del paciente número 12, ella le dice a su familiar que no le habló mucho porque ella quiere hablar y se agita. **Fa.21.M. 06**

Subcategoría:

- Relaciones intrafamiliares

<p>Fecha:06 /09/2018 Lugar: sala de espera UCI</p>	<p>Hora: 11:00 am – 12:00 m</p>	<p>ESCENARIO:</p>
<p>OBSERVACIÓN</p>		<p>CATEGORÍA: BRINDANDO BIENESTAR</p>

- La familiar está haciéndole un masaje a su paciente, lo mira de arriba hacia abajo, y le dice: “todo va estar bien, te quiero mucho”. **Fa.14h.M. 04**
- El familiar entra en la unidad, muy tímido y con los ojos casi aguados se acerca y le dice: “Papito Te quiero mucho, no respire tan fuerte, todo va a estar bien” Mientras ella le toca suavemente su frente... “no respire tan fuerte amor” **Fa.12h.03**
- El familiar ingresa en la unidad, muy cordialmente agradece a la auxiliar de enfermería, entra en la unidad con los ojos aguados, mira al techo y después se acerca a su familiar y le dice: “no me cierre los ojos se lo dicen con un tono de tristeza”. la paciente levemente mueve su mano y el familiar le dice: “que hago no me cierre los ojos mi amor, yo quiero verla despierta y caminando... ahí le coloqué el canal que le gusta, recuerde que la amo mucho” **Fa.16h.M. 04**
- El familiar habla con el paciente mientras en el fondo se oye una canción de un violín debido a que ella le colocó esa canción que encontró en la televisión. ella le dice: “José la pregunta mamá, mamá Olguita la pregunta todos los días... mamita tienes esos ojos hermosos están muy bellos” **Fa.16h.M. 04**
- Ella mientras se abraza a si misma dice: “tengo mucho frío” toma una postura fetal en la silla como si quisiera acurrucarse, pone sus manos en el mentón y dice: “Oiga mamá tiene que ir a Cali a visitar a su hermana, a su sobrina y a todos los que están allá”... luego ella suspira **Fa.16h.M. 04**
- El familiar se acerca y le dice: “Papito te quiero mucho... no respire tan fuerte, todo va a estar bien” Mientras ella le toca suavemente su frente... “no respire tan fuerte amor” **Fa.12h.03**
- Observador: En ese momento le traigo las gasas impregnadas y se los doy a ella para que se las dé asu paciente...en su cara se ve la satisfacción de poder satisfacer su necesidad. Ella le dice mientras le da las gasas: “sus hijos lo quieren mucho” el termina de chupar sus gasas e intenta dormir **Fa.11h.M.03**
- La Familia trae una servilleta y lo limpia debido al babeo de su familiar, lo limpia y luego se devuelve, busca el pedal para el agua, moja un poco la servilleta y lo limpia y le dice que lo quiere mucho, que no respire tan fuerte, que lo haga despacio y toma varias servilletas nuevamente y se las coloca debajo de su hombro, lo arropa, le toca su cara suavemente y le toca los pies los cuales siente muy fríos, decide arropárselos y le pregunta cómo ésta **Fa.12h.03**
- El familiar le dice: “Slow Slow breathe, slow beko” cambia y le dice en español: “muy bien tranquilo, despacio” lo mira fijamente y continua hablándole en inglés y le dice: “What are you now y volverás a ser lo que eras antes” continua diciendo en inglés a su familia: “What did you say hello Okay ,“todo va estar bien” , “Everything will be fine”, él continúa diciéndole que todo va a estar bien, el familiar le pregunta que si siente su mano, luego le pregunta: “¿quieres llamar a lisa?” y nuevamente le repite: “todo va a estar bien”; le toca la cara suavemente, se dirige hacia la mesa y saca un pañito húmedo y le dice que le humedecerá los labios un poco. saca la

Subcategoría:

- Brindando cuidado y afecto

<p>servilleta que le habían puesto en el cuello, lo hace muy despacio y cuidadosamente; nuevamente toca su cabeza suavemente. (...) le dice al familiar que lo tranquilice porque por eso suena el monitor, él le dice: “You Feel Alive” en ese momento el Monitor deja de sonar (...) dice: “está bien, tranquilo” Fa.13h.H. 03</p> <ul style="list-style-type: none"> Realiza un masaje con aceite de almendras a la piel de su familia mientras lo toca suavemente, se dirige hacia el cajón y saca una crema y masajea los brazos mientras le susurra al oído, ella dice en un tono de alarma “está súper frío” le cobija los pies, toma crema y humecta la piel sacra levantando la pierna... mira al paciente y lo destapa ella le pregunta a la auxiliar: “¿se desconectó?, la auxiliar le responde: “no señora“. (...) ella continúa haciendo el masaje, ahora con la otra pierna y tratando de calentar las piernas a su familiar, ella frota sus manos para calentarle sus pies un poco, ya que se las siente muy frías según dice. la auxiliar de enfermería dice: “Está muy bien atendido, sí sabe quién lo está consintiendo?” a lo que ella contesta: “me preocupa es los lugares que uno no alcanza” la auxiliar responde: “ahorita en un momento lo cambiamos de posición y le humectamos esas partes”, ella pregunta: ¿sí?... a él le quedan huecos cuando uno le quita la almohada que tiene en los pies”. Sigue y arroja el pie del familiar... la auxiliar le dice: “mi corazón ya se terminó la hora de la visita” ella asiente con la cabeza y le dice a su familiar: “nos vemos más tarde, lo peina y se retira con cara de tristeza”. Fa.14h.M. 04 (...) “Se le cayó la mano, ¿qué hago? no me cierre los ojos mi amor, yo quiero verla despierta y caminando... ah le coloque el canal que le gusta, recuerde que la amo mucho” en ese momento llega la auxiliar y le dice que se tiene que retirar porque se ha acabado la hora de la visita... “se le ha caído la mano” vuelve y repite... “está harto caliente, está que suda”. Fa.16h.M. 04 	
<ul style="list-style-type: none"> En ese momento entra la jefe y la auxiliar pero ella no se inmuta ante su presencia, se encuentra concentrada y masajea la parte del muslo. la jefe sale pero ella no se da cuenta que ha entrado o ha salido, la auxiliar llega, reparte los insumos de la habitación, pero ella continúa con lo suyo. Fa.14h.M. 04 	<p>Subcategoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> Participación en los cuidados
<ul style="list-style-type: none"> (...) llega la auxiliar y le dice que se tiene que retirar porque se ha acabado la hora de la visita (...) Fa.16h.M. 04 uno de los familiares de dice a otro que: “las horas de visita son como muy corticas y yo ahí si que hago porque los 3 niños son pequeños, pero ahss la cosa es que no puedo viajar todos los días y me toca dedicarme a mi familia, pero es que ella llegó caminando y no se ahora porque está así, pero sabe que yo creo que lo que la jodió fue una fiebre que le dio, ¡la fiebre!” Fa.8.M.03 una familiar dentro de la unidad se encuentra muy conmovida por el estado actual de la persona, le toma su mano, y permanece mirándola, hasta que la auxiliar de enfermería le indica que termino la visita y ella responde 	<p>Subcategoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> El tiempo es corto

<p>“ya me despido y ya salgo” ella dice mientras la auxiliar nuevamente le pide que se retire que la visita ya terminó, a lo que ella dice: “para mí no ha sido tan largo, para mí todavía no son las 12” se dirige a su familiar y dice: “mamita la quiero mucho ya nos vemos al rato” Fa.15h.H. 04</p>	
---	--

<p>Fecha:06 /09/2018 Hora: 11:00 am – 12:00 m Lugar: sala de espera UCI</p>	<p>CATEGORÍA: CREENCIAS COMO BASE DE LA ESPERANZA</p>
<p>OBSERVACIÓN</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Estando dentro de la unidad, el paciente solo la mira, ella le da la bendición, lo persina y le canta, lo toca con miedo, le habla mucho sobre Dios... el familiar le dice: “Dios está contigo, debemos confiar en él para pasar esta gran prueba... estamos en cadena de oración por ti”, lo persina de nuevo y se retira la blusa y dice que va a llamar al hermano Fa.12h.03 ● Una de los familiares de pacientes en la unidad se sienta en las sillas de la sala de espera, toma su bolso y saca un papel de oraciones y un rosario; son oraciones a la virgen y cerrando los ojos reza en silencio por su familiar. Ella se persigna e inicia su rosario muy concentrada en ello a pesar del ruido que generan algunos familiares, vuelve a sentarse y dice: “ay Dios qué duro... Dios, Dios, Dios” se observa facies de ansiedad y angustia Fa.2.M.03 ● Dentro de la unidad, uno de los familiares le habla al paciente: “Dios la bendiga, usted sabe que la amamos todos, sus nietos la aman mucho”, tomando la mano vuelve a decir “vamos a seguir orando por ud. para que Dios nos ayude en esta difícil situación, pero mucho ánimo que Dios no desampara a sus hijos” Fa.16h.M. 04 ● Saliendo de la unidad un familiar camina y dice: “si Bendito sea Dios” y se va hacia las sillas, se sienta con otros familiares y les cuenta lo que le dijo a su familiar, donde menciona que ella le dijo “Dios lo acompaña, todo va a estar bien, no se preocupe”. Fa.20.M. 06 ● Se reúnen varios familiares en la sala de espera de la unidad, entre ellos se dan mucho consuelo... afirma alguno: “todo va estar bien, Dios nos va a sacar de esta, debemos seguir orando” Fa.5.H. 02 	

<ul style="list-style-type: none"> No paran de timbrar los celulares, todos los familiares contestan varias llamadas y se encargan de contarle a los demás familiares de cómo va el proceso de su paciente. las palabras que reciben son de aliento, a lo que responden “Dios la escuche”...“amen”. Sale de la UCIA, en horas del mediodía, una mujer que se sienta en las sillas de la sala de espera, toma su bolso y saca un papel de oraciones y un rosario, se persigna e inicia su rosario muy concentrada en ello, a pesar del ruido que se mantiene generado por las otras personas. En un momento se detiene saca un pañuelo y se suena, lo guarda y continúa con su oración. Fa.7.M.03 	
---	--

<p>Fecha:06 /09/2018 Lugar: sala de espera UCI</p>	<p>Hora: 11:00 am – 12:00 m</p>	<p>CATEGORÍA: NECESIDAD DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN</p>
<p>OBSERVACIÓN</p>		<p>Subcategoría:</p>
<ul style="list-style-type: none"> Los familiares salen y le preguntan: “¿dónde se salió usted?” a lo que responde, en explicación de lo de la respiración, ellos le cuentan algo de acerca de los pulmones y responde: “si tiene una E. coli”, continúan hablando acerca de la información que el médico les dio, a lo que él interviene y dice: “él les dijo que podía vivir con eso pero le va a quedar mucho tiempo” Fa.1.H.03 La familiar se encuentra sentada en la sala de espera... comenta con su acompañante: “estoy preocupada por la sonda...se le está saliendo el líquido y las manos están muy hinchadas y los pies también; ¿cuándo le quitaran el tubo? pregunta ansiosa. En ese instante, le entra una llamada, habla y pasados unos 5 minutos cuelga y mira a uno de sus acompañantes quien le hace una pregunta: “¿se desaturó mucho?”, con tono de preocupación ella contesta: “esperar a ver que dice el medico”. Pasado el tiempo después de hablar con el médico, se reúne con uno de sus acompañantes y le dice: “¿la espiración es por?, ¿usted donde se salió?” a lo que él le pregunta que si debe vivir con eso todo el tiempo ella contesta: “no tiene condiciones para hacer trasplante” Fa.2. M.03 Un familiar se encuentra sentada con sus demás familiares después de hablar con el médico, en ese momento ella comenta: “ese tubo que tiene en la nariz algo como que se le está saliendo ¿no?” le contesta 		<ul style="list-style-type: none"> Desinformación de la situación clínica

su familiar en tono de inseguridad, ella comenta: “esa tensión se le sube y se le baja mucho” sus familiares le dicen: “yo no me fije” a lo que asiente y dice ¡SI! “ella como que se agita mucho y se le sube” su acompañante le dice: “eso parece”. **Fa.4.M.03**

- Se encuentra hablando con el celador y ella en ese momento menciona que ya la extubaron, se toca la cara, miran atentamente hacia dentro para oír que dicen acerca de su familiar, se hacen preguntas acerca del suceso “¿será que ya?” se queda mirando hacia la puerta cómo pasan las personas fijamente en la habitación de su familia por un rato **Fa.21.M. 06**
- El familiar se hacen preguntas acerca de lo que harán dentro, de que pasara, si ya han acabado para poder entrar; esta mañana me dijo el doctor que otra vez la tienen que llevar a cirugía, que le tienen que hacer otro lavado y tomar una biopsia para saber cómo están los intestinos” **Fa.2.M. 01**

- La mujer llega después de las 11 am, cuando inicia la visita, está completamente perdida y no sabe a quién preguntar, no sabe por qué necesita un gorro y un tapabocas antes de entrar y por poco entra si bañarse las manos **Fa.6.M. 02**
- La familiar habla por celular y le dice: “el doctor me pide el holter, el electro todo eso, porque él necesita especificar cómo le fue en el cateterismo y todo eso, si estas mañana yo traigo la carpeta”, ella se queda callada y en tono de rabia dice: “¡No! el doctor dijo que quizá, y otra cosa va a ir a junta médica para que me digan que más van a hacer con ella, pero ya dijeron que está programada, en eso se queda callada y pasado un rato cuelga y pierde su mirada en la pared. **FA.6.M.06**
- Ella se encuentra hablando con el celador el cual le pregunta: “¿y desde cuando llegó?” ella responde: “como a las 5 de la tarde” el celador dice: “ya le pidieron la copia del documento y todos los papeles, como eso se demora...” y ella responde que no le han dicho nada de papeles, el celador le pregunta a una de los familiares: “¿cómo la trajeron acá por disponibilidad de cama?” ella responde “Sí en un tono de voz bajo y no vuelven a hablar. **Fa.17.M. 06**
- Se realizan el lavado de manos colocando jabón en las manos y enjuagando, luego de esto se colocan el tapabocas y el gorro. **Fa.2.M. 01**

Subcategoría:

- Orientación en los procesos de la unidad

<ul style="list-style-type: none"> ● En el pasillo de ingreso a la unidad, se aprecia que si bien los casilleros están debidamente marcados con el número de habitación de cada persona, las personas dejan sus pertenencias en el primero que ven vacío. Llevan muchas cosas, como maletas muy grandes (no las que utilizan para llevar pañales y demás), sombreros, sombrillas, lo que hace que no sea suficiente el espacios en los casilleros y con esto se presenta desorden. Observador ● El lavado de manos de todas las personas observadas es: no saben los pasos para un buen lavado de manos, no se le explica su importancia antes de la entrada a la unidad, así como no se les explica cómo utilizar los dispositivos del jabón y el agua, lo que hace que la mayoría no haga buen uso de estos. Observador ● La segregación de residuos sanitarios se depositan gorros y tapabocas en la caneca verde, se depositan las toallas de manos y bolsas en la caneca roja, se da muy poca información a las personas del manejo de materiales limpios y contaminados. Observador ● El celador que controla el ingreso de las personas tan pronto pasa una hora se retira, quedaban algunas personas, haciendo que no se controle el ingreso o manejo de utensilios. Observador ● En las horas de la mañana son más las personas que asisten a la visita de pacientes en la unidad, llegan sobre las 11 de la mañana hora que inicia esta, igual que en la tarde a las 4 pm, la gran mayoría de personas no verifica el casillero asignado por el número de unidad en la que se encuentra su familiar, no hay personal asistencial que indique como debe ser este, las personas se les dificulta el uso del sensor de agua en los grifos Observador 	
<ul style="list-style-type: none"> ● La familiar sale de haber hablado con el médico y le dice a los familiares que la acompañan: “me dicen que por el momento no lo pasan a piso hasta que no esté mejor ... que sacan con pasarlo si nuevamente va a estar igual de delgado... ya habla y tiene hasta fuerza en las manos y los pies los arrastra” Fa.6.M.03 ● El paciente pide agua, pero el familiar dice: “creo que todavía no se le puede dar agua” el paciente vuelve y pide agua, me mira a mí y me dice: “¿que quiere agua, puede tomar?” en respuesta le comento que no puede beber agua, pero puede chupar unas gasas con agua para sentir alivio a lo que ella responde: “si está bien” lo observa mientras él duerme, dice: “¿no se puede sentar el paciente?” dice que quiere más agua “¿toca esperar un rato?” dice: “ella ya tomo un poquito”... me mira y pregunta: ¿porque tiene los pies hinchados? A lo que contesto: “por la cantidad de líquido que se la han pasado por las venas” ahhh al momento observa el monitor debido a que está sonando, vuelve y lo toca y dice: “estire los pulmones tranquilo”, luego toca la sonda nasogástrica para que él no la jalé y no se le acerque... mira de nuevo el monitor Fa.12h.03 	<p>Subcategoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Intervenciones del equipo de salud

<ul style="list-style-type: none"> El monitor del paciente está sonando debido a una desaturación, en ese instante llega el médico de turno debido a que se desatura el paciente, llega también la auxiliar y el familiar reitera con tono fuerte diciendo: “dice que le duele mucho” el auxiliar responde: “ya le colocamos algo para el dolor” pero el familiar mira con cara de desconcierto. Fa.13h.H. 03 	
<ul style="list-style-type: none"> Más tarde, de repente una joven sale corriendo, saluda y pregunta: “donde acá cerca venden almuerzo” ella dice: “al frente del hospital” (...) se levanta para estirar las piernas y se da cuenta que botó el gorro y el tapabocas y los recoge del suelo. más tarde se levanta y se dirige a hablar con el médico tratante de su familiar, pasados unos 15 minutos regresa, toma asiento con sus otros acompañantes y dice: “ella estaba malita, pero ya está mejor” y se queda callada y solo escucha lo que comentan los otros familiares, uno de los familiares sugiere ir a almorzar con lo que ella afirma “si, vamos a buscar” Fa.4.M.03 Llega un señora de edad avanzada caminando con una maleta rosada grande y me pregunta de manera muy gentil, si puede guardarla en un casillero, a lo que intervengo mencionando que si; la guarda y se dirige a mirar la lista de los pacientes que hay en UCI para saber en qué habitación está su familiar, después de eso hay una señora que está esperando para que le den razón de cómo está su familiar e inicia a hablar con ella sobre el tiempo que llevan esperando; apenas terminan de hablar, los llaman para hablar con el médico para recibir la información correspondiente al estado de su familiar. Fa.8.M.03 Una joven sale de la UCI y se encuentra con un familiar, lo saluda y le pregunta cómo esta ella, “esta decaída” afirma, toma asiento y pierde su mirada en la pared donde se encuentran los contenedores, después de un momento se ve un poco más animada, ella ríe, por un chiste que le cuentan uno de sus acompañantes; le preguntan por la universidad y hablan un buen rato. pasados 15 minutos, uno de los familiares que estaba con ellos se despiden y ella contesta:” Dios la bendiga señora martica” en ese instante ella se queda sola y toma su celular revisándolo. Fa.17.M. 06 En la sala de espera la gran mayoría de personas intercambian ideas con los demás familiares, hablan sobre la condición clínica de estos y de cómo han mejorado o empeorado, se siente un ambiente de estrés e incertidumbre. Fa.4.M. 02 Llega uno de sus familiares corriendo y ella bruscamente le dice: “lávese las manos”, ella lo lleva hasta el lavamanos y le dice: “quítese la chaqueta, yo se la tengo”, mientras ella le sostiene la chaqueta y camina 	<p>Subcategoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ayuda mutua en la sala de espera

hacia las escaleras y luego se devuelve; al volver observa que él ya acabo de lavarse las manos le coloca el gorro, y le amarra el tapabocas después se quedan en el pasillo junto a la puerta esperando a entrar.

Fa.20.M. 06

- Un familiar llega tranquilo caminando, un familiar le dice que se lave las manos mientras le sostiene la chaqueta. Al terminar, le coloca el gorro y se lo coloca mientras él vota su servilleta, arregla al siguiente familiar, le pone el gorro, le pone el tapabocas de una manera muy gentil y espera con sus manos en el bolsillos, mira hacia adelante, mira el horizonte, camina por el pasillo, en un momento ella le dice: “hablé con su papito que ya lo llamó, que ella no se podía demorar nada porque ya viene”, entra y sale con un gesto de alegría y pregunta: “dónde puede votar el gorro”. **Fa.21.M. 06**

**CATEGORIZACIÓN OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE A FAMILIARES DE PACIENTES EN UCI ADULTO
HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA**

CATEGORIA	SUBCATEGORIA
<ul style="list-style-type: none"> • ESPERA IMPACIENTE 	<ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad y preocupación ante la espera • La tecnología como herramienta de distracción durante la espera
<ul style="list-style-type: none"> • DINAMICA FAMILIAR 	<ul style="list-style-type: none"> • Afectación económica • Relaciones intrafamiliares
<ul style="list-style-type: none"> • BRINDANDO BIENESTAR 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindando cuidado y afecto • Participación en los cuidados • El tiempo es corto
<ul style="list-style-type: none"> • CREENCIAS COMO BASE DE LA ESPERANZA 	
<ul style="list-style-type: none"> • NECESIDAD DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> • Desinformación de la situación clínica • Orientación en los procesos de la unidad • Intervenciones del equipo de salud • Ayuda mutua en la sala de espera

Realizado por: Internos de Enfermería UCI-A Segundo semestre del 2018

Jose David Plazas Mora

Javier Ricardo Vargas Buitrago

Asesorado por: Mg. Carol Pinzón Jaimes