

FAMILIA & UCI en tiempos de COVID, una experiencia real:

Marzo en Madrid, nuestras UCIs sufren un cambio importante, se desbordan, se abren nuevas camas buscando las mejores condiciones para los pacientes. Pero no es suficiente, siguen llegando ingresos desde la urgencia muy comprometidos; es una emergencia, nos impacta que vengan solos.

No hay nadie al otro lado de la puerta esperando, no llaman al timbre preguntando por ellos... el hospital está cerrado a los familiares, no les dejan acceder.

Esta nueva situación sanitaria, única y mundial contrasta con la visión de las UCIs abiertas que surgían estos últimos años. Proyectos llenos de luz, en los que la familia era co-protagonista junto al paciente ingresado. Familiares que aprendían a cuidar, a hidratar o simplemente acompañar...

En estos días el personal de la UCI vive momentos muy tristes, difíciles. Se toman decisiones muy complicadas que no les dejan conciliar bien el sueño cuando el turno termina... Junto a los pacientes COVID como así los llaman hay soledad...

En el box de la UCI conviven unas manos que descansan con Midazolam sobre otras cubiertas de capas de guantes azules.

Los guantes, tocan con mimo, cambian sueros, aprietan la mano antes de sedarles... Estas manos azules quieren decir que TODO SALDRÁ BIEN pero son esos pequeños ojos los que asoman entre gorros y grandes gafas los que dudan si será verdad...

El paciente mira con miedo, con deseos de curación, ve la sonrisa asomar de todo el equipo de cuidados intensivos... y se duerme.

El profesional quiere transmitir calor, paz y una buena dosis de confianza, pero le desvela la situación de soledad que se respira en la UCI. No hay familias, no hay historias de pacientes, nadie pregunta.

Lejos de la UCI se encuentran ellos...mujeres, maridos, hijos, amigos, abuelos, compañeros de trabajo... Todos se imaginan cómo estarán sus seres queridos. No saben el número de cama, y en ocasiones ni la planta.

No ven desde sus casas los respiradores, los cables y los números que les gustaría controlar. No ven nada, solo imaginan y confían. Confían en todo el equipo que trabaja para sacar adelante a su familiar o amigo de esa UCI clausurada, aislada... La UCI COVID.

Entre todo el bullicio de sentimientos surge una idea. Un enfermero levanta la vista y lanza una necesidad patente. Necesitamos conexión, necesitamos voces, necesitamos a esas familias cerca.

Enseguida se pone en marcha esta gran idea, es una realidad, una misión. Los jefes y supervisoras apoyan desde el primer momento esta iniciativa y comienza un nuevo proyecto.

Conectar a nuestros pacientes con sus familias, cortar la soledad y aportar esperanza en las cientos de casas que no vemos pero sentimos cerca.

Se pone a disposición de todas las familias de pacientes ingresados en nuestras UCIs del Hospital 12 de Octubre un mail que ya funcionaba en la UCI cardiológica.

Un correo electrónico, un canal que abrimos adaptando la tecnología a la oscura situación (humanizacionucc@outlook.es).

Les pedimos a nuestros compañeros intensivistas que les hablen del correo a todas las familias en su información diaria, les propongan que manden sus mensajes de voz, sus cartas, su ánimo, su lucha por afrontar esa soledad que la enfermedad les ha dejado.

Que manden videos en familia, canciones especiales, palabras de amor...

Pronto, a través de las redes sociales se difunde el proyecto, vuela a los hogares, hace sonreír a quien le llega. Conectamos nuestras UCIs con el exterior, conectamos personas...

En los días posteriores empiezan a llegar mails, correos de personas anónimas que mandan ánimo y fuerza a los pacientes que luchan en sus camas... Palabras de apoyo hacia todos los profesionales que trabajan entre EPIs y enormes precauciones.

Las recibimos, las imprimimos.

Comienza a ser verdad, la UCI responde con imágenes. Dibujos desde algunos colegios, cartas maravillosas, historias anónimas cubren nuestras paredes, llegan a todos, nos emocionan...

Otras se imprimen y se reparten entre los pacientes de nuestras UCIs y por las plantas...

Hemos creado una conexión de esperanza, somos su voz. Pero los mensajes siguen llegando, cada día más... Necesitamos una organización más extensa para distribuirlos, y se forman grupos de trabajo en las distintas UCIs.

Las familias aceptan con cariño la idea y empiezan a mandar sus imágenes, sus voces, sus historias. Nos cuentan que han descubierto una nueva forma de desahogarse, de gritar su dolor, de mandar su energía que nosotros la recibimos con fuerza.

Nos dicen que se sienten más cerca de la UCI, de nosotros, del paciente ingresado. Escribir una carta a alguien al que no puedes ver, ni oler, ni tocar es complicado, por la gran carga sentimental que depositas en cada palabra.

Pero los familiares de nuestros pacientes lo hacen a diario porque lo necesitan, porque confían en nosotros, en nuestras voces que se las van a leer, en nuestras manos que les van a tocar diciendo si ha escrito o mandado un audio su mujer, su hij@...

Descargar la emoción en cada frase, en cada audio se transforma en una necesidad. Pasados los días nos ofrecen una tablet de otro gran proyecto que **acorta la distancia** a cientos de pacientes en el hospital.

Ya no necesitamos usar nuestros teléfonos... La tecnología de nuevo nos ayuda para hacernos más grande, más necesarios.

El equipo de enfermería formado estudia a diario qué mensajes se pueden poner, qué situación tiene el paciente y las necesidades que detectamos. Se actualizan los mails varias veces al día.

La recepción se centraliza en una sola persona que recibe la información distribuyéndola a las UCIS COVID... mails para la antigua UCI cardiológica, mails para la UCI Polivalente, mails para la nueva UCI en intermedios...

Se contesta cada mail, individualizando su mensaje. Agradeciendo cada palabra recibida.

Los primeros días llegan mensajes de personas angustiadas intentado saber algo de un familiar ingresado desde urgencias, otros mails para pacientes ingresados en planta de hospitalización... Desde la UCI con la ayuda de las supervisoras hacemos llegar todos los mensajes a su destino.

Otras veces cuando la situación es favorable y nuestros pacientes se sienten con fuerza, hacemos videollamadas cargadas de magnetismo y entrega.

TODOS los mensajes anónimos se difunden al equipo de cuidados intensivos a través del correo electrónico del hospital de medicina intensiva, llegan lejos, muy lejos.

Pero nos emociona y encoge enormemente las frases de cariño que llegan de familias cuando su familiar ya no está en la UCI, cuando mejora y se va a planta o incluso cuando las cosas no salieron bien...

Hasta en estas ocasiones nuestras familias dedican unos minutos en escribirnos, agradecidos por los cuidados recibidos. Lo que ellos no saben es que sus frases de aliento se convierten en motor para continuar y retomar el sentido cuando nuestro personal desbordado se derrumba.

Somos conscientes del enorme valor que aporta a cada familia saber que sus voces y su amor infinito llega a cada paciente que mira con lágrimas y emoción.

En muchas ocasiones aprovechamos los momentos de “ventana de sedación” para conseguir una conexión especial entre audios recibidos e imágenes cargadas de cariño...

En la UCI vivimos la evolución de cada uno al milímetro pero a veces los límites de la vida los ponen los propios pacientes; cuando su agotamiento y sus fuerzas terminan no avisan, se apagan...

Dentro del inmenso dolor que suponen todas estas situaciones saber que cada uno de los pacientes lleva en el corazón el amor enviado por quienes les quieren reconforta...

La familia se despide de una forma jamás pensada, inusual... A nosotros nos queda la sensación de haber sido unión en esta despedida y para ellos en el duelo de dejar marchar conviven la tristeza con la paz de las palabras recibidas.

En estos momentos se avisa a la familia más cercana y acceden a ellos para tocarlos por última vez, pero ya están dormidos... Sus vidas se marchan con las maletas llenas de planes...

Gracias a todas estas personas y familias, por dejarnos acercar vuestras voces en más de 600 mails que habéis enviado... vuestros audios y vuestras emociones son testigos de la dureza del aislamiento y de la esperanza en esta pandemia.

Recibir palabras de ánimo y aliento ha llenado de energía a pacientes en su lucha dentro de las UCIs. Gracias por vuestra confianza ciega y constancia.

Gracias por todas las cartas de solidaridad que han llegado a corazones desconocidos en más de 80 ocasiones.

Dedicar un solo minuto en mandar al ciberespacio cariño ha sido muy reconfortante para todos los profesionales de nuestros cuidados intensivos. Gracias por vuestros dibujos, vuestros arco iris que hoy decoran la pared de la UCI recordando que juntos lo haremos mejor y que todo va a ir bien.

Por ser impulso diario en turnos eternos que terminan entre lágrimas y cansancio extremo.

Gracias a todos los compañeros, enfermeros y enfermeras, técnicos auxiliares en enfermería, intensivistas, celadores, administrativos... por vuestro tiempo, vuestras ganas de conectar personas en tiempos de soledad, por vuestra sensibilidad.

Desde las unidades de cuidados intensivos estamos preparados para conectar emociones, sabemos que apretar fuerte una mano que tiene miedo y mirar con intensidad a través de una mascarilla es parte de nuestro tratamiento. Gracias por vuestra profesionalidad.

Y por último un **GRACIAS grande y emocionante a todas las familias** que habéis usado nuestras manos, nuestras voces y nuestra ilusión por ayudaros al mandar cientos de mensajes.

Nos habéis dicho que el hecho de escribir nos conecta en el sentimiento, guardar palabras de voz y enviarlas os hace lanzarlas directamente al cielo, que libera y acerca.

Gracias por ser un elemento fundamental en el ingreso hoy y siempre. Formáis ya parte de la historia de nuestras unidades. Las miradas de todos los pacientes ingresados, las sonrisas de medio lado con un tubo que aprieta, y las manos queriendo mandar besos son el fruto del amor más tecnológico y necesario en tiempos de dificultad.

GRACIAS a todos los que habéis hecho posible esta conexión en nuestras UCIS.

Enfermería Intensiva (UCI Cardiológica - UCI Polivalente)

Hospital UNIVERSITARIO 12 de Octubre Madrid