

Anatomia humana

SOBRE LA SATISFACCIÓ A URGÈNCIES

Jorge Bello



Encara que hi ha problemes a urgències dels hospitals d'aquí i d'arreu, l'opinió dels pacients que en fan ús és en general prou bona.

Hem d'admetre, però, que hi ha un bon grapat d'experiències personals de sentit contrari. Aquestes experiències mereixen tot el respecte i cal tenir-les en consideració, però també hem d'admetre que el valor que ofereixen, per avaluar un servei d'urgències, és anecdòtic.

Ara busco els fets objectius. Per avaluar un servei d'urgències d'hospital, no en tenim prou amb la paraula dels professionals que hi fan feina, ni amb la paraula dels professionals que en fan la gestió. Hem de mirar també la paraula dels pacients que van anar-hi tot buscant ajuda mèdica.

La revista «Gaceta Sanitaria» publica en 2013 un seguit de comentaris sobre l'estudi «Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios». Aquesta revista és una publicació científica de la prestigiosa Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria.

Aquest estudi és el resultat d'una enquesta feta a 3.600 pacients, de 9 hospitals públics, que van respondre un qüestionari a poc d'haver rebut atenció a



La bona atenció mèdica és feina de tots, i tots hem de tenir-ne cura, i vetllar, perquè és de tots i per a tots.

urgències. Els factors que van quedar relacionats amb la satisfacció del pacient a urgències són:

- Actitud del metge quan a tracte envers el pacient.
- Professionalitat del personal d'infermeria.
- Professionalitat del zelador.
- Infraestructura: neteja i confort.
- Informació rebuda en el moment de l'alta.
- Temps passat a urgències.
- Percepció d'un diagnòstic i tractament fets sense errades.

La conclusió d'aquest estudi és que queden identificats, pel mateixos pacients, els factors sobre els quals cal actuar per millorar les urgències, alhora que queden identificats els factors que contribueixen a la satisfacció del pacient.

Ara es veu com són de diversos els factors que es relacionen amb la qualitat assistencial a urgències, i que afecten tant als professionals com a l'organització del servei.

Dels comentaris que sobre aquest estudi publica «Gaceta Sanitaria», en vull destacar el que firmen tres professionals d'Urgències de l'Hospital Universitari de Canàries, a Tenerife. Conclouen dient que:

«En cualquier caso, es importante recalcar la excelente valoración que, en encuesta tras encuesta, tienen los ciudadanos de los servicios de urgencias hospitalarios, a pesar de la falta de espacio, medios y personal que en nuestra opinión secularmente padecemos. Sin duda, el trabajo en equipo de todos los profesionales implicados en la atención urgente contribuye a ello».

Aquests professionals també comenten una informació procedent del Baròmetre Sanitari, segons la qual, sobre 7.800 enquestes fetes a pacients d'urgències, «el 84 por ciento manifestó que tenía bastante o mucha confianza en la labor de los médicos, e idéntico nivel de

confianza respecto a los profesionales de enfermería».

Amb aquestes dues publicacions (l'estudi i el comentari a l'estudi) es pot veure que la preocupació per urgències és general, perquè és general que a urgències hi ha problemes. Però que també és general la voluntat d'identificar les àrees sobre les quals cal reflexionar, per avaluar-les objectivament, i plantejar solucions.

Tota reflexió sobre urgències ha d'admetre, com a punt de partida, que el bon funcionament d'urgències, i en conseqüència la satisfacció tant dels pacients que hi van com dels professionals que hi són, depèn del bon interactuar de les tres parts interessades:

- Pacients.
- Professionals que hi treballen.
- Professionals que en fan gestió.

Si els professionals i els gestors fan una feina realment professional, i els pacients fan un bon ús del servei, les urgències funcionen, i tots n'obtindran satisfacció.

Però si una de les tres parts interessades no fa el que ha de fer i de la manera en què ho ha de fer, urgències no funciona i tothom surt perjudicat. (Hem de considerar que Assistència Primària també influeix en el funcionament d'urgències.)

Per tant, hem d'admetre que l'atenció mèdica és feina de tots, i tots hem de tenir-ne cura, i vetllar perquè l'altre també en tingui cura.

bellocat@jordibell@gmail.com

Es racó d'en Cambreta

EL PENAL

Gustau Juan Benamej



Temps de crisi, temps d'espectacle. Espanya fa dos mesos que està sense govern i de moment no s'hi veu la sortida; unes eleccions anticipades, tal vegada?

I mentre, la judicialització de la vida pública, sobretot per corrupció, segueix; la llista és tan llarga que ja no hi fa res, ni es nota, si s'hi afegeixen nous casos. Tot és lentíssim; n'hi ha que duen anys i, al final, més d'un presumpte delictiu ha prescrit: els grans, els poderosos, tenen manera i recursos per allargar la cosa anys i panys i espolsar-se una mica; encara que, de tant en tant fa falta qualche pena -o penat- per satisfer els espectadors del gran circ. Per als de baix la cosa no millora gaire.

Tot açò aquí, a ca nostra. Si obrim la finestra a l'exterior, als veïns de prop, d'allà deçà o de més enfora, igual o pitjor. El sud i el llevant de la

Mediterrània crema, tothom contra tothom. Els coets dels nord-coreans són molt enfora; més enfora semblen encara els camps de refugiats d'Austràlia, perduts a illetes perdudes del Pacífic...

I per no sentir els crits dels veïns, quina solució millor que cridar més, a ca nostra! Si no veim seguretat enlloc, si no tenim veritats, hem de crear-les o somiar-les, a on i com sigui, encara que sigui amb el futbol.

❖ **AIXÍ, ENS PODEM EVADIR** sentint qualche conegudíssim exjugador posant càtedra de manera tan doctoral que ni el mateix Einstein, ara que està de moda, hauria estat capaç, o qualche locutor d'esports predicant les veritats absolutes i eternes del futbol com cap papa de l'època medieval ho haguera pogut fer millor.

El dilluns cara a la feina, calbrem els resultats. Després llegim, sense treva, comentaris a grapat. Discutim bé la jugada del

primer a l'últim gol i tots a fi de setmana pensem com un home sol. (Delfi Abella)

I aquest passat cap de setmana hi ha hagut unanimitat a les tertúlies i als mitjans de comunicació, fins i tot a aquells que es consideren -o solem

Si no veim seguretat enlloc, si no tenim veritats, hem de crear-les o somiar-les, a on i com sigui, encara que sigui amb el futbol

considerar- com a més seriosos, més enfora de la global banalització: el gol de penal fet pels jugadors del Barcelona al Celta de Vigo. A un diari d'aquells que es diuen de *prensa nacional* hi podíem llegir: «Suárez festejó su *hat-trick* y culminó una obra de Messi», la culminació d'una obra d'art dedicada al diví holandès, de tants d'amors i devocions.

❖ **COM SEMPRES**, els grans agressions, els grans problemes -el conflictiu món que vivim i que, a vegades, no acabam d'entendre-, demanen grans compensacions, grans evasions.

I per què ens hem d'escalfar el cap cercant solucions i inventant innecessàriament, quan tenim una distracció tan senzilla i tan a mà.

LLàstima, perquè el futbol, posat al seu vertader lloc, és un esport prou entretingut, per practicar-lo o per veure'l encara que sigui per televisió, però en terra o sobre la gespa, no a les altures de l'Olimp entre els déus immortals, per fer oblidar -encara que sigui per uns moments- les misèries quotidianes.

