

Acta del Consell de Participació Ciutadana del 18 de febrer de 2020

Assistents: Lisa Camós, Glòria Prim, Hortènsia Doportó, Anna Reyner, Xavi Pérez, Xavi Garcia, Claudia Illa, Belén Artuch, Xavi Casanovas, Anna Ribera i Jordi Plaja.

Excusen la seva absència: Mariona Lloret, Nury Ramírez i Lola Bosch.

Resum dels temes tractats:

Xavi Garcia fa una revisió de les propostes de millora i explica quines són les que ja s'han fet, les que estan pendents de fer-se i les que no es podran fer. Es lliura un document resum de les propostes.

Xavi Pérez fa incís de la importància que tots els participants aportin propostes per poder millorar la qualitat dels nostres serveis.

- **Llenguatge inclusiu a l'APP SSIBE**

Xavi Garcia repassa el tema que la Nury Ramírez va proposar, tot i no ser-hi, sobre el llenguatge inclusiu a l'APP SSIBE, i comenta que ja s'ha demanat per implementar-ho.

- **Atenció comunicativa i de tracte a pacients i familiars i protocols específics en casos complexos**

Es lliura un document explicatiu sobre l'atenció a pacients i familiars i protocols en casos complexos.

Xavi Garcia informa sobre la proposta que ens va fer la Lisa Camós, i li dona la paraula.

Lisa Camós exposa el cas d'un familiar greu que va venir al servei d'urgències i comenta que en aquest cas es van sentir desatesos en tot moment, no acompanyats i fa comparació amb el tracte que els hi van fer, per exemple al Hospital Josep Trueta i va ser totalment diferent.

Fa el comentari de si hauria d'haver més psicòlegs o professionals especialitzats per quan hi ha casos greus.

Anna Reyner que en casos complicats, quan no vols sentir el missatge que et donaran els professionals, reps un missatge negatiu de qualsevol forma que t'ho diguin.

Suggereix tenir un psicòleg que pogués acompanyar a la família per casos delicats i complicats.

Lisa Camós fa la reflexió que si els professionals empatitzessin més s'evitarien moltes de les queixes.

Glòria Prim pregunta si existeix el reforç psicològic per pacients que estan al Servei d'Urgències. Xavi Pérez comenta que aquest servei no existeix a cap centre d'urgències a Catalunya, i explica que el SEM (Sistema d'Emergències Mèdiques) activa el pla en situacions concretes i venen professionals de suport, on hi ha psicòlegs experts.

Claudia Illa explica que en els moments dels fets és més l'equip mèdic i després es recomana al metge de família perquè el derivi amb un especialista, com pot ser un psicòleg.

Anna Ribera comenta que s'estan barrejant diferents situacions, i explica que en el moment de la urgència on cal activar el SEM, ells fan la primera atenció, però no fan una evolució de tot el procés.

Però en casos menys importants, és el professional qui ha de comunicar i empatitzar amb el pacient.

Informa a més que aquells professionals que els manca l'empatia se'ls hi fa un taller de "coach" personal, tot i que hem de treballar molt per millorar aquest aspecte.

Xavier Pérez informa que va sortir un article de La Vanguardia de doctors d'hospitals catalans que passaven a ser pacients i expliquen com els hi canvia el punt de vista de veure la relació entre pacient i doctor i argumenten que l'acompanyament és un factor que tot pacient ho té molt en compte.

Belén Artuch diu que cada pacient té una situació diferent, i que aquesta situació pot afectar a la seva salut física, mental i laboral, posa exemples dels pacients que tenen un temps de baixa limitat.

Xavi Garcia resumeix tot el que s'ha comentat i diu que la empatia és un valor que es va incloure en el nostre pla estratègic i en el qual s'està treballant.

Hortènsia Doporto exposa el seu cas, on li van anular la intervenció de pròtesi de genoll i li van demorar 2 mesos més i quan la van trucar el raonament no els hi va semblar gaire adequat.

Anna Ribera comenta que el missatge que li van donar i que li desprogramessin en tant poc temps no va ser correcte.

Lisa Camós reafirma que torna haver-hi una falta de comunicació dels professionals cap als pacients.

Glòria Prim comenta que en casos puntuals, com el de l'Hortènsia, si el podria haver operat un altre professional i Xavi Pérez afirma que si és una situació vital sí però si no és d'urgència s'espera a que l'operin el seu metge.

- **Cursos formatius professionals**

Glòria Prim pregunta que si els cursos formatius que es fan als professionals són voluntaris, i se li afirma i Anna Ribera fa explicació del nou curs de com donar el missatge en casos complicats en els serveis de ginecologia, on es fan simulacions i s'està intentant treballar-ho en altres serveis.

A més fa incís que hi ha vegades que el missatge que donen els professionals és massa tècnic i s'està intentant millorar.

Glòria Prim torna a formular la pregunta si el professional que dona el missatge en casos complexos, és un treballador intern o extern i Xavi Pérez respon que és intern i a més explica que aquest professional ha rebut aquesta formació.

Glòria comenta si aquests mateixos professionals amb aquesta formació podrien acompanyar als familiars en aquests casos complexos i suggereix crear aquest perfil si encara no s'ha fet.

Anna Reyner comenta que es podrien implementar aquestes formacions de forma obligatòria i voluntari i Clàudia Illa respon que no es pot obligar a fer-los ja que és més de general interès del professional.

- **Criteris i protocols de derivació especialitzada**

Es lliura un document explicatiu sobre els criteris i protocols de derivació al metge especialista.

Xavi Garcia li dóna la paraula a Anna Reyner i ens comenta que el circuit de derivació que fa el metge de família al metge especialista hi ha molta incertesa per part dels pacients. Glòria Prim pregunta com funciona i si l'accés al especialista està restringit.

Anna Ribera repassa el tema de les derivacions i informa que el metge de família fa la derivació un cop repassat els protocols de derivació veu que té criteri per visitar-se amb un especialista.

La idea del protocol és evitar desplaçaments innecessaris al pacient.

També informa sobre les visites virtuals i les sessions dels equips mèdics en casos concrets.

Anna Reyner pregunta si els professionals van a una, és a dir, si tot l'equip mèdic del servei disposen d'informació de pacients i Anna Ribera reafirma que són equips assistencials que van coordinats.

Xavi Casanovas diu que amb la Història Clínica cada professional pot veure les anotacions del procés assistencial i què és el que vol fer el professional, perquè tot l'equip pugui estar informat.

A més exposa el sistema de monitoratge on el professional amb més experiència informa i fa reforç als professionals amb menys experiència.

Anna Reyner pregunta si el sistema de monitoratge a Sant Feliu de Guíxols segueix el mateix circuit que a Palamós i Anna Ribera li respon que tot i fer-se les sessions i guies dels professionals de Palamós a Sant Feliu, pot ser que tinguin el seu propi.

Xavi Pérez puntualitza que la capacitat resolutiva dels equips de primària és molt alta i s'intenta no col·lapsar als especialistes; a vegades es deriva a l'especialista que no caldria i això fa que el servei tingui més demora. És aquí on s'intenta que tot el que arribi als especialistes siguin pacients que realment ho necessitin, ja que el metge de família pot fer atenció de moltes visites que actualment es fan des de l'especialista.

Anna Ribera explica la situació que va exposar l'Anna Reyner sobre la demora en ser citats un cop tens la derivació feta pel metge de família i aquest triga a ser citat o a informar-los que no s'ha acceptat. Comenta que hem de treballar que una vegada el metge especialista ha validat la derivació, o se li ha denegat, s'informi de forma més àgil.

Claudia Illa diu que el missatge que s'hauria d'oferir és el que si tens algun dubte poden trucar a admissions i Xavi Casanovas afirma que hi ha vegades que hi ha poca informació quan s'està pendent d'una visita o prova i estaria bé que s'anés informant sobre l'estat de la derivació.

Xavi Pérez proposa que es podria estudiar d'enviar un missatge als usuaris per tal que aquests puguin fer un seguiment de la visita. A més informa que s'està treballant a tot Catalunya per tenir un sistema d'informació compartit per part de tot el sistema sanitari.

Xavi Garcia resumeix el tema clau de la sessió i és el tema de la comunicació i la empatia. A més comenta que hi havia un altre tema, sobre les discrepàncies entre receptes que diu el metge i el que apunta finalment a la recepta,

A més informa que el proper consell serà el 14 d'abril de 16 a 18h i proposa que els membres ofereixin altres temes a debatre.

Propostes de millora i peticions fetes:

- Incloure al APP SSIBE llenguatge inclusiu
- Treballar l'empatia de tots els professionals
- Millorar la comunicació entre professional i pacient
- Estudiar de crear una plataforma (a través d'un SMS o APP SSIBE) on els pacients amb derivació puguin visualitzar l'estat en què es troba la petició

Unitat d'Atenció al Ciutadà i Comunicació

10 de març de 2020