

Acta del Consell de Participació Ciutadana del 23 de novembre de 2020

Assistents: Lisa Camós, Alba Mazarico, Mariona Lloret, Glòria Prim, Hortènsia Doporto, Xavi Pérez, Xavi Garcia, Claudia Illa, Belén Artuch, Xavi Casanovas, Anna Ribera.

Excusen la seva absència: Anna Reyner.

Els assistents que no són de SSIBE es connecten telemàticament i s'incorpora per primera vegada al Consell Alba Mazarico com a representant Consell Municipal de Benestar Social de Palafrugell i en substitució de Nury Ramírez.

Resum dels temes tractats:

Es dedica la reunió a la COVID-19: com atenem als pacients amb COVID-19 als diferents serveis, com gestionem i informem a ciutadania, pacients i familiars, impacte de les diferents onades.

L'Anna Ribera fa una breu presentació, que adjuntem a l'acta, sobre com ha canviat SSIBE amb la COVID-19 en diferents aspectes:

- Estructuralment
- Proves diagnòstiques
- Equips de protecció individual
- Coneixement de la malaltia
- Atenció hospitalària
- Atenció sociosanitària
- Atenció primària
- Professionals

Experiències dels participants:

Tots ells expressen que són molt conscients de la situació complexa viscuda als serveis de salut davant la pandèmia i com aquests han fet front a la situació. Agraeixen en primer terme la feina i dedicació per part de tots els professionals i per part de SSIBE i se senten orgullosos i contents de com s'ha donat resposta, per tant, que consti que per davant de tot hi ha un agraïment de tots els membres del Consell a tota la feina feta.

De manera més concreta, i tal i com se'ls va demanar prèviament a la reunió, cadascun d'ells expliquen algunes experiències per si poden servir per a detectar aspectes de millora.

Alba Mazarico comenta el cas d'una professional que treballa a una residència i que tenia símptomes i li van fer la prova PCR i van disposar dels resultats en un dia o dia i mig, i en canvi, un pacient de la residència amb símptomes que també li van fer la prova i es va trigar més temps a disposar del resultat.

En resposta s'explica que actualment les PCRs poden seguir dos camins diferents: a l'Hospital de Palamós i l'Hospital Trueta. Cada Hospital té la seva velocitat. Som conscients que últimament el laboratori del Trueta està patint molta pressió.

Mariona Lloret comenta com es va gestionar el cas d'un nen familiar seu que tenia símptomes, i explica que el van visitar, li van fer la prova PCR i els van informar de la necessitat d'aïllament del nen i de la seva família.

Comenta també les dificultats que ha trobat per anar al CAP; que finalment la visita ha estat per telèfon i posteriorment ha hagut d'anar al CAP a buscar la recepta, allà hi havia cua i es va haver d'esperar a fóra i feia fred. Quan per fi arriba a l'admissió la informen que no calia que anés al CAP.

També explica que veient la situació de col·lapse amb la primera onada, i com sigui que té titulació assistencial es va oferir al CAP per si feia falta venir com a voluntària "sanitària" a algun lloc i no va rebre resposta.

Es comenta que es revisarà el tema de les cues als CAPs per tal que els usuaris es deixin entrar i que s'esperin a les sales d'espera, complint les mesures de seguretat. Sovint el problema és que les sales d'espera són petites. A cada entitat s'han calculat les capacitats per complir amb les normes de seguretat.

Hortènsia Doporto explica que es va haver de fer la prova PCR i que les fan a un lloc diferent del CAP i que va anar tot molt bé. Agraeix que durant la pandèmia s'ha sentit molt ben informada en tot moment, i també per la ràdio.

Glòria Prim comenta que una familiar s'havia de fer una colonoscòpia, li van fer PCR i la van informar que era positiva. Van aïllar a la pacient (va haver d'agafar la baixa laboral) i tots els membres de la família, 11, es van haver de fer PCR.

Més tard van veure a La Meva Salut que el resultat de la PCR d'aquesta familiar era negativa i van trucar per parlar amb el gestor COVID de Palamós que els va informar que lamentablement s'havien confós i que la PCR era negativa.

També comenta un segon cas d'un familiar positiu que fa 10 dies aïllament i després d'aquests dies li donen l'alta telefònicament i no entén que no faci falta tornar a fer-se la prova per desaïllar-se.

En resposta, es comenta que s'ha detectat algun problema puntual amb l'eina que utilitzen els gestors, i que s'està mirant de revisar. En relació a aquest darrer fet es comenta que tal i com s'indica en el protocol assistencial després de 10 dies d'aïllament no s'ha de fer PCR.

Lisa Camós es van trobar amb un cas positiu d'una alumna estrangera que no estava registrada a la base de dades i per tant no la podien citar per a fer-se la PCR. Va fer 3 o 4 trucades però no se solucionava. Finalment va aconseguir contactar amb el gestor covid de Palamós que va procedir a fer el registre i ja tot va quedar resolt.

Pregunta també com està el tema del voluntariat, aturat durant la pandèmia. Claudia Illa respon que s'està treballant en un nou protocol per a definir nous perfils de persones que podrien ser voluntàries tenint en compte totes les mesures de seguretat i definir un nou model de voluntariat.

Belen Artuch comenta la necessitat d'informar ràpidament del resultat de PCR en nens per tal que no calgui aïllament de dies si no és positiu.

Propostes de millora i peticions fetes:

- *Revisar gestió de cues als CAPS (no haver de fer cua al carrer)*
- *Informar en primer terme que pots anar directament a la farmàcia a recollir medicaments sense haver de passar pel CAP*
- *Millorar la formació dels gestors COVID per evitar errors de resultats i de notificacions*

- *Si un usuari demana que li resolguin un aspecte no passar-lo de telèfon en telèfon (admissions) per no resoldre-ho. Dirigir directament o correctament a qui ho ha de resoldre.*
- *Millorar la coordinació per a la informació de resultats de PCR entre el gestor covid i l'escola (ara en temps diferents)*

Unitat d'Atenció al Ciutadà i Comunicació