



XXIIè Congrés Nacional Català d'URGÈNCIES I EMERGÈNCIES

Urgències, tots a una!

Tarragona, 16 i 17 d'abril de 2015 Centre Tarraconense El Seminari



EL PACIENT INSATISFET: MÉS ENLLÀ DE LA VISITA A URGÈNCIES

Ainhoa Gorriz Hernando; Xavier Casañas Ferrer; Nuria Pomares Quintana; Jordi Casabon:
Oswaldo Franco Ybarcena; Pedro Gonzalez
Hospital De Mollet; Servei D'urgències

Introducció: La visita mèdica comporta una sèrie de processos (relació metge-pacient, sensació d'acolliment i cura, ambient laboral dintre de l'àrea del servei d'urgències) que tot i no influir directament al diagnòstic i evolució del malalt SI repercuteixen en la percepció que resta de la visita i pot ser motiu de malestar, incomodat o instisfacció per part del pacient i deixar una sensació errònea de mala atenció.

- Objectiu:** Identificació de processos que, paral·lelament als actes mèdics, son indicadors significatius de qualitat assistencial per al pacient a la seva visita a l'àrea d'urgències.

- Metodologia:** Hem revisat sis situaciones de visites a urgències que van motivar una reclamació/queixa/denúncia sense tenir en compte període de temps concret ni motiu comú entre elles i les hem analitzat per a valorar quins aspectes de la visita (a més dels estrictament mèdics) valora el pacient i son susceptibles de millora.

- Resultats:** La POSSIBILITAT d'una espera llarga sense atenció mèdica, la SENSACIÓ de falta de informació completa, el CANVI D'EQUIP mèdic I DE INFERMERIA en mig d'un procés, la FALTA D'INTIMITAT als boxos compartits, la IGNORÀNCIA del treball paral·lel a cada pacient al seu pas per urgències i la MANCA DE VINCULACIÓ METGE/PACIENT són aspectes a millorar dintre de la estància a urgències i els pacients les valoren tant com l'atenció sanitària en sí.

- Conclusions:** LA INFORMACIÓ MÈDICA EMPÀTICA, VERAÇ, ACTUALITZADA I CONTÍNUA al pacient i als seus acompanyants dintre de la seva estada per l'àrea d'urgències constitueix una eina FONAMENTAL, ÚTIL I NECESSÀRIA pel bon desenvolupament, per la correcta percepció i per la valoració de la visita mèdica i del treball implícit que comporta.