

Reflexions sobre l'atenció a les persones en un hospital de tercer nivell

Alicia Martínez, Jaume Osete, Carla Pedragosa, Ángela Siglés, Miquel Àngel Viciano

Servei d'Atenció a l'Usuari. Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. Barcelona.

Introducció

Els professionals del Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) de l'Hospital de Sant Pau considerem que el més important és la persona, que se senti segura i ben atesa. Creiem que el sistema sanitari té un bon nivell en general però que encara té marge per assolir l'excel·lència. La nostra manera de contribuir en aquesta fita és oferir als usuaris i usuàries una atenció personalitzada en la qual se sentin escoltats, recollir les seves opinions, vivències i expectatives i, sobretot, a partir d'aquesta atenció ocupar-nos de reconduir les diferents situacions que sorgeixen en el si de la relació assistencial.

En l'actualitat ens trobem en un moment de canvis accelerats i de limitació de recursos. L'evolució social i política dels últims anys provoca també un increment de la desconfiança dels usuaris vers el sistema. Tot i tractar-se d'un sistema universal, basat en la solidaritat, la ciutadania no acaba de percebre una correlació clara entre les seves contribucions i el que reben de l'estat del benestar en forma de serveis. L'envelliment de la població, la creixent diversitat cultural i la demanda de més autonomia del pacient també contribueixen a incrementar el grau de complexitat. En aquest context, esdevé cabdal una atenció de qualitat a la persona usuària.

Volem exposar què fem, en quines complexitats ens trobem, els èxits aconseguits i els reptes que ens proposem per al futur. Aquest article és una oportunitat per compartir les nostres reflexions, fruit de tots aquest anys que hem estat al servei de les persones a l'Hospital de Sant Pau.

Què atenem

Els casos que atenem són de tipologia variada i de complexitat diversa. Inclouen des d'una consulta senzilla o una demanda d'informació sobre un tema relacionat amb la

salut de les persones fins a recollir una reclamació escrita que pot integrar alhora diverses queixes en diferents serveis de l'hospital.

Podem agrupar les demandes de les persones en: agraïments, exercici de drets en relació amb les dades personals i clíniques, peticions de canvi d'especialista, plans de part, reclamacions escrites o verbals, assessorament i gestió de segones opinions mèdiques o de voluntats anticipades, suggeriments i gestions diverses.

La complexitat del que fem

La majoria de les vegades mantenim una entrevista presencial o telefònica amb la persona, ja que donem molta importància a la retroacció (*feedback*) que obtenim i, per això, volem destacar algunes competències que creiem que són imprescindibles per treballar amb un alt grau de professionalitat. En l'entrevista utilitzem l'escolta activa, la comunicació, la persuasió, la contenció i l'empatia, que donen un altre sentit al que fem, impregnen la nostra feina d'humanitat i s'alineen amb els valors del nostre hospital.

En una societat on el moviment és constant i tot canvia amb rapidesa, on el temps passa sense que tinguem quasi consciència que ha passat, ens plantejem el repte diari d'estar més a prop de les persones, recollir les seves preocupacions i les seves percepcions i opinions, utilitzant la nostra capacitat d'estar al seu costat. És important que aquest aspecte es cuidi per establir un vincle de confiança amb la persona atesa, facilitar que pugui expressar amb tranquil·litat la seva experiència i que ens consideri com algú que vol ajudar-lo, alhora que mantenim la nostra posició d'imparcialitat.

Una de les complexitats en l'atenció als usuaris de la sanitat és, precisament, que treballem amb i per a les persones, amb les seves necessitats i expectatives, en un context de relacions interpersonals en què, sovint, les emocions estan a flor de pell i afecten la manera com ens comuniquem i ens relacionem amb els altres.

En aquest sentit, la primera finalitat de l'entrevista és establir un diàleg que ajudi a la comprensió de la situació que preocupa la persona que atenem. A través de l'escolta activa, i mitjançant les nostres preguntes, esbrinem quins són els seus interessos subjacents i recollim amb més exactitud quina ha estat la seva vivència, la seva motiva-

Correspondència: Miquel Àngel Viciano Rodríguez
Servei d'Atenció a l'Usuari
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
C/ Sant Antoni M. Claret, 167
08025 Barcelona
Tel. 935 537 097
Adreça electrònica: mviciano@santpau.cat

ció i què espera rebre al venir al nostre servei. Alhora, li expliquem el compromís que establim per gestionar la situació que l'afecta.

En l'entrevista també desenvolupem el paper d'agent de la realitat. La comunicació que establim amb l'oient ha de ser amb la suficient subtileza i sensibilitat per evitar, en la mesura del que sigui possible, no ferir-lo, ja que podem dir coses que no s'espera o no voldrà sentir i haurem de saber reconduir el seu grau de frustració.

El marc de referència que engloba tota la tasca d'atenció és la *Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària*¹. Per aquest motiu, les nostres intervencions incorporen un plantejament pedagògic sobre l'organització del sistema de salut o de l'hospital i expliquem que els recursos limitats de què disposem han de ser gestionats amb equitat, justícia i responsabilitat.

Després de l'entrevista personal ens pertoca fer una anàlisi de la situació i saber traslladar-la adequadament al responsable del servei afectat per tal que connecti amb la visió de la persona atesa i faci una valoració apropiada dels fets. A partir de la proposta que ens fa el responsable hem d'elaborar una resposta institucional, objectiva, però a la vegada propera i personalitzada, que fem arribar a l'usuari. En ocasions podem proposar o facilitar l'exploració d'altres vies de solució com, per exemple, reunions en les quals estiguin presents les dues parts. En aquest espai la nostra *mediació* és important per facilitar la continuïtat del diàleg.

No podem oblidar que en aquest procés és essencial crear vincles de bona comunicació i relació amb el conjunt dels professionals. Aquests vincles fomenten el treball col·laboratiu i permeten que les respostes siguin el més satisfactòries possibles tant per a la persona com per a la institució. Aquesta col·laboració entre professionals és primordial per superar la visió de la queixa com una amenaça i transformar-la en una oportunitat ja sigui per revisar o resoldre un fet concret, per explicar millor i clarificar un procés assistencial i, el que és més important, per restablir la relació assistencial que s'havia vist afectada.

Dues evolucions rellevants

En les relacions assistencials hi ha dos aspectes que estan prenent més rellevància amb el pas dels anys: l'autonomia del pacient i la protecció de dades.

En el primer cas, cada vegada més, les persones ateses demanen més autonomia per a decidir sobre la seva salut. Ens trobem situacions en què és necessari un equilibri entre el respecte a l'autonomia i la responsabilitat de la pròpia persona i el respecte al coneixement i l'opinió especialitzada dels professionals. És important explicar que l'autonomia del pacient no es pot confondre amb exigències vers els professionals. Per altra banda, els profes-

sionals estan prenent consciència que tracten amb persones cada vegada més informades i coneixedores de la seva malaltia, que volen prendre decisions d'acord amb els seus valors i creences, ja siguin personals, de vida o religioses.

En el segon cas, a partir de la *Llei d'autonomia del pacient*², augmenta la voluntat de les persones a disposar d'informació relativa a la seva salut per conèixer i entendre millor els seus processos assistencials i poder prendre decisions de futur. Aquest dret ha estat recollit en successives normatives, referides a la protecció de dades personals; això ha permès un major coneixement per part de la ciutadania. Però aquesta normativa genèrica, i poc adaptada a l'entorn sanitari, fa més present el conflicte amb altres normatives que matisen aquests drets, especialment pel que fa a la supressió de dades clíniques dels informes o de les històries clíniques. Aquí els professionals d'atenció a l'usuari tenim l'oportunitat d'orientar en l'exercici d'aquests drets fent presents els límits i les conseqüències d'algunes decisions.

Èxits i reptes de futur

La trajectòria en el temps del SAU de l'Hospital de Sant Pau ja permet constatar alguns èxits. Hem passat de les unitats de reclamacions on se'ns considerava uns *fiscalitzadors* de la tasca dels professionals i que *només* donàvem la raó als pacients, a uns companys interns que aportem la visió de la ciutadania amb informació quantitativa i qualitativa que permet detectar punts forts i també punts de millora, per tal d'augmentar la satisfacció percebuda.

Anar incorporant aquesta sensibilitat envers la persona que atenem ha fet que, malgrat l'increment de l'activitat i la complexitat dels darrers anys, el nombre de reclamacions escrites en el nostre hospital mantingui una lleu tendència a la baixa des de l'any 2011 (Figura 1).

Una altra mostra d'aquest canvi és la participació dels professionals del SAU en el Comitè d'Ètica Assistencial, en el Comitè Ètic d'Investigació Tècnica i en diferents comissions interdisciplinàries del Programa de Qualitat Assistencial de l'Hospital (històries clíniques, protecció de dades personals...). Darrerament s'ha creat una nova comissió dins d'aquest mateix programa, presidida per professionals del SAU, que té com a objectiu proposar actuacions per millorar la informació, el tracte i el benestar de les persones ateses.

D'acord amb els valors de l'hospital, un dels reptes principals que tenim com a SAU és el d'aconseguir potenciar i acabar d'estendre a tota l'organització una sensibilitat i una manera de gestionar les situacions que pensem que ens defineixen i caracteritzen com a servei. Creiem que l'escolta activa, l'empatia, la contenció o la persuasió han de formar part de les eines comunicatives que qualsevol professional, dintre de les limitacions de temps d'aten-

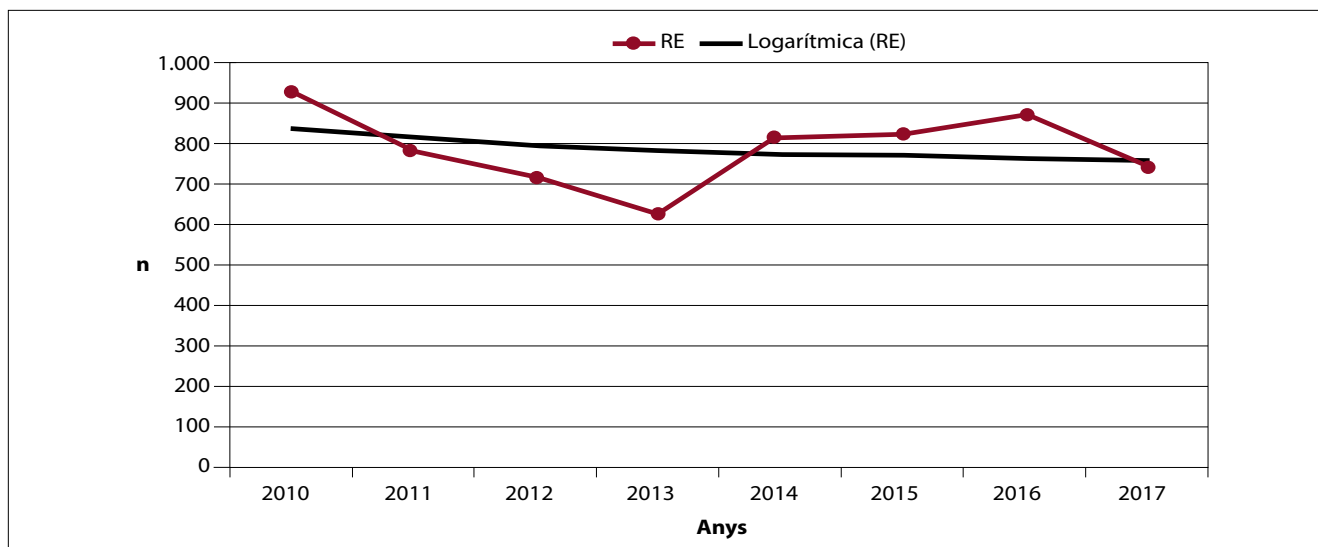


FIGURA 1. Evolució i tendència del nombre (n) de reclamacions escrites (RE) rebudes al Servei d'Atenció a l'Usuari de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, 2010-2017

ció existents, utilitzi en el seu tracte amb les persones usuàries.

Un altre repte és anar més enllà de la recollida i gestió de les aportacions concretes que una part de la ciutadania ens fa arribar sobre el seu grau de satisfacció en relació als serveis que prestem com a hospital. Aquestes aportacions ens poden donar una visió parcial de la nostra realitat assistencial. Per aquest motiu, un dels nostres objectius és potenciar la recollida de l'opinió d'un nombre major d'usuaris, a través d'enquestes o altres mitjans. Al mateix temps, volem fomentar i incrementar la participació ciutadana, a nivell individual o de la societat civil organitzada, amb una implicació més activa i de responsabilitat social. La participació en grups de pacients, en comissions de millora, en consells de salut, en tasques de voluntariat, o en els actes organitzats a l'hospital, ens aporta una visió més directa i positiva de la seva experiència.

Totes aquestes aportacions són molt valuoses perquè ens permeten fer recomanacions d'aspectes a millorar o propostes concretes que ajuden a dissenyar línies de millora dels serveis que presta l'hospital.

Conclusions

L'atenció als usuaris de la sanitat és un concepte molt ampli que es pot entendre des de qualsevol àmbit o servei sanitari. Un dels avantatges d'un servei d'atenció a l'usuari hospitalari, com és el nostre, és que podem estar presents en tots els nivells, àmbits i processos de l'atenció assistencial. La nostra mirada és holística, com la d'una àguila que a gran distància pot observar tot el panorama. Tota la informació que recollim és rellevant a l'hora de plantejar possibles millores en els serveis que ofereix l'hospital, ja sigui en forma de memòries, accions concretes a partir de la gestió d'un cas o formant part de comitès, entre d'altres accions.

Ara bé, el potencial més valuós de la nostra intervenció és la reparació de les relacions interpersonals, contribuint que les persones, professionals i pacients se sentin escoltats i reconeguts. La nostra posició imparcial i col·laborativa, que hem de mantenir i reforçar contínuament, pot contribuir a reconduir diferents situacions, sovint complicades, que sorgeixen en el si de la relació assistencial. Una comunicació eficaç és especialment important en l'àmbit sanitari i, per a això, competències com l'escolta activa, l'empatia, la contenció o la persuasió han d'estar sempre presents.

El sistema sanitari pren com a valors i principis fonamentals l'equitat, la justícia i la responsabilitat. Això requereix informar i fer pedagogia sobre la *Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària*¹. Aquest és el marc de referència que engloba tota la tasca d'atenció a les persones que es realitza a la nostra institució. Donat que tots els professionals, en major o menor mesura i de forma més o menys directa, atensem persones, una atenció a l'usuari de qualitat que busqui l'excel·lència, necessàriament ha d'estar inspirada en aquesta *Carta de drets i deures*. Aconseguir aquesta fita, malgrat les dificultats, és el repte de futur que tenim al davant.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

1. Departament de Salut. Generalitat de Catalunya. Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Salut; 2015. Disponible a: http://canalsalut.gencat.cat/web/.content/_Sistema_de_salut/Drets_i_deures/destacats/carta-drets-deures.pdf. Accés el 29 de gener de 2019.
2. Llei 21/2000, del 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica. Disponible a: <https://www.parlament.cat/document/nom/TL%2012Con.pdf>. Accés el 31 de gener de 2019.