

Les vessants d'una atenció de qualitat

Azucena Carranzo

Atenció Primària Vallcarca-Sant Gervasi. Barcelona.

Introducció

En salut, el tracte a les persones usuàries no es limita a la perspectiva metge/pacient sinó que engloba totes les vessants individuals i comunitàries. Només amb aquesta visió global podem aconseguir una atenció de qualitat. És per això que són essencials conceptes com la millora continuada, la vinculació al territori mitjançant els projectes de salut comunitària i l'obertura de processos de participació ciutadana.

L'atenció als usuaris de la sanitat

L'Entitat de Base Associativa Vallcarca assumeix des de 2003 la gestió dels centres d'atenció primària dels barris de Vallcarca i Sant Gervasi de la ciutat de Barcelona i atén una població de 56.000 habitants.

Què vol dir "atendre" aquesta ciutadania? La resposta no és senzilla donat que una de les característiques de l'atenció primària és el seguiment longitudinal dels usuaris. Així, atenem des del naixement prevenint malalties, però també atenem les malalties i, finalment, l'acompanyament en la mort, fet que fa que les necessitats d'atenció vagin variant en el decurs de la vida. Tot i això, i amb independència del moment en què es trobi la persona, la nostra organització entén l'atenció a la ciutadania des d'un punt de vista integral, prioritzant aspectes com l'accessibilitat, la proximitat i la participació de l'usuari en les decisions del centre.

Aposta per la proximitat al territori

Una de les primeres mesures que vàrem implementar en iniciar la nostra activitat va ser la segmentació del territori en àrees geogràfiques. Així, tot i estar en una àrea urbana, dintre d'una mateixa zona els usuaris tenen el mateix metge/ssa i infermer/a, per tal de millorar la sensació de

proximitat al professional sanitari i alhora augmentar l'eficiència en realitzar l'activitat assistencial domiciliària.

També des de l'inici vam apostar i apostem per l'atenció comunitària en la població, essent prescriptors no només de fàrmacs sinó també d'activitats grupals tals com tai-txi, marxa nòrdica o *coaching* de pacients amb càncer de mama, per anomenar algunes de les moltes activitats que realitzem, ja que en no poques ocasions els usuaris no necessiten ser medicalitzats, sinó escoltats i acompanyats tant pels professionals sanitaris com pels components de la seva comunitat.

La realització d'activitats comunitàries és una altra manera d'atendre i entendre les persones usuàries, les quals surten de la consulta mèdica per ser ateses en el seu propi entorn o en espais comuns que els permetin descobrir altres mirades sobre la seva salut i sobre les seves malalties.

Voluntat de millora continuada

Els anys van passant i les organitzacions anem evolucionant; així, quan ja portàvem 10 anys de trajectòria vàrem decidir fer una valoració de tots els procediments que portàvem a terme al centre d'assistència primària (CAP), i vam iniciar el projecte *Centros en Transición*¹, un procés de cerca de l'excel·lència, definida com un increment continu de l'efectivitat i l'eficiència. Per tal d'aconseguir-ho, realitzem periòdicament reunions amb tots els estaments, per redefinir l'entorn de relació dintre de l'equip i envers els nostres usuaris, amb l'objectiu d'obtenir la major resolució possible de les necessitats sanitàries, tenint sempre com a eix de tots els procediments el benestar de l'usuari.

Són molts els canvis que es van produint i es produeixen fruit d'aquesta reflexió en equip. Com a mostra, podem esmentar el canvi de distribució de taules i cadires a les consultes, de tal manera que en l'actualitat —i de forma voluntària— els professionals ja no tenen una taula que els separa del pacient sinó que aquest seu al costat del metge/ssa, infermer/a, fet que creiem suposa una millora en la relació metge-pacient, en veure aquest que no hi ha barreres físiques en l'acte assistencial.

En l'entorn més informal, a la nostra organització anomenem aquestes reunions "*parons*" (aturades) ja que, amb una carència trimestral, durant un dia laborable el CAP no té les agendes obertes i funciona només per a les

Correspondència: Azucena Carranzo Tomás
Atenció Primària Vallcarca-Sant Gervasi
Av. Vallcarca, 169-205
08023 Barcelona
Tel. 932 594 422
Adreça electrònica: acarranzo@ebavallcarca.cat

urgències; així, tots els estaments que conformen l'equip ens trobem per pensar com millorar l'atenció als nostres usuaris. Altres canvis que s'han anat produint fruit d'aquestes reunions han estat dotar el CAP de tecnologia que permet a les persones usuàries no haver-se de desplaçar a l'entorn hospitalari; així disposem d'aparells de crioteràpia, dermatoscòpis, tonòmetre d'aire, càmera no midriàtica, optotips, audiometria, determinació de troponines, proBNP i dímer-D, per citar alguns dels procediments que portem a terme. Certament, la seva introducció ha suposat un repte en la nostra formació, però ha tingut un gran impacte en la qualitat de l'atenció que prestem.

Incloem la veu dels pacients a l'organització

També hem treballat i aprofundit la nostra política de responsabilitat social i ens hem adonat que per tal d'anar avançant en aquesta és necessari mantenir una relació bidireccional amb els nostres grups d'interès; és a dir, es fa necessari incloure la veu dels nostres usuaris en el procés de presa de decisions de la nostra organització.

Ara ja podem considerar-nos una organització madura després de més de 15 anys al servei de la nostra població; aquest any hem decidit fer un pas més en la manera d'entendre la nostra relació amb la comunitat i hem obert un procés participatiu per incloure la veu de les persones usuàries en el procés de presa de decisions de l'organització. L'objectiu era obtenir una resposta (*feedback*) estructurada i de qualitat que servis no només com a eina de millora continuada sinó també per mesurar el grau de confiança i satisfacció dels nostres pacients.

La iniciativa es va materialitzar en una sessió participativa oberta a usuaris de diverses edats, dinamitzada amb la metodologia *Stakeholder, engagement & trust*², en la qual es van proposar com a temes a tractar les qüestions establertes a les enquestes de satisfacció PLAENSA de CatSalut, per tal de poder comparar els resultats. Alguns d'aquests temes foren l'accessibilitat als serveis, el tracte dels professionals i la informació adient, d'entre d'altres.

Aquesta experiència ha estat una magnífica oportunitat d'integrar el diàleg com a eina per construir la con-

fiança. La reticència a implementar accions d'aquest tipus, basada en la dificultat d'estructurar el diàleg grupal, ha donat pas a un exercici de confiança mutu que ens ha permès no només identificar oportunitats de millora en el tracte als usuaris sinó també avançar en l'aplicació de la transparència empresarial.

La confiança com a base de la relació assistencial

Torno a insistir en el concepte confiança: confiar en els nostres professionals, en la nostra entitat. Percebre que la nostra organització és transparent és un fet que considero fonamental per tal que els usuaris se sentin ben tractats. És per això que hem de promoure accions que ens facin més transparents i propers. Per aquest proper any 2019 estem preparant unes sessions on convidarem tots els usuaris del nostre centre que hi vulguin participar a compartir totes les reclamacions que hem rebut durant l'any 2018, per tal d'obtenir-ne una perspectiva des del punt de vista de l'usuari i no del de la pròpia organització. Pensem que en no poques ocasions els circuits interns són tan evidents per a nosaltres que podem arribar a obviar que la ciutadania no té perquè tenir-ne coneixement i, per això, pot trobar-s'hi en desacord.

En resum, en l'actualitat el tracte a l'usuari de la sanitat no queda delimitat en una sola perspectiva metge/pacient, sinó que engloba totes les vessants tant individuals com comunitàries que envolten els individus dintre del seu entorn, no només sanitari sinó també educatiu, cultural, etc. No podem entendre el tracte que prestem als individus fora d'aquesta visió global i no només centrada en l'entorn sanitari, alhora que hem de perdre la por a escoltar també des de totes les vessants, no només assistencials, sinó també organitzatives, com vol ser tractada la nostra ciutadania.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

1. Cymap.es [Internet]. Mollet del vallès: CYMAP Concepto y Metodología en Atención Primaria. Centros en Transición®. [Accés el 17 de gener de 2019]. Consultable a: http://www.cymap.es/centros_transicion_que_es.html.
2. Bideaconsultores.org [Internet]. Sant Cugat del Vallès: Bidea. [Accés el 17 de gener de 2019]. Consultable a: www.bideaconsultores.com.