

Resposta a l'escrit «Una mala experiència a l'Hospital de Palamós» de la Dra. Eva Llach Gelpí

«Reconeixem que des del primer contacte a l'admissió l'actuació no va ser l'òptima»

Gràcies per la descripció de

l'episodi viscut en primera persona

[<http://www.diaridegirona.cat/opinio/2016/10/08/mala-experiencia-lhospital-palamos/808206.html>] durant el 16 d'agost de 2016 al Servei d'Urgències de l'Hospital de Palamós perquè ens ha servit per revisar els fets i millorar.

En primer lloc sentim sincerament la situació viscuda.

El cúmul de circumstàncies de sa fortunades de què tant vostè com la seva mare van ser objecte han comportat una revisió exhaustiva dels procediments que no van ser aplicats de manera adequada per la nostra institució.

Reconeixem que des del primer contacte a l'admissió l'actuació no va ser l'òptima, ja que en una situació com la descrita, la normativa del centre és la d'avisar un zelador o, en el seu defecte, el personal assistencial del triatge, per tal que puguin ajudar el pacient a accedir al Servei d'Urgències i, si la situació així ho precisa, fer-li una valoració in situ i, fins i tot, les primeres maniobres d'atenció.

Pel que fa al triatge, és tant important l'entesa comunicativa com l'assistència clínica. És palès que la relació comunicativa que es va establir amb infermeria oferia oportunitats de millora, en particular pel que respecta al criteri clínic que vostè, com a professional, va compartir amb els nostres professionals assistencials. D'haver parat atenció a la seva orientació, la derivació de la seva mare a l'àrea assistencial hagués pogut produir-se anticipadament i de la manera adequada.

Si bé és cert que la realitat de la pressió assistencial a què és sotmès el Servei d'Urgències durant el període estival, en particular atenent el 16 d'agost el doble de pacients dels atesos en altres moments de l'any, pot dificultar la prestació de serveis de qualitat, som conscients que aquesta realitat no justifica la situació viscuda.

Per tot plegat, aquest episodi ens ha servit per detectar aspectes millorables que treballarem, tant a nivell comunicatiu com interpretatiu dels procediments assistencials, que redundin en un increment de la professionalitat del nostre equip i una major qualitat assistencial i atenció vers els pacients.

Una vegada més, reiterem les nostres disculpes i restem a la vostra disposició.

Font del document:

http://www.diaridegirona.cat/opinio/2016/10/12/resposta-lescrit-mala-experiencia-lhospital/808886.html?utm_source=rss