

Open Acces



BAIX CAMP: CARTA DE DRETS I DEURES DE LA CIUTADANIA

Marc Soler Pont¹, Cristina Mangrané¹

RESUM

¹Metges de família EAP
Llibertat

Adreça per a correspondència:

Marc Soler Pont

Adreça electrònica:

soler71@gmail.com

La Generalitat de Catalunya, l'octubre del 2015, a través del Departament de Salut va publicar la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària¹.

Segons la web del meu hospital de referència²: "El Servei Català de la Salut (CatSalut) i l'Ajuntament de Reus plantegen la creació d'un nou ens per tal de gestionar l'Hospital Universitari Sant Joan de Reus." S'anuncia que una Entitat de Dret Públic formalitzada durant el segon semestre de 2019 assumirà la gestió de l'Hospital; així, el CatSalut assumeix tota la gestió i governança garantint-se els serveis assistencials que ofereix l'Hospital a la població de Reus, el Baix Camp i el Camp de Tarragona.

4 anys després de la publicació de la carta i un cop, teòricament, s'hagin produït els canvis de gestió a l'Hospital; es continuen detectant "tics" que dificulten l'acompliment del tercer punt de la carta: l'accés al sistema sanitari.

Entenem que aquests "tics" són endèmics i que; tot i que només podem explicar els que experimentem, els del nostre territori; més d'un dels que esteu llegint aquesta carta al Director us hi veureu identificats.

Entenc que és força difícil assolir objectius però si detectes un defecte, un problema, ja tens un punt de partida per poder - amb voluntat, positivitat i esperit constructiu- acostar-te al seu assoliment i millorar l'experiència del pacient amb el sistema assistencial, que és del que es tracta.

En primer lloc: la carta comenta "disposar d'informació sobre els temps d'espera". No puc més que arrugar el front. Soc professional mèdic. No sé on puc trobar aquestes llistes. Tampoc puc informar on consultar-les. Potser és problema meu: no en sé prou, no ho he buscat... ho pregunto a Google: a la web de l'hospital no les veig, no vol dir que no hi siguin; però no les veig. Google em refereix a: Diari Més, Naciódigital... res "oficial", no m'arrisco.

En segon lloc, i últim: la carta comenta "Accedir als serveis i les prestacions sanitàries en un temps adequat...". Quan es fa una derivació per rebre atenció hospitalària programada - preferent o ordinària; l'administratiu que la gestiona explica al pacient que l'Hospital li notificarà la cita. El pacient surt del centre esperant un contacte; no sap quan, ni com, es produirà. Això genera angoixa... entre altres coses perquè el pacient no pot valorar si el temps d'espera s'ajustarà a les seves expectatives...

Després d'unes setmanes el contacte no es materialitza; el pacient reapareix a la consulta. El metge busca la data de la cita, el pacient no la sap però ja apareix en el programa clínic de l'Hospital. S'informa de la possible data; s'expliquen els terminis del CatSalut, estan a internet: "Terminis màxims de referència i prioritització"³. El pacient va a l'hospital; parla amb el servei d'atenció; li diuen que el seu metge ha de canviar la sol·licitud; l'ha de fer preferent.

No és un fet esporàdic, passa massa sovint, no amb tots els serveis, però passa. He d'accedir a fer-ho?, i llavors: com derivo les patologies que

3. Accés al sistema sanitari

Tenim dret a...

Accedir als serveis i les prestacions sanitàries públiques en un temps adequat d'acord amb criteris clínics, obtenir informació sobre les prestacions del procés d'atenció, escollir professionals i centres sanitaris en l'atenció primària, disposar d'informació sobre els temps d'espera i accedir a una segona opinió en casos d'especial transcendència.

I tenim el deure de...

Utilitzar de manera responsable les instal·lacions i els serveis sanitaris, així com respectar els horaris programats i les normes dels centres on ens atenen.

considero veritablement preferents?... recordo haver sentit la Direcció del meu Centre comentar, en alguna ocasió, des de l'hospital es queixen: "els de família ho deriven tot preferent, sense criteri".

Em ve al cap en Màrius: "atzucac: assumpte o problema molt difícil de solucionar"... no crec que ni jo ni els meus companys, ni la direcció del centre, per molt competents que puguem ser, puguem solucionar-ho; però sí que, des del punt de vista més positiu, constructiu i col·laborador possible, ho podem recordar a qui sigui que tingui la capacitat per desfer/millorar l'atzucac.

BIBLIOGRAFIA

1. <https://catsalut.gencat.cat/web/.content/minisite/catsalut/ciutadania/drets-deures/carta-drets-deures.pdf>
2. <http://www.hospitalsantjoan.cat/el-catsalut-assumira-la-gestio-i-governanca-de-lhospital-universitari-sant-joan-de-reus/>
3. <https://catsalut.gencat.cat/ca/coneix-catsalut/acces-sistema-salut/lletes-espera/terminis/>

Com citar l'article: Soler Pont M, Mangrané C. Baix Camp: Carta de drets i deures de la ciutadania But At Prim Cat 2020;38:17.