

# Paciente paquete, trato y modales



Autores:

Anasagasti Baraiazarra, A.

Perez Muñoz, M.

Uceda Avila, M.

[www.urgenciasdonostia.org](http://www.urgenciasdonostia.org)



Egunon

Bos dias









Tenemos la sensación de hacer el mismo trabajo con menos recursos humanos y materiales. Este panorama nos obliga a trabajar de una forma mecanizada y repetitiva olvidándonos del ámbito en el que nos movemos.



Convertimos a la persona en  
“paciente paquete”.

# Motivo de la comunicación

- 1) El trato que se le ofreció a un paciente monitorizado que ingresaba en UVI

2) La futura reunión/charla que realizaremos en el Hospital Universitario Donostia



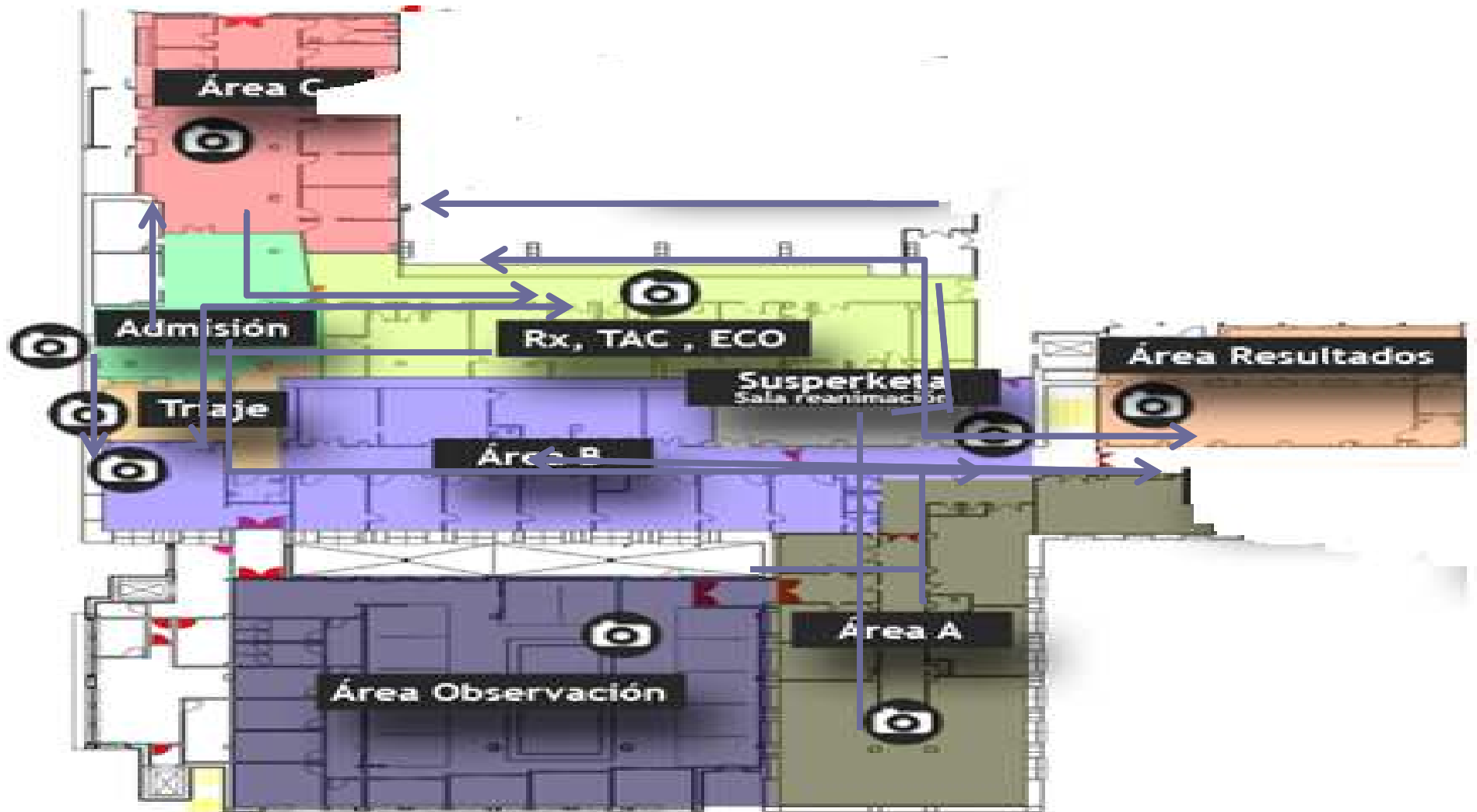
Recopilar información en las diferentes unidades del hospital:

- UCI
- Urgencias
- Ingreso en planta
- Quirofano de urgencias

(No hay números ni datos)

# Diferentes ejemplos

- Ingresar en planta a un paciente con SARM y que se vocee a las compañeras
- Referirse a los pacientes por su patología
- No dar explicaciones de lo que se le va a hacer o de a dónde se le va a llevar
- Tratarle sin preservar su intimidad y la del resto
- .....



Los celadores somos las personas que más nos desplazamos por toda la urgencia, y seguramente por todo el hospital

Por eso somos el gremio que más posibilidades tiene de ver esta clase de situaciones.

- En triaje, cambiarle de camilla sin decirle nada
- Llevarle a las diferentes áreas sin darle explicaciones
- Tratarle en los distintos boxes de atención sin tener cuidado de cerrar la puerta
- Desnudar al paciente sin identificarse
- Ingresar al paciente sin que lo sepa

- No dar ninguna información a los familiares dejando que sigan preocupados
- Olvidarse de los familiares
- Ingresar a pacientes sin parar en el control para informar a enfermería
- No prestarles atención en el momento del ingreso
- Que el paciente presencie discusiones sobre él mismo ó su patología...

# Conclusión

- Cada vez tenemos más herramientas y recursos materiales a nuestro alcance que podemos utilizar





El paciente se marcha a casa  
con una buena o mala  
impresión de su paso por la  
urgencia en relación con la  
calidad del trato humano que le  
hemos ofrecido



Por este motivo, tratemos a las  
usuarios como .....



y no como .....



Eskerrikasko

Gracias pola sua atención

Muchas gracias

[www.urgenciasdonostia.org](http://www.urgenciasdonostia.org)

