

Paciente paquete, trato y modales



Autores:
Anasagasti Baraiazarra, A.
Perez Muñoz, M.
Uceda Avila, M.

www.urgenciasdonostia.org



Egunon
Buenos días

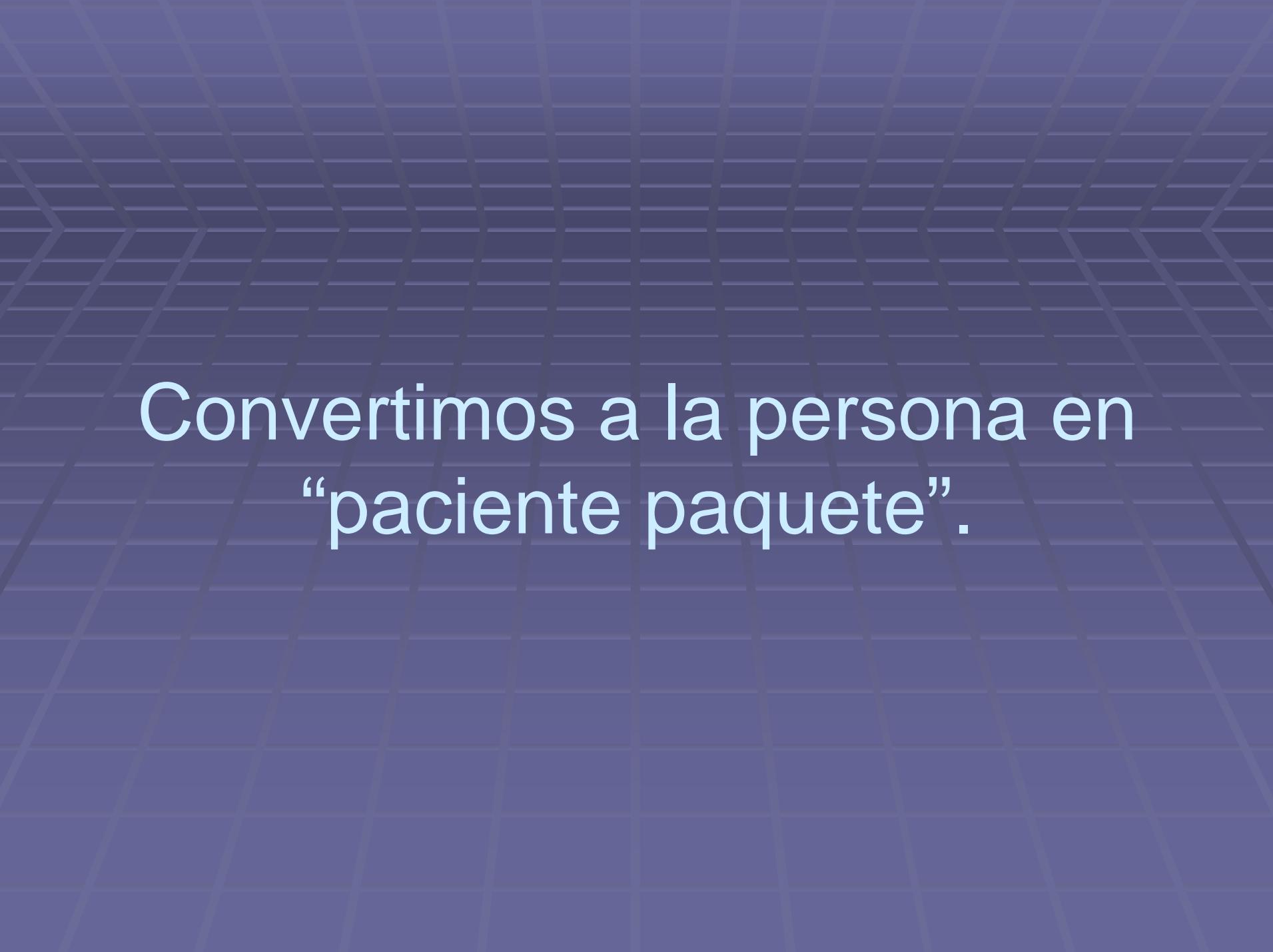






Tenemos la sensación de hacer el mismo trabajo con menos recursos humanos y materiales. Este panorama nos obliga a trabajar de una forma mecanizada y repetitiva olvidándonos del ámbito en el que nos movemos.





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
- Quirófano 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

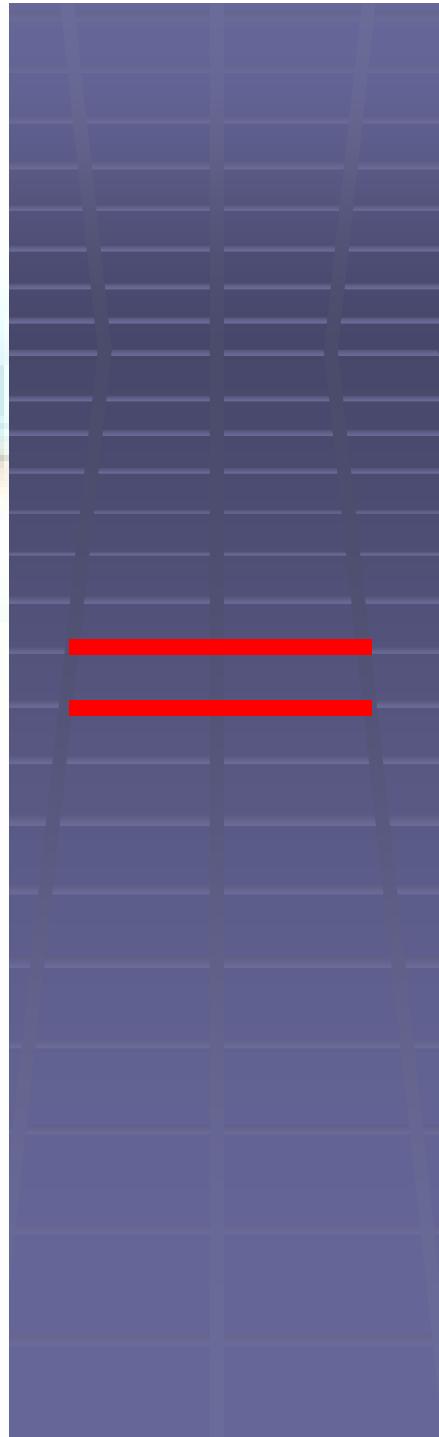
- No dar ninguna información a los familiares dejando que sigan preocupados
- Olvidarse de los familiares
- Ingresar a pacientes sin parar en el control para informar a enfermería
- No prestarles atención en el momento del ingreso
- Que el paciente presencie discusiones sobre él mismo ó su patología...

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

