

# XII JORNADA DELS COMITÈS D'ÈTICA DE CATALUNYA "Responsabilitat social" 24 de novembre · Girona

## ENTRE LA SOSPITA I LA CONFIANÇA: ALGUNES REFLEXIONS ÈTIQUES

Autores: Maribel Díaz Moreno<sup>1,2</sup>, Núria Caraltó i Masot<sup>2</sup>, Carme Casas Martínez<sup>1</sup>, Dolors Franco Carretero<sup>1</sup>, Núria Pagès i Casas<sup>1,2</sup>, Maria Vilarasau Fàbregas<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Membre del Comitè d'Ètica Assistencial del Consorci Sanitari de Terrassa

<sup>2</sup> Membre de la Unitat d'Atenció al Ciutadà del Consorci Sanitari de Terrassa

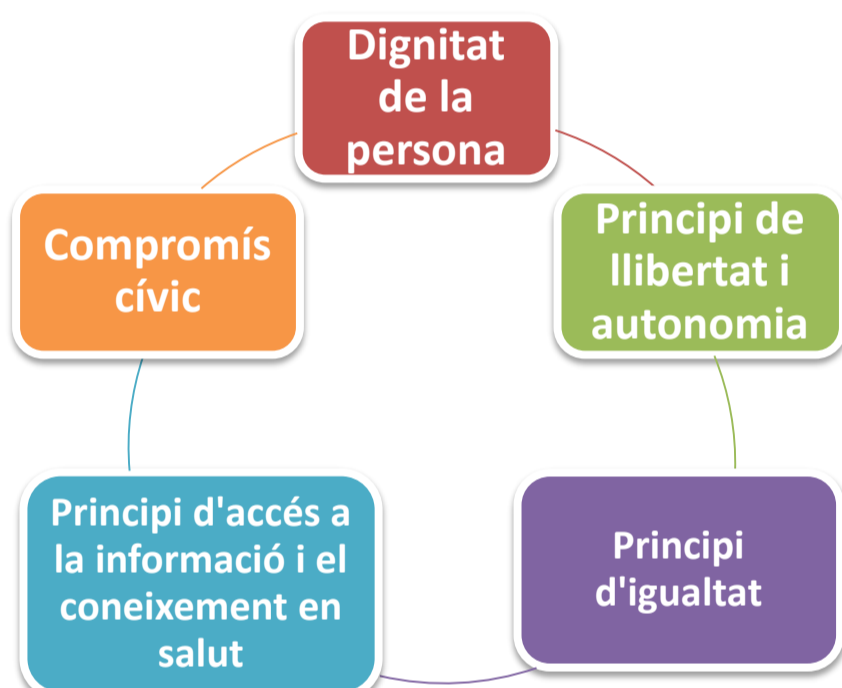
cea@cst.cat

### INTRODUCCIÓ

La participació de la societat, en la definició i funcionament del sistema sanitari, s'ha anat refermant en els darrers anys.

Un exemple el trobem a la *Carta de Drets i Deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària*, on s'indica el caràcter de «contracte social» de la mateixa.

Davant aquest panorama encoratjador en quant al disseny d'una relació respectuosa entre el sistema de salut i les persones a les quals s'adreça, **quina realitat es dibuixa rere aquesta declaració d'intencions?**



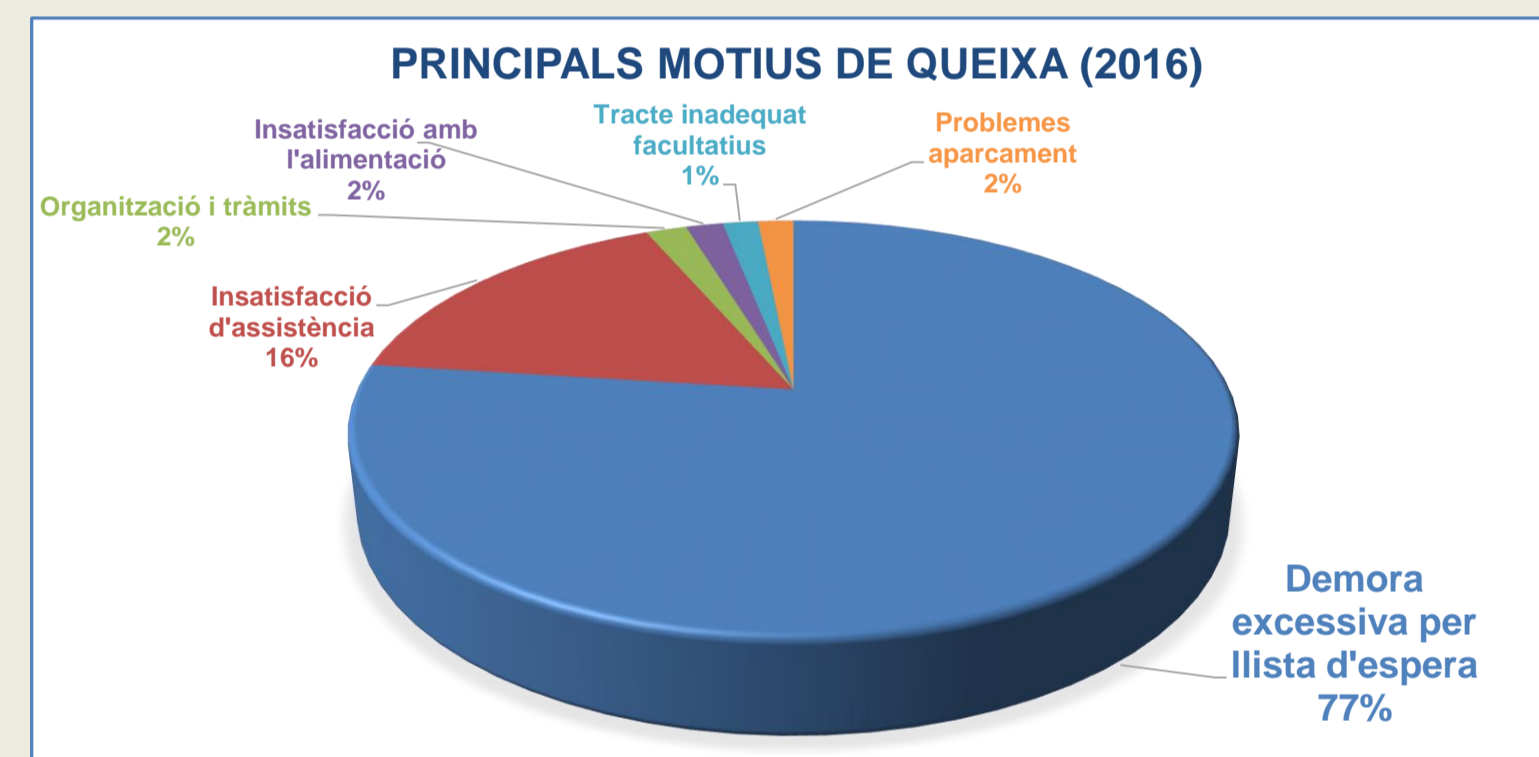
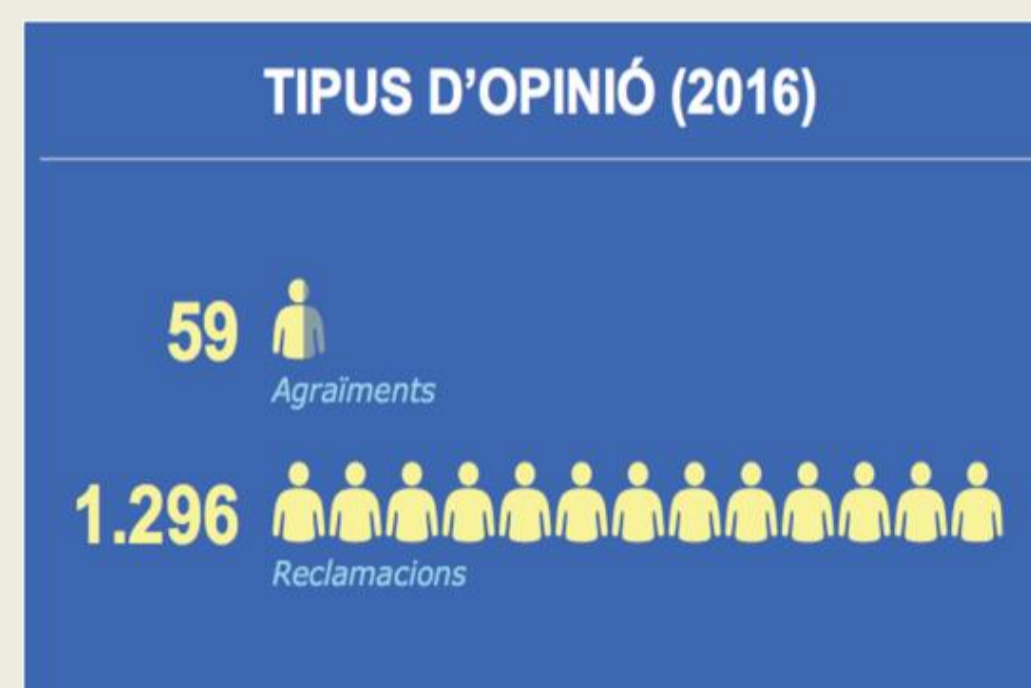
### OBJECTIUS

- Aportar algunes dades, procedents de la veu de les persones que utilitzen els diferents canals de comunicació del CST, per expressar les seves opinions sobre el funcionament dels serveis de salut oferts
- Reflexionar sobre allò que es posa de manifest en l'expressió de les opinions de les persones

### MATERIAL I MÈTODE

- Revisió de les dades procedents del GRE de CatSalut sobre l'opinió de la ciutadania envers els serveis de salut oferts pel CST durant l'any 2016 per part de la Unitat d'Atenció al Ciutadà
- Anàlisi de les dades quantitatives i qualitatives

### RESULTATS



### DISCUSSIÓ

La persona que **sospita** que el seu problema de salut no està essent tractat amb totes les garanties opta per expressar-lo en forma de **queixa**.

El nombre d'agraïments (59), que podem entendre *a priori* com la **confiança** en el sistema, és significativament inferior al de reclamacions (1296), que podem interpretar com la **insatisfacció** que es percep sobre el mateix.

De forma més concreta, dins les reclamacions, el 77% correspon a una queixa per la **demora excessiva per obtenir atenció sanitària**, xifra molt superior a motius com l'assistència rebuda (16%) o el tracte rebut per facultatius (1%). **Quins valors s'entreveuen en aquest acostament que els ciutadans fan al sistema a través de les queixes per demora? Compartim valors entre les persones, la professió sanitària i el sistema de salut?**

La demora excessiva en les llistes d'espera fa sorgir un dels valors més preuats per les persones i la professió sanitària: **EL TEMPS**.

Així mateix, es pot establir un **paral·lelisme entre les preocupacions-valors compartides per la tríada persones-professió sanitària-sistema de salut**:

- Preocupació per l'**impacte en la seva qualitat de vida** (aspectes de mobilitat, cura personal, activitats quotidianes, dolor/malestar, ansietat/depressió)
- L'**impacte en l'ús dels serveis sanitaris durant l'espera** (consum alt, moderat o baix tant de fàrmacs, com d'assistències a urgències)
- El **risc de l'espera** que es pot traduir en l'agreujament de la malaltia, en el desenvolupament de comorbiditat o complicacions greus, en la reducció de l'efectivitat de la intervenció o del pronòstic a mesura que augmenta el temps d'espera o en l'augment de la no supervivència.

### CONCLUSIONS

- A més de l'agraïment, l'expressió d'una queixa també es pot interpretar com un **acte de confiança** en el sistema de salut
- La **demora excessiva per obtenir atenció sanitària** és el motiu més freqüent de queixa entre les persones que utilitzen els serveis de salut, fent palès un gest de **confiança** en la solució
- L'anàlisi qualitativa de les queixes per demora excessiva per obtenir atenció sanitària mostra la presència d'un valor: **el TEMPS i la seva significació concreta en impacte de salut**
- El **temps** és un **valor compartit** en la relació entre les **persones, la professió sanitària i el sistema de salut**
- Persones, professió sanitària i sistema de salut **comparteixen preocupacions** sobre la **repercussió** de la demora per llista d'espera:
  - ❖ **impacte en la qualitat de vida**
  - ❖ **ús dels serveis sanitaris durant l'espera**
  - ❖ **riscos de l'espera**

### BIBLIOGRAFIA

- Generalitat de Catalunya (2015). *Carta de Drets i Deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària*. Barcelona: CatSalut.
- Generalitat de Catalunya (2010). *Priorización entre procedimientos quirúrgicos electivos con lista de espera del sistema sanitario público en Cataluña*. Barcelona: Agència d'Informació, Avaluació i Qualitat en Salut.

<https://jornadacea.wordpress.com>