

La finestra oberta

CRISTINA MONTOLIO



Els usuaris també tenim drets

Ara fa poc més de dos anys, en ple confinament, a les 20.00 hores, puntuals, les ciutadanes i els ciutadans sortíem a les finestres i balcons de les nostres cases per aplaudir a tots els que estaven en primera línia de foc treballant per la salut de les persones. Fent això els encoratjàvem i aplaudíem per la seva feina pacient i constant. I ben segur molt sacrificada.

En diverses tribunes de premsa i en força declaracions públiques, els progressistes hem reivindicat els drets del personal sanitari i hem reclamat més recursos per a ells.

Però avui aquesta tribuna vol reivindicar els drets dels usuaris. La manca de recursos destinats a la sanitat ha fet minvar el personal assistencial i això comporta indefugiblement una atenció menys personalitzada, la qual cosa està fent patir els malalts sovint.

Sembla que no es vulgui assegurar el dret a una salut pública de qualitat.

La implantació de la via preferent i el metge referent comporta haver de passar per una derivació per a poder ser tractat quan estem malats. Era una bona idea. Però l'aplicació pràctica de la bona idea no acaba de funcionar prou bé. S'han saturat les consultes mèdiques i per molt que els metges de capçalera vulguin i s'esforcin, que



ho fan, no arriben a poder atendre a tots els pacients.

Les consultes saturades i les línies telefòniques molt sovint bloquejades de tantes trucades que reben. I aquesta situació genera angoixes i mal humor en les persones que no es troben bé i necessiten una hora de visita.

El servei d'urgències de l'hospital és exemplar, però també està saturat. Poder disposar de més personal permetria rebre i tractar els pacients amb més empatia, que és el que els malalts anguiats més necessiten i agraeixen.

En parlem perquè molta gent es queixa.

Mentrestant, l'anomenat «servei de l'atenció de l'usuari» sembla una figura que hi és perquè l'han de tenir, però no acaba de rutilar.

L'atenció a l'usuari dels serveis hospitalaris i de salut no ha de ser una mena de servei d'atenció a la

clientela d'una gran superfície comercial.

Hauria de ser un servei d'acompanyament a l'usuari. Un servei que no estigués situat al davant de l'usuari que es queixa sinó al seu costat, acompanyant-lo i aconsellant-lo. Ajudant-lo fins i tot, quan calgués, a presentar la seva queixa.

En la situació actual s'entén doncs que hi hagi usuaris que s'han sentit menystinguts i que pensen que els seus drets no estan respectats.

Esdevé prioritari fer de l'assistència un servei públic de qualitat, modern i àgil, competitiu i adaptable als canvis constants de la societat andorrana. Un servei adequadament dimensionat, amb els instruments i els professionals acreditats necessaris per fer front als requeriments sanitaris del país. ≡

Membre de la CPN de Progressistes-SDP