

ATENCIÓ AL PACIENT VULNERABLE

Carmen Montero Núñez, Hèlia Baulies Romero, Angélica Begoña Gomes Paino, Yago Granados Gomes,
Lorena Montserrat Gala, María Rita Seijo Solino.

Vall d'Hebron Barcelona Hospital Campus

INTRODUCCIÓ

A l'atenció al públic aprens que no sempre es pot atendre el pacient amb les seves dificultats psicossocial etc. Tot i que la informació és l'adequada, a vegades l'atenció al pacient vulnerable, es converteix en un malson tant per al pacient com al professional que l'atén, ja que tenen les seves limitacions emocionals, socials o qualsevol altre tipus de condició que dificulta la interacció amb els altres.

De tant en tant, ens troben amb pacients desorientats, que ja no saben on adreçar-se i amb dificultats a l'hora d'explicar el que realment necessiten, és possible que tinguin la sensació de no ser atesos correctament.

OBJECTIU

Dona una atenció especialitzada per a aquest tipus de persones, dedicar el temps necessari, i aplicar estratègies que els ajudin a expressar-se i fer-se entendre, per poder donar una atenció a un bon "feedback" a aquest tipus de pacient, eliminant aquestes barreres en quant a l'atenció que es pugin marxar amb una atenció el més entenedora possible.

Garantir els seus drets de ser atesos com tothom de manera entenedora amb els recursos necessaris.

MATERIAL I METODE

Cursos de formació per atendre a pacients (Trastorn de l'espectre Autista, neurodivergents, perfils psicossocials, nivell socioeconòmic baix, etc.
Directoris de llocs on poder adreçar a aquest perfil de pacient si escau per garantir-li una atenció de qualitat. (llars d'acollida, serveis especialitzats, etc..).
Protocol d'Atenció.

Formació respecte a l'atenció al pacient vulnerable.

Estructurar el tipus d'atenció segons el pacient que tenint al davant, identificar quin tipus d'atenció necessita.

Recursos per donar a entendre al pacient que estem interessats en ajudar-lo



Trepitjada. Imatge de: Carmen Montero



Aceptació. Imatge de: Carmen Montero

RESULTATS

Disminució de l'ansietat produïda per una atenció pobre en recursos. Tant al pacient com al professional que l'està atenent.

Una atenció garantida per a tot tipus de pacient i la disminució de l'agressivitat fomentada per la manca d'empatia i pobre recursos d'atenció.

CONCLUSIONS

L'Element essencial per garantir una bona atenció, és atendre a la diversitat social, a la qual donem informació i ajudem a resoldre les seves peticions dia rere dia, posant en relleu especialment en el pacient vulnerable una realitat social, que no solament es qüestió d'humanització, es qüestió de recursos i de formació.

Garantir el dret de ser atesos com tothom, una atenció a la mida de la diversitat social que ens envolta.

