

Gracias por ver el video. Gracias por ver el video.

de por sí bastante deterioradas. Hoy en nuestro espacio de Vida y Salud, doña Martina García-Ontoria, directora de Enfermería del Hospital de la Princesa en Madrid, y Félix Bonilla, médico adjunto del Servicio de Medicina Interna del Hospital Puerta de Hierro, también de Madrid, salen al paso de las respuestas que los enfermos del Hospital de la Princesa dan referidas al tema de la deshumanización hospitalaria. En primer lugar, vamos a escuchar las quejas de los usuarios de centros hospitalarios. Gracias.

¿Qué crees que puede mejorar entonces? Pues los servicios son más rápidos y que todo sea más agilito, más al principio se tenga más, pero de todo y más deprisa y más agil. ¿Crees que la comunicación médico-paciente es buena, por ejemplo? ¿Negular? Pues nos gustaría saber qué tal se encuentra usted en el hospital. Bueno, pues muy cansada, cansadísima, porque esto es agotador. Pero tengo que estar con mi hermana que tiene suero continuo y además ha perdido la cabeza. No la podemos dejar nada por las mil minutos. Entonces nos turnamos otra hermana y yo. Sabemos que nos quedamos una y una sobrina que viene. Y mi hermana, pues la pobrecita no sabemos qué le vamos a hacer toda la vida. No sabemos si la vamos a operar, si no la vamos a operar. Estamos esperando lo que diga el médico. ¿Y qué es lo que le parece a usted peor del hospital? Si usted pudiera decir alguna cosa que le parezca mal, así que le haga que hay. La tristeza que hay, mucha tristeza. Porque tú muchas veces preguntas si usted lo 있게. En realidad yo solo os he escuchado. Antes de que me lo dieran, yo le había dicho ahí. Un pocoorph Mage. Oftentimes, no, muchas veces, pero... Ahora, ¿cómo lo cultivo? ¿Cual es? Esta voz es persegotabla. Mira,ملا questo. Es#a. Bueno. Tengo afortunadamente algún cuantYoAY matsize. Y quería di stock were iiiSACAremono!!!

Por ejemplo, son dos casos muy graves, gravísimos. Ayer se murió un señor, por ejemplo, y le pidió a su hija, su hija, que su madre saliera a descansar y no atinaba ni a la madre, y le dejó a la pobre. ¿Y qué pedirías tú para mejorar el hospital? Pues... Pues que luego se haga la escena tal. ¿Por qué los médicos no cumplen unos horarios igual que cualquier trabajador de una empresa? Esa es mi pregunta. Porque realmente yo jamás he visto que los médicos vayan a la hora. O yo, por ejemplo, que tengo que fichar. ¿Usted sabe si el personal tiene un horario determinado? Hasta ahora he podido observar que no. Sí, lo tiene, pero no lo cumple. En realidad ese es el problema, que tienen muchos derechos y pocos deberes que cumplir. Así como el resto de los trabajadores, tenemos derechos y deberes, ¿no? Que ineludiblemente tenemos que cumplir. Yo pienso que los médicos...

médicos, pues bueno, se creen un poco superiores a este medio. O sea, esta clase de obreros que tienen que cumplir unos horarios. ¿Qué deberían merecer los hospitales? Pues los hospitales es una desorganización completa. La culpa que la tiene, la tiene el Estado. El Estado es culpable de los hospitales actuales de que prácticamente no nos atienden a los enfermos por las siguientes razones. Primero, pocos hospitales para el número de enfermos. Segundo, muy pocos médicos para el mismo número de enfermos. Tercero, pocos ATS, pocas enfermeras, escasez de todo. En el momento que hay una cosa muy escasa y hay muchísimos enfermos, estamos todos muy mal atendidos. Nos siguen tratando como en el año 32, como borrego. No somos personas. Le citan un día a una hora, le citan otra. Vengo hasta las nueve, la atienden a la una. Está deshumanizado. La culpa no...

la tienen ni los médicos ni los empleados, sino el Estado, la organización, completa desorganización. Tengo entendido que en España hay más de 300.000 médicos parados, no tienen trabajo, no les da nadie trabajo. Y entonces los médicos que tenemos, como son muy pocos, no nos pueden atender. Nos atienden fatal. Las quejas, aunque se den quejas, no nos atienden, porque no hay quien las atienda. Está deshumanizada completamente la medicina. Los hospitales, el que tiene la desgracia de caer uno un poco enfermo, no sé si lo puede contar, porque no es atendido. Como respuesta a estas quejas, la directora de Enfermería del Hospital de la Princesa de Madrid, doña Martina García Ontoria, y el doctor Bonilla, del Hospital Puerta de Hierro, hablan a continuación. La doctora Bonilla, que es la directora de Enfermería del Hospital de la Princesa de Madrid,

¿En qué ha cambiado el hospital? Ha cambiado principalmente en la forma de ver hoy al paciente. Por ejemplo, en este hospital, que es un hospital donde se puede ver la evolución perfectamente, desde el punto de vista histórico, hoy a la persona no se la trata bajo el punto de vista de la caridad, sino bajo el punto de vista del derecho. Es el primer cambio que se ha visto de mentalidad, no solamente los profesionales, sino que hoy lo reivindican los usuarios. La gente se queja, sin embargo, de falta de humanización en el trato en los hospitales. Se sienten tratados como máquinas, como otras cosas que no son como pacientes, en el buen sentido de la palabra. Bueno, pienso que... Algunos de los pacientes

quizás opinen así.

sí, pero quizás es porque no hayan estado últimamente en contacto con los hospitales. Pero hoy la mejoría que hoy tenemos en los hospitales es enorme, incluso hay programas desde el punto de vista de la propia administración central, así como de los propios hospitales, con el fin de corregir en alguna parte este defecto que hasta ahora ha ocurrido en falta de comunicación principalmente, yo no diría de descomunicación, sino de comunicación de los profesionales con los usuarios. ¿En qué se traduce? Se traduce principalmente en que hoy el paciente cuando llega al hospital se le explica perfectamente en qué va a consistir su tratamiento, qué enfermedad tiene, más o menos cuándo se le va a decir cuándo va a estar dado de alta o si se va a curar o no se va a curar. Y esto antes era difícil verlo.

por la experiencia que tengo desde años en la administración, que esta parte se dirigirá a los pacientes. Aparte que hoy el paciente, cuando alguno de sus derechos, que puede coincidir con alguna persona, como todo colectivo, no tenga un trato inhumano, el paciente tiene hoy dentro de la administración canales de queja perfectamente establecidos, como son el servicio de atención al paciente, aparte de las diferentes direcciones administrativas, médicas o de enfermería, donde puede formular su queja. Y la experiencia que tengo es que el 100% de las quejas de estos pacientes son generalmente sostenidas satisfactoriamente. ¿Qué volumen de quejas se recibe en realidad? El número de quejas de la estadística que se hizo el año pasado en seis meses, el número de quejas prácticamente era igual al número prácticamente de felicitaciones en lo que respecta al personal de enfermería. La queja más...

entendida en estos usuarios de nuestro hospital era quizá el tono de voz más alto que los profesionales utilizan, sobre todo durante la noche. Tema que se intenta corregir porque ahora la forma de trabajar incluso de los cargos de la dirección es totalmente distinta que antes porque se utilizan sistemas de control, de calidad, de cómo satisfacer las necesidades que plantean estos pacientes. Yo diría que el número de quejas es igual al número de gritaciones de algunos enfermos que realzan de alguna forma la labor de los profesionales sanitarios del todo el equipo sanitario. ¿En su opinión son muchas o pocas? Diría yo que me parece que todavía se utilizan pocas quejas. ¿Por qué? Porque quizás el paciente desconoce en alguna forma, sobre todo en las áreas de consulta, no diría yo de las zonas de hospitalización, los casos de que se utilizan. ¿Por qué? Porque quizás el paciente desconoce en alguna de las zonas de consulta.

para él formular su queja cuando algún profesional del equipo sanitario no la atiende bien. ¿Qué se hace para mejorar eso? Generalmente, el sistema establece, llega la queja del paciente al servicio de atención del paciente, se pone en conocimiento del grupo que dirige audiencias de enfermería o de medicina o del canal administrativo, se habla con las personas y generalmente, o bien puede haber desde sanción, porque ha habido desde una mala práctica, o simplemente una amonestación por escrito, pero indudablemente queda en el expediente del profesional. Los pacientes se quejan de perder el tiempo en el hospital, se quejan de lo despacio que va todo. ¿Qué se puede hacer para mejorar ese sistema? ¿En su opinión esta queja es fundada o no?

Bueno, yo creo que todo paciente cuando está en el hospital, pues lógicamente estar 24 horas al día, pues es cansado para un paciente que está simplemente a la expectativa de lo que va a pasar con él, de su enfermedad, de su diagnóstico, de si se va a curar o no. Y todo el día está pensando en su evolución. Entonces, a pesar de que se han puesto hoy salas de espera de estos pacientes, que se les vean la televisión o bien libros o juegos didácticos, pues no llega a satisfacer el que no están en casa. Es decir, que ellos lo que quieren a la larga es curarse pronto, curarse bien y estar rápidamente en casa. Es decir, que el hospital no ha conseguido por ahora satisfacer en su totalidad. El paciente se siente encerrado. ¿Es eso cierto? Lógicamente del ámbito hospitalario no puede salir, porque en caso que no se les produzca, pues una alta voluntaria.

Con lo cual, tampoco existen, por ejemplo, en este hospital unas zonas ajardinadas donde el paciente podía explayarse paseando, es decir, que lógicamente se reduce a la estructura hospitalaria donde tiene que hacer su vida y se limita prácticamente a la habitación o la zona de espera de este paciente con la televisión, pero no tiene una zona que podríamos decir en plan de jardines o algo así, o cine, todavía esta parte no está en el hospital, donde él podría ocupar parte de su tiempo libre, porque es enorme el tiempo libre que tiene este paciente. Los pacientes desearían tener probablemente otros horarios de visita. Desde el punto de vista de las enfermeras, ¿ese entorpecería el trabajo de las enfermeras o no? Yo creo que la visita, aunque se han intentado sistemas flexibles, por ejemplo, no solamente hacer un compartimento estanco de 3 a 5, sino de darles dos horarios de 5. Así que aún no se ha visto.

la necesidad de los usuarios, porque prácticamente quieren entrar constantemente al hospital. Pero esto tiene ventajas e inconvenientes, aunque se ha intentado en este hospital darles mayor facilidad de entrada con cuatro horas, los pacientes siguen estando prácticamente, bueno, los usuarios o los visitas, todo el día en el hospital, porque intenta satisfacer la demanda que tiene su enfermo. Pero existe un gran problema a la hora de trabajo con los equipos sanitarios, porque muchas veces en una habitación puede haber hasta cinco personas. Y no solamente es la introducción del trabajo de los profesionales de enfermería, sino que a veces hay problemas incluso a nivel de higiene, porque en algunas zonas que son restrictivas, el usuario quizá por falta de formación en esta materia que tendríamos que hacer los sanitarios más hincapié en la educación de las visitas, pues piensan que tienen que estar... Y ahí cuando a veces prácticamente las muestras...

se vuelve viciada, incluso de, porque hay 10 pacientes en una habitación. Y el usuario no entiende por qué el sanitario les dice que tantos no, por razones simplemente de higiene y de salud. Es decir, que de alguna forma se aumentaría el número de infecciones y uso comiales que en sí ya tiene un hospital. Con lo cual las visitas, aunque podríamos decir que podrían estar durante todo el día, sí habría que delimitar el número para no agravar los índices de infección dentro de un hospital. ¿Qué es lo que se está haciendo en el hospital? La primera pregunta es referida al posible cambio que ha habido en la atención que prestamos en los hospitales españoles. ¿Qué hay de ese cambio? Bueno, el cambio, el esperado cambio también, francamente, solo conozco muy de cerca,

la asistencia que se da en este hospital y creo que no ha habido ningún cambio. Vamos, lo que nosotros podemos dar como profesionales de la medicina al enfermo, no hemos tenido ninguna posibilidad de nuevos medios o de nuevas formas de trabajar y por lo tanto creo que la asistencia como tal no ha cambiado en los últimos años. El enfermo, por otra parte, lógicamente es el que tiene la palabra de cara a valorar el tipo de asistencia que se le está dando. ¿El problema quizá es la falta de recursos? No, yo creo que no es la falta de recursos, aunque una racionalización o un mejor uso de los mismos pues siempre viene bien, pero no creo que es un problema de recursos como tal, sino que sería un enfoque o una forma de hacer distinta con unas prioridades perfectamente marcadas. En definitiva, ¿hay suficientes médicos?

¿Y enfermeras? Sí, y estadísticamente en España, por lo menos a nivel de enfermeras no lo sé, pero a nivel de médicos somos uno de los países que tenemos un porcentaje más alto de médicos por habitante y por lo tanto no es el problema de que no existan esos profesionales en número. Otra cosa es la formación de esos profesionales y las posibilidades que tengan de ejercer los conocimientos que han ido adquiriendo a lo largo de su formación. La gente se queja a veces de cuestiones tales como falta de información. ¿No reciben la suficiente información o no están de acuerdo con la calidad de la información que se les ofrece? ¿Qué hay de eso? Pues probablemente sea cierto porque en un tema como la información es probablemente muy subjetivo y sobre todo en relación con la enfermedad. Cuando uno está enfermo o tiene algún familiar enfermo, la prisa por saber qué es lo que pasa hace que cambie completamente la situación.

que entendemos por información. Por lo tanto, creo que el informar al enfermo, el informar a los familiares es completamente obligatorio. Los enfermos están en su derecho. Ahora bien, creo que tal y como los enfermos en un momento determinado o los familiares piden que se les informe, muchas veces no es posible porque no se conoce en un momento determinado cómo va la evolución de la enfermedad. En casi todos los hospitales, o por lo menos en este seguro, existe un horario determinado para informar a los familiares. En ese momento, todo familiar que quiera saber o enfermo que quiera saber algo de su enfermedad o en relación con su enfermedad, se le va a facilitar lo que en ese momento se sepa. Otra cosa es que la información que se le ha dado en ese momento sea de alguna forma la que el enfermo familiar quiere o aquella que le vaya a satisfacer al interés. Hay también una cuestión relacionada con los horarios. ¿Se cumplen o no?

se cumplen los horarios? En general yo no puedo hablar, yo solo conozco dos hospitales, puedo haber trabajado en ellos en España y en los dos aseguro que se cumplen. En ninguno de ellos existía ningún sistema de control, ni por supuesto se exigía al personal médico fichar ni firmar, ni a la entrada ni a la salida, pero en los dos se cumplía. En este hospital, donde llevo aproximadamente casi 19 años, creo que es uno de los centros sin que no ha existido ningún tipo de control, como decía antes, y el horario se cumple bastante razonablemente. No ya el previsto en las ocho horas de trabajo diarias, sino también se hacen muchas horas, sobre todo por el personal de investigación, muchas horas además de esas que por supuesto no están pagadas. Entonces, concretamente con el tema del horario, con respecto a este hospital, a otros no lo sé, creo que se cumple bastante razonablemente. ¿Qué le pediría usted al usuario

del hospital? ¿Qué le pediría al usuario del hospital?

pues es muy difícil porque el usuario es muy distinto dependiendo de su personalidad y también de cómo cambia la enfermedad a esa persona. Cada uno tiene sus peculiaridades distintas, pero en general habría que intentar señalar que se podría pedir algún tipo concreto de ellos, sobre todo el tema de la información, la impaciencia por el querer saber en un momento determinado todo lo que pasa y también el querer soluciones para todo. Es muy difícil que la gente en general comprenda, probablemente porque no se le ha enseñado, tampoco son ellos los culpables, que la medicina no tiene soluciones para todo ni muchísimo menos, que es una ciencia no completamente perfecta y que por desgracia faltan muchas soluciones para gran calificación. Es una cantidad de enfermedades.

Esto ha sido todo por hoy en el Espacio de Vida y Salud. A las 9 volvemos con la revista de ATS. Hasta entonces, gracias por su atención. A las 9 volvemos con la revista de ATS.