QUÈ HEM DE COMUNICAR PER PRESTIGIAR LA PRIMÀRIA?
MISSATGES, EMOCIONS I VALORS

MISSATGES

SOM ESPECIALISTES

→ A l'APiC fem atenció especialitzada: especialitzada en medicina familiar i comunitària, especialitzada en la salut global del pacient i per tant, especialitzada en la globalitat i en la complexitat. I cal que posem en valor la nostra expertesa en això perquè la societat, els mitjans i els mateixos professionals ens donin l'autoritat.

"En la dualitat generalista/especialista, a nosaltres se'ns situa en el pol generalista, però en realitat estem en el pol oposat. Nosaltres som especialistes amb vocació generalista."

"La nostra és també una especialitat de la medicina. Crec que hi ha molta gent que no saben que fem l'especialitat... moltíssims pacients s'estranyen quan tenim un resident al costat i els ho expliquem."

"A la Primària som especialistes en la salut global del pacient. Som especialistes en medicina general i mirant les dents d'una persona podem detectar si, per exemple, està mal nodrida."

"La població, quan diu que va a l'especialista, es refereix a l'hospital, i cal recordar que a la Primària també som especialistes."

"Som especialistes en globalitat."

"Som especialistes en medicina comunitària."

"La nostra és l'especialitat més difícil, una especialitat que, per exemple, el sistema britànic valora molt."

"A l'atenció hospitalària atenen malalties i són consultors hospitalaris. A la Primària atenem les persones."

"Tu amb mi ets un tot, però quan vas a l'especialista passes a ser un cor, un fetge..."

"A la Primària no som especialistes en un os, el cor, el cervell, l'estómac. A la Primària som especialistes en tu."

"Un metge de família a països nòrdics és superimportant, més que un hospitalari. Hauríem d'aconseguir el prestigi que tenen allà."

"Hem de posicionar-nos com a especialistes i experts perquè sempre dona la sensació que els experts són els altres."

"Aquesta confiança es basa sobretot en la gestió de la complexitat que fem a la Primària. Molts pacients amb situacions cròniques saben perfectament que l'especialista no comprèn la globalitat de tot el quadre que tenen. En canvi, nosaltres tenim una gestió de la complexitat per la nostra formació generalista."

T'ACOMPANYEM AL LLARG DE TOTA LA VIDA DE FORMA INTEGRAL

→ A l'APIC oferim atenció bio psico social al llarg de tota la vida: des que naixem fins que ens morim. Aquesta atenció integral, tant en els moments de salut com en els moments de malaltia, crea un vincle terapèutic sagrat entre professional i persona usuària que és curador. La continuïtat assistencial permet crear una atenció longitudinal.

"Fem atenció bio psico social."

"La Primària som el referent de salut de la població al llarg de tota la seva vida."

"A la Primària fem un seguiment des que naixem fins que morim i ho fem de manera integral: A la Primària acompanyem moltes persones en el darrer moment de la seva vida. A la Primària acompanyem l'alumnat d'institut amb xerrades... A la Primària hi som per a tot: per cosir un trau, per curar una grip, per controlar la pressió, per seguir un embaràs, per acompanyar-te a morir... A la Primària acompanyem les persones tant en els moments de salut com en els de malaltia."

"Fixem-nos que no hi ha cap altre àmbit de la vida que tingui aquest poder i aquesta capacitat d'estar al costat d'algú sempre, des que neix fins que es mor."

"Si parlem de paraules contradictòries, jo parlaria de la Primària com un servei integral versus tècnic. També proximitat / llunyania, calidesa / fredor. Som més propers amb els pacients, fem servir un llenguatge planer, més fàcil. Ells venen a nosaltres perquè els traduïm la informació que els ha donat l'especialista i expliquem el tractament amb el seu llenguatge. La comunicació de debò es dona en els serveis de Primària, ens adaptem al pacient. Coneixem a fons els pacients."

"La continuïtat assistencial crea vincle terapèutic entre el personal sanitari i la persona usuària, que és un vincle sagrat i gràcies al qual se solucionen molts problemes. Quan acompanyem, ajudem i quasi curem. És un vincle curatiu, preventiu, d'acompanyament, de guariment... És un vincle fonamental que no es pot tenir en altres àmbits assistencials.

"La literatura científica demostra la importància d'aquest vincle. Coneixem molt els pacients, però el sistema de vegades no ho aprofita. Els companys de l'hospital ens truquen poquíssim per parlar d'un pacient, quan nosaltres tenim una informació grisa, que no apareix escrita a la història clínica. I les persones usuàries, en canvi, ens valoren molt professionalment."

"Som els metges de capçalera, els infermers de capçalera, els administratius de capçalera, gent que veuen cada dia, i la confiança que ens tenen els pacients és tan extrema que de vegades, quan van a l'especialista, després volen contrastar el que els ha prescrit amb nosaltres."

"Moltes metgesses han expressat que tenen tres generacions seguides de pacients: avis, pares i fills."

"La Primària no tenim un protagonisme a la societat, sí que el tenim en la nostra comunitat."

"L'atenció primària és longitudinal i potser a l'usuari més jove això li costa valorar-ho."

"Fem atenció integral, la persona usuària és el centre."

"No diem mai que no, estem sempre disponibles i disposats, i tot amb la mateixa qualitat assistencial."

"Parlem molt de l'atenció centrada en la persona, perquè centrada en la persona és centrada en la seva família. L'atenció hospitalària és més freda i es practica fora del context de les persones."

"Des de Salut s'està promovent una medicina més global i el que ara vol la població és una altra cosa, vol les coses ja!"

"A la nostra zona rural tenim gent gran sense cap patologia, però que necessiten parlar: els fem de psicòlegs i se'ls treuen tots els mals."

"Quan el pacient ens coneix, aleshores ja ens valora. Quan veuen que només els van tractant a trossets i arriben a la Primària, a un metge que pot opinar, que pot decidir i que els implica en les decisions, llavors la percepció millora; però aquest procés tan sols passa en casos puntuals."

"La gent no sap tot el que es fa al CAP."

"Quan la gent sàpiga que estem a molts més llocs que als CAP i que atenem més coses que patologies cròniques aleshores ens valorarà més."

"Hauríem de poder explicar l'escena de saber tot el que li passa a tota la família: ve un usuari, però saps també que la seva dona va estar ingressada fa uns dies, per exemple, de manera que pots fer el seguiment del nucli familiar sencer."

"Quan truco a casa d'alguna usuària, sobretot si són grans, només amb la veu ja em reconeixen."

"Convertir les persones usuàries en protagonistes. A Vilanova vam fer un vídeo a la porta del CAP. La gent ho expressa a la seva manera i arriba millor: "A mí me han hecho un chequeo profundo..."

"La Primària sempre hi és quan la necessites: A tu et passa alguna cosa i jo soc aquí per ajudar-te."

"Atenció Primària, peça clau en salut."

"La Primària camina al teu costat."

"La Primària et coneix, està molt a prop teu, t'ajuda i t'acompanya sempre."

"Estem al teu costat perquè som els qui més et coneixem."

"Et curem, t'acompanyem, t'ensenyem."

"Per acompanyar-te tota la vida."

SOM UN EQUIP PLURIDISCIPLINARI

→ Som un equip pluridisciplinari i és imprescindible donar a conèixer i posar en valor aquesta feina col·lectiva, intensificada durant i després de la pandèmia, i trencar així amb la medicodependència existent. Cal explicar que l'APIC és molt més que metges i, a banda de donar a conèixer nous perfils que s'han incorporat enguany, s'han de comunicar les funcions i la vàlua dels perfils existents, sobre els quals encara perduren moltes jerarquies. Hi ha persones, fins i tot dins dels mateixos primaristes, que no saben què fa una treballadora social o una llevadora. També s'ha de comunicar l'empoderament de les persones que fan infermeria i administració.

"Som un equip, no som només metges i infermeres i administratives i treballadores socials...."

"Cal visibilitzar i posar en valor la feina d'equip i la feina pluridisciplinària que fem."

"Els primers que hem de tenir clar que som un equip som nosaltres i que el tractament d'un pacient depèn molt que cadascú aporti el seu valor, depèn de nosaltres. Si nosaltres ens ho creiem, ho transmetrem a la ciutadania."

"Últimament treballem molt conjuntament metge, infermera, treball social, psicologia... Ha canviat molt la manera d'atendre."

"En un espai 'petit', la usuària té a l'abast professionals molt diversos Per això volem que arrelin les sigles EAP (Equip d'Atenció Primària) en lloc de CAP."

"Això també permetrà trencar amb la *medicodependència* existent. La Primària és més que el metge. La gent vol que la vegi la doctora per consultes que la mateixa infermera, la persona farmacòloga, la referent comunitària o la persona administrativa, li podrien resoldre més ràpid i millor. Hem de comunicar que és important que et vegi un professional de la salut que no necessàriament és una metgessa. D'altra banda, necessitem que els metges facin de metges."

"La multidisciplinarietat, en el sentit que vivim en un món molt medicocèntric on tot per sistema es demana al metge, i de vegades el metge no aporta cap valor. Caldria associar a aquest valor el de la confiança: quan tu entris a la Primària has d'estar tranquil que qui t'atengui serà sempre la persona adequada. T'atengui qui t'atengui, et donarà el recurs adequat, i no serà menys recurs segons qui te'l doni."

"Cal fer visible tota la nostra cartera de serveis: no el que fem sinó com ho fem, qui ho fem i per què ho fem."

"De cara enfora sí que s'hauria d'informar dels perfils. Per exemple, pots demanar hora a la teva infermera per deixar de fumar."

"Comparteixo un exemple de com fem feina d'equip. L'altre dia, una pacient va al metge de capçalera per una patologia orgànica, la infermera li fa el control i detecta un problema emocional, i aleshores intervinc jo: li dono una entrevista, la incorporo a un grup de benestar emocional; però a més detecto una situació econòmica complicada i aleshores crido la treballadora social a veure si li pot donar un cop de mà..."

"La forma més fàcil d'explicar la feina en equip és escenificar una situació, un problema, en què intervenen molts professionals per resoldre'l: una parella que ve amb una patologia crònica; l'administratiu, que sap garbellar (tema administratiu o clínic?); la infermera, que valora que hi ha una descompensació; d'aquí al metge; d'aquí una radiografia tòrax urgent; algú que li dona suport emocional (el referent de suport emocional) i, si té un problema social, a la treballadora social... Fer visible un circuit."

"Cal explicar qui són tots els professionals i les diferents accions que fem a la comunitat."

"És important explicar a la ciutadania i al mateix sistema sanitari què fa cadascú. És important homogeneïtzar la informació que es transmet de cada rol professional. Abans de la pandèmia treballàvem més amb les portes obertes i hi havia més coneixement i interacció entre professionals."

"No hi ha material que expliqui les tasques de cadascú; però potser estaria bé. Però a nivell intern, també. Encara no tothom sap la feina que jo faig i, per tant, si m'han de derivar o no. Per resoldre-ho estem fent rotar els equips perquè es coneguin."

"Les tasques d'aquests nous perfils no estan molt ben definides i és important que es faci."

"Cal comunicació interna abans de fer l'externa: tots els membres de l'equip hem de saber quines tasques fem. Treballar en UBA (infermera, metgessa i administrativa) i que quedi molt clar què pot fer cadascú."

"És a l'APiC on es coneix i reconeix la feina de tots els membres de l'equip, més que a l'hospitalària, però potser cal reforçar aquesta comunicació."

"En el nostre, cas al CAP sí que coneixem la diversitat de l'Atenció Primària. Potser les últimes figures com la nutricionista o la psicòloga comunitària no les coneixíem bé. La resta de rols i la feina que fan els companys la coneixem."

"Fa molts anys hi havia una mica de jerarquia, però ens hem anat complementant tots. Almenys en l'entorn rural avui dia no hi ha jerarquia."

"Hi hauria d'haver un respecte mutu per a tots els estaments; sembla que les administratives no existim. És important saber el rol de tots els professionals."

"Cal posar en valor el treball en xarxa entre nosaltres i amb altres estaments. Per exemple, quan a una persona terminal l'atén el PADES sembla que ells no tinguin res a veure amb nosaltres, sembla que l'hàgim deixat d'atendre nosaltres, i aquesta percepció s'ha de canviar. Som una xarxa!"

"Costa que la ciutadania conegui tots els perfils, ho anem aconseguint a poc a poc. Va costar bastant que la gent entengués que la infermera era tan resolutiva com el metge. Ara costa que entengui que la TCAI pot fer una sèrie de tècniques."

"En el programa que fem a la ràdio local no venim a explicar la cartera de serveis, sinó quin és el nostre dia a dia, o com hem arribat a ser metgesses de família, o com un professional ha arribat al programa de cribratge de càncer... Això, explicat des de la perspectiva de tot Catalunya, podria ser molt enriquidor."

"Cal posar en valor el paper de la infermera. Se l'ha de reivindicar. És el perfil que s'ha d'explicar millor a la ciutadania. A la medicina privada no té el mateix paper i la gent que té una mútua privada o l'ha tingut és qui la valora menys perquè allà té un paper més secundari. En infermeria, el lideratge és totalment diferent: a l'hospital és un rol de col·laboració, mentre que a la Primària és completament autònom. I aquí el poder que pot tenir infermeria no s'ha sabut explicar o ja no s'ha explicat d'entrada."

"Al territori rural, la infermera està molt ben valorada i reconeguda. Al poble, la infermera és un Déu. És la referent de la persona usuària."

"A la Primària la infermera té molta més autonomia que a l'hospitalària on tot està més pautat. Alhora, pot fer feines molt diverses i té una visió molt transversal."

"Quan les infermeres d'hospital veuen què fem a la Primària, s'il·lusionen i al·lucinen!"

"A nivell d'infermeria, nosaltres mateixos també ens tirem pedres a sobre, perquè hi ha la idea que a la Primària la infermera treballa menys que a l'hospital."

"Les persones infermeres són molt més autònomes últimament respecte a fa deu anys."

"Les infermeres cada vegada estan més empoderades, crec que l'usuari cada vegada coneix més el seu rol."

"Cal posar en valor les persones administratives, perquè són les que estan menys visibilitzades i són més maltractades perquè estan davant del públic. És el rol que més ha evolucionat i més s'ha empoderat a la Primària, si bé la població no n'és conscient perquè no la identifica com algú que els pot ajudar. I ara encara més, amb la creació de la Unitat Bàsica Assistencial on la persona usuària té un equip de referència format per una metgessa de família, una infermera i una administrativa. Per tant, la usuària tindrà una administrativa de referència. Potser es podria fer una campanya per donar a conèixer l'equip ampliat. És important que les persones administratives es creguin que són referents i que les usuàries les coneguin amb nom i cognoms."

"La Covid ha sigut una oportunitat per donar una nova visió de la figura administrativa, perquè la població té molt clara la figura de la infermera i el metge, però no la de l'administrativa. Quan va començar la programació, els administratius havíem de preguntar el motiu de la visita, i les persones no volien dir-nos-el, no se sentien prou còmodes. En àmbits rurals, al taulell els costava explicar el motiu de la visita. Això ho hem anat superant a poc a poc, la població cada vegada té més confiança en l'administratiu. Ara juguem un paper important, ens avancem a les seves necessitats, i això també agrada. Comencem a ser una mica més visibles."

"La pandèmia ha portat un abans i un després. S'ha unificat el col·lectiu sanitari amb l'administratiu; abans els administratius érem l'aneguet lleig; amb la pandèmia s'han adonat que els administratius són molt vàlids. "

"L'enorme augment de la qualitat de vida laboral que ha suposat l'administratiu, el gestor de salut."

"Cal posar en valor les tècniques en cures auxiliars d'infermeria. A la Primària, quan jo vaig començar a treballar-hi ara fa 22 anys, la feina de les TCAI era només amb l'odontòleg. Amb els anys ens hem anat empoderant. Hem seguit fent la tasca d'odontologia i hem incorporat més tasques (espirometries, electros...). Ens hem empoderat dins la Primària i els nostres companys ens hi han ajudat.

"S'ha d'explicar el rol de les treballadores socials, a les mateixes persones que treballen a la Primària. Alguns es pensen que som serveis socials."

"I com a llevadora, nosaltres no existim, no existim pràcticament per als companys. La funció de Primària de la llevadora és bastant inexistent."

"Les metgesses, per exemple, derivem a la llevadora però en el nostre cas no podem citar a ASSIR, sinó que hem de dir que truquin al CAP per demanar la revisió... A més, encara hi ha molt desconeixement que fan les "revisions" elles."

"Les nutricionistes ens acabem d'incorporar a la Primària. A nosaltres no se'ns coneix la feina, però és veritat que ens acabem d'incorporar i són places de moment poc perfilades igual com tampoc ens expliquen com funciona el CAP ni les feines que hi fa cadascú."

FEM PREVENCIÓ I ENS MOVEM PEL TERRITORI

→ La feina de prevenció així com la feina comunitària que fem a l'APIC s'han de posar més en valor i explicar millor. És sovint una feina tapada. I una part d'aquesta feina la fem movent-nos pel territori: anant a les escoles, als centres cívics, als domicilis... i creant aliances amb agents territorials. Aquesta feina preventiva, que és una feina protectora, posa el focus en la salut en lloc de posar-lo en la malaltia.

"Cal posar en valor la feina de prevenció que fem a la Primària. Cal posar en valor el perfil protector que té. Anar directament a l'especialista comporta molts perills, i això no s'explica, i pot generar moltes proves innecessàries, pot provocar troballes inespecífiques... Hi ha una sèrie de riscos del mateix sistema que no es difonen. I això ho ha de comunicar l'APiC."

"A la Primària fem prevenció, promoció i curació de la salut i aquesta és una feina que la població no detecta, està tapada, perquè el procés agut és més visible. I la feina de prevenció, que la fem molt bé, no s'acaba explicant."

"A la Primària hi som sense que tu ens vinguis a buscar, fins i tot hi som sense que tu te n'adonis."

"La Primària et permet fer un diagnòstic a temps."

"La importància i la consciència de la vacunació en la nostra societat (no només de la covid) és un mèrit i una feina de la Primària. Això s'hauria d'explicar."

"A la Primària ens movem i ens desplacem. Fem molta feina amb agents del territori i fora dels centres de salut. Als domicilis, a les escoles, als centres cívics... Això la població ho desconeix."

"A la Primària acompanyem les persones tant en els moments de salut com en els de malaltia. I ho fem dins dels centres de salut i fora dels centres de salut. No només estem a les consultes, Anem a cases, escoles, ajuntaments, centres cívics..."

"Tota la feina d'atenció comunitària (per exemple, el programa Salut i Escola), d'atenció domiciliària, no està visibilitzada. Caldria donar-la a conèixer. A la Primària sempre hem fet comunitària, però ara en fem més que mai."

"L'atenció domiciliària, per exemple, té molt de valor i és nostra."

"Tenim a prop una residència geriàtrica amb 38 pacients. Ho teníem muntat de manera que quan passava alguna cosa ens trucaven perquè hi anéssim. Vam veure que hi havia moltes demandes que eren més per por de la tècnica que estava sola a la residència que no pas perquè passés res, i aleshores vam decidir que metgessa, infermera i treballadora social baixarien cada dos dies de 9 a 11 del matí, i això va fer reduir les trucades en un 80%."

"Aprofitar la novetat de la incorporació de nous rols professionals per explicar la feina preventiva que fem."

"Treballem perquè tinguis salut. I si perds la salut, t'ajudem a trobar-la."

"S'estan complicant els cossos (per envelliment, per cronicitat, per malalties mentals...) i la Primària i la feina de prevenció és més necessària que mai."

"Des de l'equip de comunitàries anem a les associacions. Quan veuen que l'ambulatori surt al carrer, la gent ens dona molt bona resposta. Fer salut fora de l'ambulatori."

"Per la promoció, la prevenció, la cura i l'acompanyament."

"La Primària t'empodera sobre la teva salut."

"L'Atenció Primària forma part de la teva comunitat."

"Somos referentes en prevención, en educación y promoción de la salud."

"Estar sa i tenir salut vol dir molt més que no tenir una malaltia."

SOM ESCOLA DE SALUT: EMPODEREM LA POBLACIÓ

→ A l'APIC hem de ser escola i apostar per l'educació sanitària: empoderar la població oferint-li eines perquè es responsabilitzi de la seva salut. D'aquesta manera també aconseguirem fer un ús més racional del sistema de salut perquè detectem que hi ha molta gent que demana visita i no ho necessita realment. De vegades hem sobreprotegit massa la població fent una comunicació paternalista i n'hem de fugir, d'això.

"La Primària empodera la persona usuària: li dona eines perquè es responsabilitzi de la seva salut per evitar tractar-la i, en conseqüència, fa un ús més racional i necessari del sistema de salut."

"La Primària som l'escola de salut, per a les persones usuàries. Les empoderem. Potenciem l'educació sanitària. Fugim del paternalisme i el volem evitar, sobretot, en aquest pla."

"De vegades hem sobreprotegit massa la persona usuària, hem fet una comunicació paternalista, i n'hem de fugir."

"El problema que té la Primària fins que no es deixi de veure que "esto es el seguro" i que venien aquí a fer receptes. Crec que s'ha fer un pas, al metge no has d'anar-hi per tot. Per un refredat no crec que calgui que hi vagis. Hi ha gent que està fent un abús de la Primària. I com que tampoc tenim totes les eines suficients ni tots els recursos..."

"Els drets i deures que té la ciutadania respecte a la seva salut. No només té drets. Detectem que la gent ve al metge per coses que no necessita."

"La Primària fa un acompanyament en salut. En canvi, per al sistema i la societat, el concepte és el de patologia. Aquest desequilibri provoca que no se'ns acabi d'entendre. I quan parlem de salut, la responsabilitat la passes a l'usuari, però la societat tenim molt instaurada la visió paternalista."

"Moltes vegades la gent ve quan en realitat no ens necessita. No sap què fer amb els pares o avis, per exemple. La confiança de vegades fa pudor. La pandèmia ha fet emergir i accelerar problemes que ja existien."

"No sé si hem de tornar a educar la població perquè sàpiga què és la Primària. Al final hem anat venent tant l'eslògan que som la porta d'entrada que deixem entrar qualsevol cosa. Hi ha gent amb visites absurdes: m'ha picat un mosquit, fa mitja hora que em fa mal el cap..."

"Hem de trobar l'equilibri entre ser la porta d'entrada i que la gent entengui què és urgent i què no ho és, per què cal visitar-se i per què no cal. Hi ha gent que la tens aquí contínuament, són molt freqüentadors, sobretot gent gran."

"Ajuda'ns a ajudar-te era una campanya que comunicava un missatge clar per a nosaltres: fes un bon ús de la Primària perquè puguem ajudar-te."

"De vegades, les demandes de salut són el reflex d'una falta de pedagogia social sobre els recursos sanitaris i les seves vies de resolució."

"Els nous canals de comunicació per a la salut no són tan sols per contactar o resoldre; han de ser per educar, han de tenir incorporats sistemes d'ajuda i pedagogia."

SOM LA BASE DEL SISTEMA

→ L'APIC hauria de ser la base del sistema de salut, el motor i el puntal que fa que tot el sistema de funcioni. Si funciona la Primària i Comunitària, funciona el sistema. Si s'enfonsa, s'enfonsa el sistema.

"Si funciona la Primària, funciona la resta del sistema."

"Hauríem de ser el puntal. L'hospitalària és el satèl·lit."

"Si s'enfonsa la Primària, s'enfonsa el sistema."

"El cor del sistema hauria de ser la Primària i, a partir d'aquí, nosaltres distribuir cap a les atencions especialitzades."

SALVEM VIDES

→ Igual que cal relacionar l'APIC amb salut també cal fer-ho amb salvar vides. Cal trencar la percepció que a l'APIC no se'n salven, de vides. Hi ha moltes dades que demostren just el contrari: per exemple, detectar una hipertensió pot prevenir un ictus o ser visitada per la mateixa metgessa durant 15 anys redueix la mortalitat en un 25%.

"Si ets visitada per la mateixa metgessa durant quinze anys, la mortalitat es redueix en un 25%."

"La Primària salva vides, no és bàsicament burocràcia i receptes. (Per exemple, detectar una hipertensió pot prevenir un ictus.)"

"Tota la feina de seguiment de crònics, que salva vides, està molt poc visibilitzada."

"Per exemple, el Projecte Crònics, que és un projecte que té com a gran valor la proactivitat per part dels professionals de la Primària, s'ha de comunicar. És un projecte, a més, que fa que la gent deixi de tenir la sensació, després de la pandèmia, d'abandonament institucional."

"A la Primària salvem més vides que el millor cirurgià cardiovascular."

ALTRES MISSATGES

→ HEM D'EXPLICAR MILLOR LES NOVES EINES QUE S'HAN ESTÈS DURANT LA PANDÈMIA

"S'ha d'explicar millor com funciona l'E-Consulta. Per exemple, els fullets que s'han fet no funcionen o només serveixen per a un tipus de públic."

→ HEM D'EXPLICAR COM TREBALLEM PASSADA LA PANDÈMIA

"Hi ha gent que es pensa que estem tancats i d'altra que es pensa que l'atenció telefònica funciona com durant la pandèmia."

EMOCIONS I VALORS

Accessibilitat

"Històricament, l'accessibilitat respecte a l'hospitalària. Ara bé, la pandèmia ho ha trencat i ara se'ns gira en contra."

"L'accessibilitat, que era un dels nostres valors, es va trencar amb la pandèmia i és el pilar que la gent valora més. L'accessibilitat i la nostra longitudinalitat, que són les principals bases de la nostra actuació, ara actuen en contra nostra."

Acompanyament

"Generem agraïment i tendresa. La gent, sobretot les persones grans, venen perquè se senten soles i només pel fet que les escoltis, ja se'n van tranquil·les. És cert que això hi ha qui no ho valora gens."

Agraïment

"Sobretot de la gent gran i de les persones, joves i grans, que són pacients crònics."

Alegria

"La notem, sobretot, quan els visites a casa seva."

Autoritat i confiança

"Quan les persones usuàries van a l'hospital, i des d'allà els recepten alguna cosa, sovint venen aquí per contrastar-ho amb nosaltres. A nosaltres, quan anem als domicilis, ens ho conten tot, confien molt en nosaltres."

"Nosaltres teníem al poble una dona que sovint trucava dient "veniu a veure'm, que tinc mal de cap", i quan arribàvem ja ens tenia preparat el pastisset perquè seguéssim al seu costat per enraonar. Les infermeres ens tornàvem per anar-la a veure."

Confidencialitat

"Les persones venen a confessar-se, com anaven a fer-ho abans als capellans."

Equitat

"Atenem més a qui més ho necessita. Això es fa molt des de treball social o des d'infermeria." "Volem ser el màxim d'equitatius amb tothom."

"L'estandardització de les cures: estem fent un estàndard d'infermeria perquè una persona se l'atengui igual aquí que a Barcelona."

Explosió d'emocions

"La consulta s'acaba convertint en un espai on exploten les emocions, els professionals sanitaris fem una escolta activa i ells buiden la motxilla."

Família

"Moltes persones usuàries et consideren com de la família."

Flexibilitat

"La flexibilitat que tenim, ens adaptem a tot; ara la pandèmia ho ha espatllat."

Glocalitat

"Som glocals: solucionem la cosa més petita (per exemple, fer una còpia d'una targeta sanitària) fins a un final de vida. Dins un CAP hi ha moltes vessants."

Longitudinalitat

"La longitudinalitat és una paraula clau per a nosaltres. Fem una atenció longitudinal."

Multidisciplinarietat i polivalència

"Podem intervenir tots en un mateix cas i millorar la seva vida. Aquest és el nostre valor. Que per una cosa concreta, estirant del fil, solucionem moltes altres coses de la pacient."

Professionalitat, qualitat i eficàcia

"Amb pocs recursos fem moltes coses: fem cirurgia menor, fem ecos, fem radiografies, visitem i solucionem molts problemes de salut..." Gran capacitat de gestionar el temps."

Proximitat

"La imatge de la llevadora des del naixement i les sessions postpart, odontòlegs a les escoles, grups concrets d'educació als centres de salut i fora, grups de benestar emocional, grups de pacient expert, desplaçaments a domicili per part dels metges, treballadors socials, equips de cronicitat que fem acompanyament al final de la vida..."

Referent de la cronicitat

"Som la segona casa per a un pacient crònic."

Referent de la salut

"Som el referent de salut per a tota la població i cada vegada més som la referència."

Resolució

"Quants problemes que venen a la Primària passen a l'hospital? Tant de bo que els hospitals tinguessin la mateixa capacitat de resolució que tenim nosaltres!"

Respecte

"No estic segura que la població vegi els metges del CAP com a metges de segona. Els tenen molt de respecte."

Tracte

"La resta de professionals de l'equip hem fet molt acompanyament, hem tractat el malestar a pacients, famílies..."

Tranquil·litat

"Venen aquí i marxen tranquils."

Transparència

"Expliquem sovint quines possibilitats tenim i quines limitacions."

Transversalitat

"Nosaltres veiem tot tipus de pacients i alhora tenim un coneixement global de cada persona."

Valor afegit

"Som valor afegit perquè servim per donar un valor a la salut."

Vincle

"Tenim pacients joves que quan tenen quinze anys demanen ja una professional concreta, que sovint és la metgessa de la família. Allà ja es comença a teixir un vincle, perquè en aquesta primera consulta ja es fan preguntes molt íntimes."