

Queixes, Reclamacions i Suggeriments

S'han rebut 18 queixes, 3 més que al 2016, i es va donar resposta escrita amb una demora mitjana de 4 dies:

Queixes relacionades amb el procés assistencial:

Queixa: A través de la Sindicatura de Greuges se'ns trasllada una queixa per la demora en el trasllat a l'Institut Guttmann d'una pacient, ja que es considera que el fet de retardar l'inici de la rehabilitació pot ralentitzar el procés de millora.

Resposta: *Informem que l'informe mèdic va ser avaluat per la Directora Mèdica. Al tractar-se d'una pacient amb una discapacitat molt severa i especialment dependent de ventilador, es va procedir a informar a la família de les actuacions i objectius de l'ingrés a l'IG. La família va posar de manifest la impossibilitat de reinserció a domicili, es va fer intervenir a Treball Social per a la cerca dels recursos socio-sanitaris adients una vegada assolits els objectius.*

Queixa: Descontent per la manca de comunicació amb els metges responsables del seu procés rehabilitador.

Resposta: *Informem que lamentem aquesta sensacions en relació al tracte dels metges que li varen ser assignats. Ambdós professionals, al llarg de la seva carrera professional, han demostrat sobradament l'excel·lència en el seu treball així com en el tracte humà i proper a les famílies. La comunicació entre l'equip terapèutic i el pacient i/o família és part imprescindible del procés, atés que permet una millor compressió dels objectius del tractament.*

Queixa: Malestar per no ser informada que el seu marit va marxar, després de rebre l'alta a l'Institut Guttmann, cap al seu poble natal amb la seva mare i altres familiars.

Resposta: *Informem que el pacient ha complert els objectius rehabilitadors marcats, està capacitat i ha sol·licitat voluntàriament continuar el tractament a Marbella on compta amb el suport de la seva família, mare i germans.*

Queixa: Descontent al considerar que la seva mare no ha rebut durant l'ingrés una atenció i un tracte per part de l'equip assistencial d'acord amb les seves expectatives.

Resposta: *Informem que lamentem que les expectatives sobre el tractament que podia rebre la seva mare al nostre Hospital no s'hagin complert i que el tracte rebut per l'equip mèdic no li hagi resultat satisfactori. Ens consta que han tingut diverses entrevistes tant amb la doctora com amb la treballadora social per solucionar els malentesos i per a l'acompanyament, orientació i suport per afrontar aquesta nova etapa.*

Queixa: Reclamació pel temps d'espera en ser traslladat a l'Institut Guttmann per iniciar la rehabilitació.

Resposta: *Informem de la dificultat, en determinats moments, per assumir el trasllat de pacients d'altres hospitals d'aguts en temps òptim. També l'informem que en el procés de revisió sistemàtica de la llista d'espera, per part de Direcció Mèdica, es va considerar citar-lo a CCEE per valorar la possibilitat de fer tractament en regim d'hospital de dia. I, a tal efecte, es va programar consulta però no va assistir a la mateixa. Es deixa la porta oberta a que ens truqui i de forma preferent es programarà una nova visita.*

Queixa: Descontent per l'anul·lació de una consulta externa de Neuropediatria.

Resposta: *Informem que s'han fet les investigacions pertinents per esbrinar on s'ha produït el error. Es demanen disculpes per les molèsties que els hi han provocat i es reprograma la visita.*

Queixa: Descontent pel tractament rehabilitador que el seu marit està rebent en el nostre hospital.

Resposta: *Informem que lamentem aquesta sensació. Creiem que en gran part aquesta percepció es deu a la llunyania amb que està visquent tot el procés evolutiu del seu marit. Abordarem aquest tema i buscarem la solució més eficaç per garantir una correcta comunicació en situacions com aquesta.*

Queixa: Reclamació per les contradiccions del professional especialitzat en cirurgia plàstica.

Resposta: *Informem que s'ha elaborat un informe mèdic argumentant la complexitat del cas. Emplacem al pacient a CCEE amb dos facultatius de l'Institut Guttmann per donar-li informació sobre els resultats.*

Queixa: Descontent per la poca comunicació amb el metge responsable del procés rehabilitador del seu marit.

Resposta: *Es manté una entrevista conjunta amb la Directora Mèdica, el metge responsable i el fill del pacient aclarint tots els dubtes i informant que en qualsevol moment poden sol·licitar entrevista amb el seu metge.*

Queixa: Queixa per no haver estat informats que la visita de família que tenien programada s'havia anul·lat ja que el professional estava de vaga. Això els ha comportat deixar el seu lloc de treball per desplaçar-se fins aquí.

Resposta: *El professional truca directament per disculpar-se per les molèsties ocasionades i s'acorda que es realitzarà l'entrevista quan als familiars els hi vagi bé.*

Queixa: Descontent per no poder escollir lliurement ortopèdia.

Resposta: *Demane disculpes i li expliquem que, per les especificitats dels nostres pacients i per atendre els seus requeriments, treballem constantment per oferir-los resposta adient i que recollim el seu suggeriment.*

Queixes relacionades amb el servei de seguretat:

Queixa: Reclamació en relació al tracte rebut per part del personal de seguretat de l'Institut Guttmann. (3 Queixes)

Resposta: *Informem de la normativa d'aparcament (accés a la zona reservada d'estacionament puntual i a la zona d'estacionament de vehicles acreditats amb la targeta d'estacionament). Informem que lamentem el tracte rebut per part d'un/a professional del servei de vigilància de l'hospital. Es trasllada a ISMA la seva queixa per a la seva gestió interna. Finalment agraïm la seva contribució per conèixer tot allò que ens permeti millorar l'atenció als nostres pacients i famílies.*

Queixes relacionades amb el servei de transport sanitari:

Queixa: Descontent amb el retard constant en el servei de transport sanitari que dificulta al pacient fer totes les hores previstes de rehabilitació.

Resposta: *Informem que aquesta reclamació arribarà al SEM per tal que reconduixin la situació.*

Queixa: Reclamació per l'espera de més de dues hores de retard per part del servei de transport sanitari cada vegada que han d'assistir a visita de consultes externes.

Resposta: *Informem que aquesta reclamació arribarà al SEM per tal que reconduixin la situació.*

Queixa: Descontent per la tardança del servei de transport sanitari a la sortida d'una visita de consultes externes.

Resposta: *Informem que aquesta reclamació arribarà a Ambulàncies Tomas i al SEM per tal que reconduixin la situació. També informem que hi ha la possibilitat d'indicar al justificant d'assistència l'hora exacta de sortida en el moment de recollida per part del servei de transport sanitari.*

Queixa: Descontent per no ser atès a la visita programada de consultes externes ja que va arribar tard per culpa del retard en la recollida del servei de transport sanitari.

Resposta: *Informem que aquesta reclamació arribarà al SEM per tal que reconduixin la situació. Reprogramem la visita al més aviat possible.*