

No perdem la confiança de la comunitat

Preservem els valors i dimensions de l'atenció primària

La pandèmia de la COVID 19 ha fet evidents dues característiques de la vida humana: la incertesa i la vulnerabilitat; la vida és incerta i el nostre coneixement sobre moltes variables d'una malaltia que és nova és encara molt escàs.

La COVID ha fet que les persones del món sanitari ens adonéssim que treballem amb un risc real d'emmalaltir i morir superior que en altres professions.

Aquesta situació ha fet que la por en alguns moments s'hagi convertit en pànic, tant en la població com en el món polític i sanitari. I el pànic paralitza la capacitat de pensar de forma assenyada.

En aquests mesos de pandèmia, la por i la percepció per part de la població del desbordament dels centres sanitaris han fet reduir les consultes per motius menors. Alguns companys, directius i gestors del món sanitari han interpretat, creiem que de forma precipitada, que la societat havia entès que estava medicalitzant situacions que no caldria.

Aquesta lectura pot generar frustracions. Els canvis en les expectatives no es fan en unes setmanes sinó amb un procés molt més llarg d'interacció entre el sistema sanitari i la població. I cal recordar que els professionals som en part responsables de la medicalització de la societat i, per tant, formem part del problema i de la solució.

Un altre element que cal tenir en compte és que la millora de les dades de morbiditat i mortalitat de la COVID han fet disminuir la por de moltes persones més de pressa que al personal sanitari. I, ara, per a molta gent, ja estem com estàvem a primers d'any amb les mateixes necessitats i problemes, als quals s'hi han afegit nous problemes de salut, alguns greus, que les persones havien posposat.

Malgrat totes les dificultats, l'epidèmia ens ha ensenyat a potenciar recursos que ja fèiem servir però que ara tindran un paper més rellevant que no tenien. També hem après que fèiem algunes activitats mancades de valor i que caldrà repensar si s'han de continuar fent.

La "normalització" de la convivència amb el virus i l'augment de capacitat diagnòstica de la malaltia a l'atenció primària han de fer que, progressivament, es normalitzi l'atenció sanitària. Per tant, ara és hora de fer una reflexió ètica sobre com ens organitzem per mantenir la confiança de les persones en els seus professionals de capçalera i per preservar els valors que són l'essència de l'atenció primària.

Algunes idees ja quedaven reflectides [en una entrada anterior](#), però hi hem afegit nous elements que la completen.

Els valors de l'atenció primària

Una primera consideració és tenir clar quin és el nostre únic objectiu: atendre les persones en els temes relacionats amb la salut, tant quan els problemes es poden resoldre com quan necessiten acompanyament i cures, i durant tota la seva vida.

Tots els sistemes organitzatius, protocols i altres eines que puguem tenir, crear o pensar han de ser per aconseguir que aquesta atenció sigui feta amb les millors condicions possibles.

I aquesta atenció pot fer-se al centre de salut, al carrer, al domicili i també pot fer-se de forma no presencial.

I per dur a terme aquesta atenció convé tenir presents els valors en què es fonamenta la nostra feina, amb un element afegit especialment important en aquests moments d'incertesa com és la **serenitat**, necessària sempre però molt més ara per transmetre calma.

Longitudinalitat

L'atenció seguida pels **mateixos/es professionals**, tant si és presencial com telemàtica, és fonamental per a reforçar la confiança i el lligam professional – pacient. A més, en partir d'un coneixement més profund de la persona que s'atén, facilita i simplifica l'atenció i augmenta la seguretat de la persona.

Accessibilitat

Per a facilitar la longitudinalitat, s'ha de garantir l'accessibilitat, i també, quan no és possible que l'assistència sigui realitzada pel "seu/seva" professional. Les barreres a l'accés generen sovint més consultes i malestar i insatisfacció entre la població. **Cal tenir clar que l'accés a una visita presencial no és un privilegi atorgat per nosaltres, sinó un dret que cal gestionar amb el pacient** per veure quina és la millor manera de valorar un problema, pensant tant en problemes físics com en la necessitat d'un acompanyament proper en situacions que requereixen més proximitat emocional.

Proximitat

Els equips d'atenció de primària són els recursos més propers a la població i així ho han de **sentir i notar** les persones que atenem. Si el telèfon o els recursos telemàtics generen percepció de fredor o llunyania a mig termini afectarà la confiança i el vincle professional-pacient.

Equitat

Cal garantir l'equitat i estar molt atents a que les persones amb poca possibilitat o capacitat d'usar les noves tecnologies no quedin desateses. Convé ser conscients que les persones amb menys recursos han patit i patiran més les conseqüències de l'epidèmia i cal assegurar que no pateixin una discriminació afegida per les dificultats d'accés als recursos.

Lleialtat i honradesa

Hem de proposar a les persones aquelles opcions que creiem millors explicant les limitacions de coneixement disponible, evitant certes quan no hi són, especialment en tot allò relacionat amb la COVID, on les bases de coneixement són molt limitades encara.

Cal tenir honestat i claredat a l'hora d'explicar quina és la situació en cada moment. Més en una malaltia tant present als mitjans, que les persones poden ser bombardejades de notícies falses.

Prudència

És un dels valors bàsics de l'atenció i cal un esforç suplementari per explicar les incerteses i la manca d'utilitat de molts dels tests que es promocionen al voltant de la COVID tant per la

incertesa de la interpretació dels resultats com per la seva utilitat des de la perspectiva clínica i epidemiològica.

Vinculat a la prudència hi ha la **seguretat**, en les dues dimensions: protegir les persones de tractaments i/o actuacions amb més riscos que beneficis i reduir el risc de contagi pel SARS-CoV-2 que afecta tant a la població com al personal que l'atén.

Assumint que el risc zero no existeix cal organitzar i protegir els treballadors i les persones ateses per a reduir el màxim el risc de contagi.

Però, al mateix temps, cal garantir el dret a l'atenció de les persones en totes les situacions (consulta, domicili, carrer) i buscar la manera que faciliti que la resta de valors comentats siguin potenciats al màxim. El risc de contagi, que cal minimitzar, **no pot servir per justificar la no atenció, també presencial, de les persones en cap cas.**

Respecte

El respecte és el fil que condueix la nostra relació assistencial amb la gent.

Vol dir garantir l'atenció **respectant la seva intimitat i confidencialitat**, intentant reduir els riscos, també quan l'atenció es fa per mitjans telemàtics, on cal extremar les mesures per evitar posar en risc les dades del pacient.

I el respecte comporta recordar que el pacient té autonomia per a decidir i nosaltres hem de respectar-la, amb l'excepció a fer-li notar en el cas que tingui una infecció activa, tant si és pel SARS-CoV-2 com per qualsevol altre agent transmissible que ha d'assumir mesures per a protegir a la resta de persones.

Amb tots aquests elements cal aconseguir que la normalitat sigui la norma en tots els centres d'atenció primària per a tota la població. Cal recuperar dimensions especialment afectades durant la pandèmia, com ara la atenció longitudinal per els/les professionals referents de cada persona, i les visites presencials quan, a través del diàleg, professionals i les persones la considerin la millor opció.