

# QUÈ PODEM FER PER MILLORAR L'ASSISTÈNCIA ALS USUARIS PROCEDENTS DE PAÏSOS SUBSAHARIANS?

Busquets N.<sup>1</sup>, Ferrer C.<sup>2</sup>, Ortiz M.<sup>3</sup>, Remedios V.<sup>4</sup>, Ojeda F.<sup>5</sup>.

Grup de Treball de la Comissió d'Atenció a l'Usuari. Hospital General de Granollers.

1. Metgessa. Servei de reumatologia. HGG
2. Cap d'Administració, HGG
3. Assistent Social, HGG
4. Cap de comunicació. HGG
5. Director de Servei Ginecologia i Obstetrícia. HGG

## OBJECTIUS:

- Detectar els problemes i els punts de millora durant l'atenció sanitària, des d'un punt de vista d'atenció a l'usuari, als pacients procedents de països subsaharians.

## METODOLOGIA

### 1. Anàlisi de la situació de salut

Informació quantitativa: quants son, gènere, edat, malalties, factors soci culturals.

Informació qualitativa: què problemes perceben ells com més importants en relació a la seva salut, què manca en la seva atenció a nivell sanitari, etc...

### 2. Identificar problemes i recursos disponibles.

### 3. Establiment de prioritats: Priorització de problemes: centrar-se en lo important

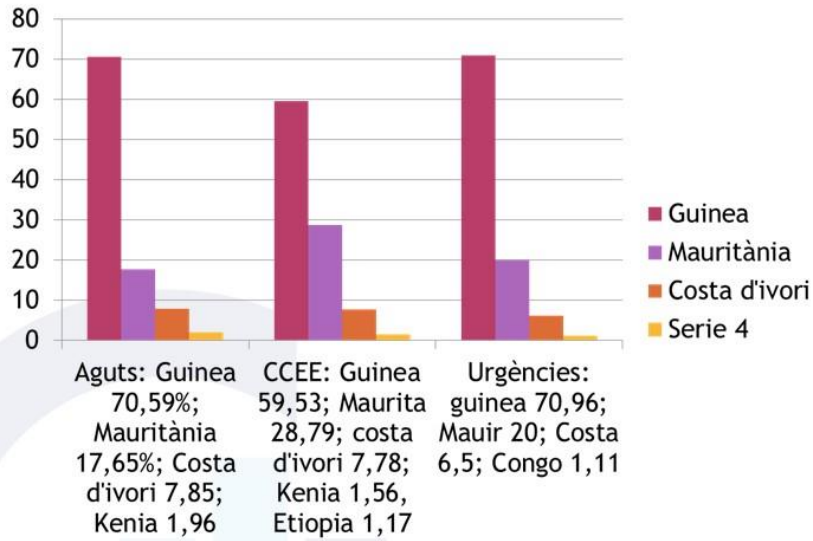
### 4. Formulació d'objectius.

## RESULTATS QUANTITATIUS

Dades de l'HGG:

- 26 ingressos a l'any
- 172 visites a l'any a CCEE
- 300 visites a l'any a urgències

## Resultats. Anàlisi Quantitatiu.



Aguts: Guinea  
 70,59%;  
 Mauritània  
 17,65%; Costa  
 d'ivori 7,85;  
 Kenia 1,96

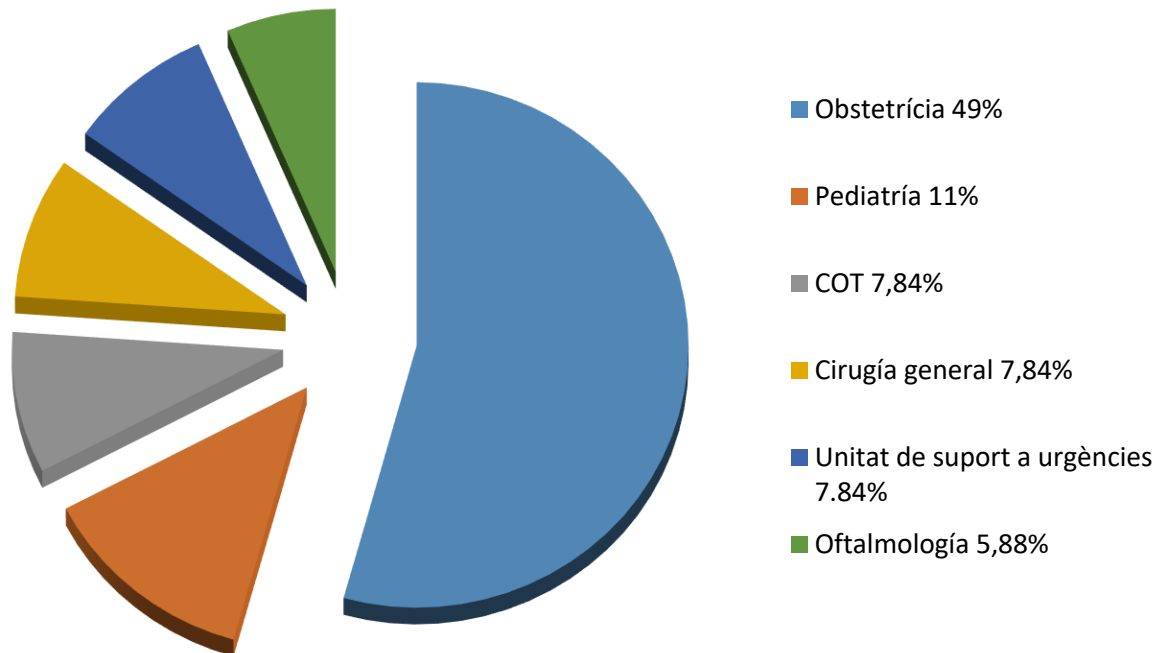
CCEE: Guinea  
 59,53; Maurita  
 28,79; costa  
 d'ivori 7,78;  
 Kenia 1,56,  
 Etiopia 1,17

Urgències:  
 guinea 70,96;  
 Maur 20; Costa  
 6,5; Congo 1,11

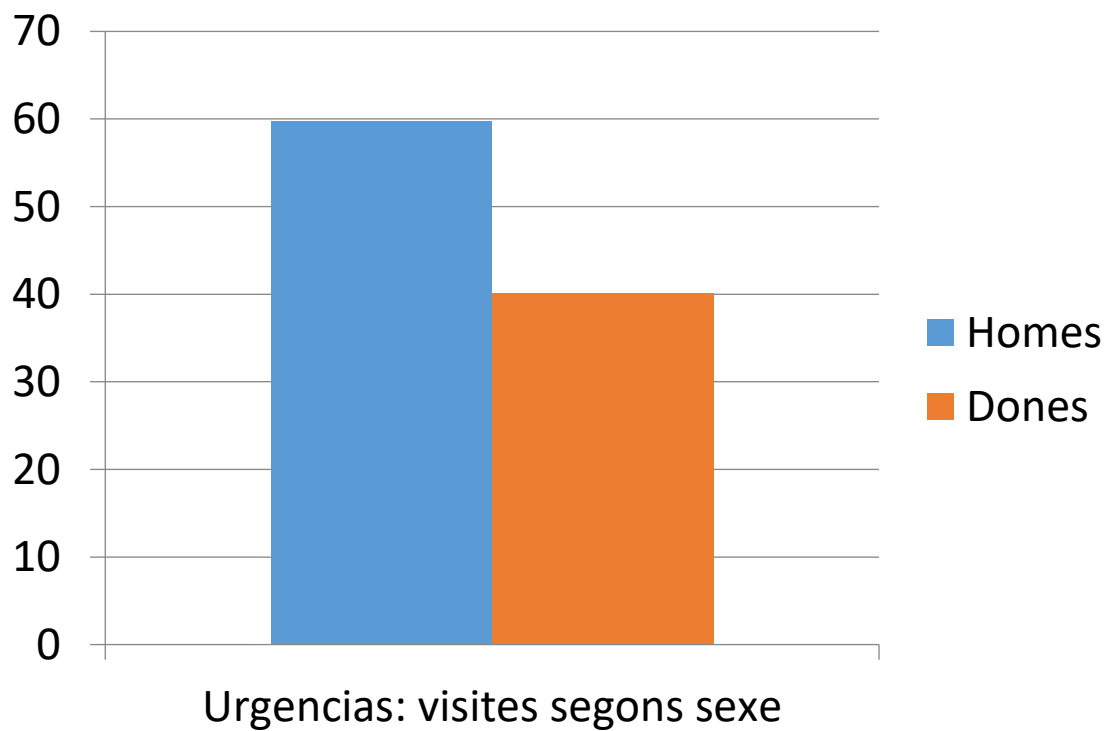
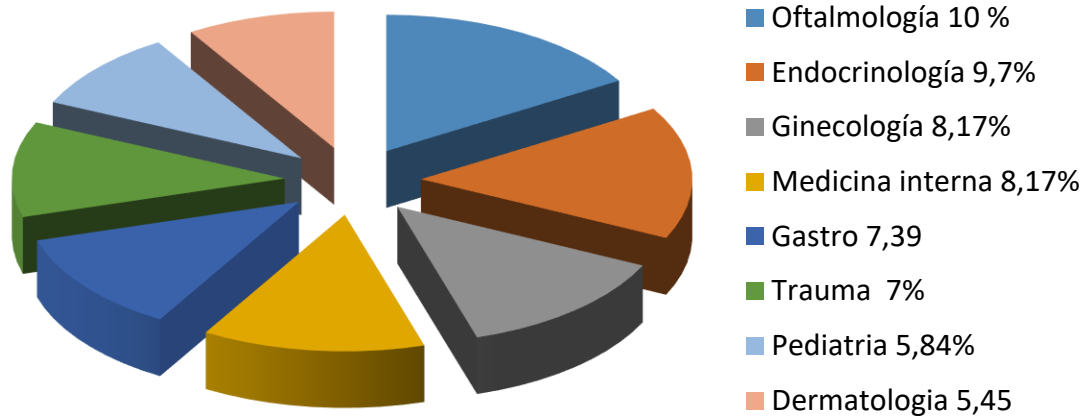
III Fòrum. Primer les Persones: III Marató Científica 2018

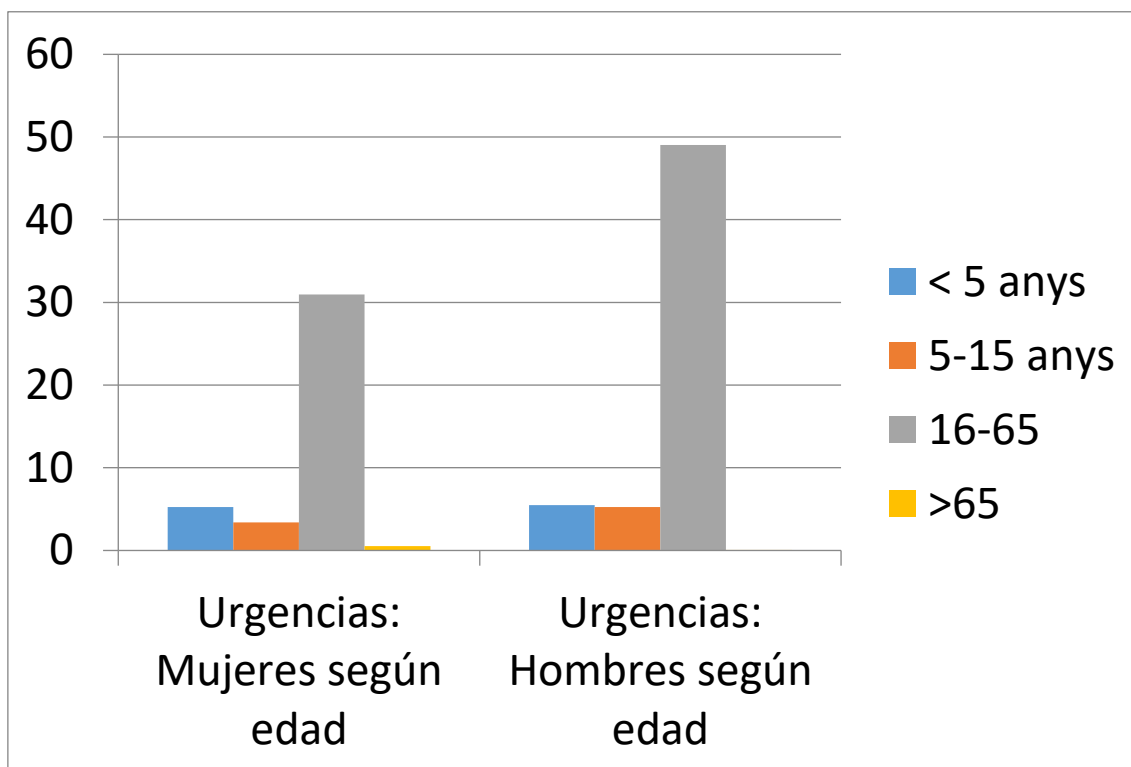
6

## Ingressos



## Consultas externas





Diagnòstics: similars en nens; grans per sexe i similars a població. En dones de 16-64 destaca: infeccions, events obste/gine, ap. locomotor; homes: infeccions, ap locomotor, oftalmologia.

## RESULTATS QUALITATIUS

Prospecció interna:

- Obstetricia/ginecologia.
- Oftalmologia
- Endocrinologia
- Gestió de clients.

Prospecció externa:

- Pacients procedents de països subsaharians

## ELEMENTS A VALORAR:

LLENGUA	ALIMENTACIÓ	NORMES CULTURALS
Fills menors fan d'interpret. Familiars fan d'interpret en situacions de desigualtat de gènere.	Diabetes i Ramadan; els dolços àrabs típics i la diabetes; l'alimentació de la dona pospart; la diabetes gestacional i el Ramadan.	Nivell cultural baix; Rols de gènere, Manca de disciplina per venir a les consultes, en la puntualitat i en localitzar els pacients; Superstició en els tractaments, amb les proves i amb les malalties; Tractaments alternatius (medicina animista, marabús)

## RESULTATS PER MILLORAR, ELEMENTS DE DISCUSIÓ

- Ampliar l'actual servei de mediació a tots els dies de la setmana.
- Adaptar el menjar.
- Señalar con iconografía cómo llegar a farmacia (para pacientes crónicos que tienen que seguir tratamiento y no saben llegar a farmacia).
- Mensaje de voz para la visita.
- Verificar los domicilios/teléfonos.

## CONCLUSIONS:

- S'ha fet un anàlisi quantitatiu i qualitatiu de la situació de l'atenció als pacients procedents de països subsaharians.
- S'han detectat com a principals elements que entorpeixen l'atenció a aquests usuaris: la llengua, l'alimentació i les normes culturals.
- S'ha emès un llistat de possibles mesures que millorarien l'atenció als usuaris procedents de països subsaharians.
- Considerem aquest estudi com un primer pas, a partir del qual poder prioritzar cada proposta i escriure, implementar i avaluar projectes de millora.

AGRAÏMENTS: Volem donar les gràcies al personal de l'HGG i als pacients subsaharians que va permetre la realització de les enquestes per l'anàlisi qualitatiu i al servei de Documentació Clínica de l'HGG per la seva ajuda en l'anàlisi quantitatiu.