

A Dirección Gerencia Hospital Carlos Haya

## CARTA A UN COMPAÑERO AGREDIDO EN URGENCIAS

Málaga 14 de septiembre 1.999

El motivo del presente escrito no es otro que informarte de que yo también siento verdadera vergüenza personal y profesional cada vez que tengo que desarrollar mi turno de trabajo en el área de policlínica de urgencias del pabellón B. Estamos siendo constantemente agredidos por los familiares y enfermos tanto verbal como físicamente. Son continuos los insultos, las amenazas, la discusión y la falta de respeto a los que en Urgencias desarrollamos nuestra labor. Actualmente el relajo, por parte de todos los que trabajamos en urgencias, en cuanto al control de la asistencia y del paso de familiares y personas ajenas al servicio es TOTAL. Ya no se controla el paso a las áreas de enfermos, los médicos utilizan la megafonía de las consultas para pasar a los familiares al interior de la policlínica, y estos familiares lo hacen sin control, invadiendo todas y cada una de las salas de urgencias, a veces hasta la observación. Los celadores ya no pueden controlar la puerta de entrada, o al menos así lo expresan, y el personal de información al usuario, es incapaz de informar, dando paso a los amigos y familiares de los enfermos dentro de las áreas asistenciales para que pregunten. Los que estamos durante todo nuestro turno de cara a los enfermos, lo hacemos como si mirásemos al escaparate, como si estuviésemos viendo una película que no va con nosotros, impotentes ante las avalanchas de enfermos y público. Pienso que no todo se reduce a decir que esto es "Así " y que aún siendo mejorables las condiciones físicas y estructurales, (y mientras vengan o no estas mejoras), todos y cada uno de los que trabajamos en Urgencias y TODOS y cada uno de los responsables asistenciales podemos hacer MUCHO para mejorar la imagen de la Policlínica. Pero es necesario que alguien en la Organización, tome cartas en el asunto, porque no es solo una cuestión medica o de enfermería, ni siquiera de celadores o administrativos, es de todos y cada uno de nosotros, y sobre todo de los RESPONSABLES DE LA ORGANIZACIÓN ASISTENCIAL. Si quieres comprobar el contenido de este escrito, dese una vuelta,( o dos ), por la Policlínica, sobre todo a la hora de las comidas, y verá con tus propios ojos como nos debatimos entre enfermos y familiares, entre heridos y fracturados, entre infecto-contagiosos y niños que esperan al O.R.L., y como no, ancianos que no controlan sus necesidades. Llevo muchos años en Urgencias y he conocido de todo, pero no por eso dejo de pensar, y sé que existe, la posibilidad de mejorar continuamente. Espero que te restablezcas física y psíquicamente y que pronto puedas dar respuesta, con tu profesionalidad y entusiasmo a tantas y tantas urgencias que se te presentan en tu trabajo, y que nunca tienen en cuenta "las tuyas".

Atentamente:

Antonio Benítez Leiva

Enfermero Urgencias P.B

Hospital Regional Universitario Carlos Haya de Málaga