

El Parc Taulí estrena un compte de Whatsapp com a eina de comunicació directa amb les famílies de pacients hospitalitzats en situació de restricció de visites

- **El servei “UAC aprop” funciona, des d’avui, de 9 a 22 h de dilluns a diumenge amb resposta immediata**
- **Davant les restriccions de visites, l’objectiu és millorar l’accessibilitat dels familiars a la informació relacionada amb l’estada hospitalària**
- **El servei no substitueix la informació telefònica dels professionals assistencials a les famílies, ni les videotrucades que es fan des de Treball Social**

La Unitat d’Atenció al Ciutadà (UAC) del Parc Taulí estrena avui el servei “UAC aprop”, a disposició de les famílies dels pacients hospitalitzats en situació de restricció de visites, per tal que aquests tinguin un servei de comunicació i mediació directa davant els dubtes o consultes que puguin tenir en relació amb l’estada hospitalària del seu familiar.

Amb això, es vol donar resposta a les dificultats de comunicació i accessibilitat que es poden produir en les circumstàncies excepcionals que estem vivint, i amb l’objectiu que els familiars que no poden accedir a l’hospital visquin aquests moments amb la màxima tranquil·litat possible. Actualment, al Parc Taulí estan restringides les visites a tots els pacients ingressats, a excepció dels Serveis de Pediatria, Salut Mental i UCI/Semicrítics, cadascun dels quals té els seus horaris i règim de visites propis.

Així, els familiars dels pacients que quedin ingressats a hospitalització, i també els dels pacients a Urgències pendents d’assignació de llit, rebran per sms un número de telèfon al qual es podran adreçar mitjançant el servei de missatgeria de Whatsapp, entre les 9 i les 22 h, de dilluns a diumenge. Aquesta notificació s’enviarà exclusivament al contacte designat pel propi pacient al moment de l’ingrés, i que serà l’únic autoritzat per aquesta interlocució.

Els professionals de la UAC que atenen el servei podran donar resposta directa a les consultes rebudes de caràcter no assistencial, com ara les relacionades amb l’alta, els tràmits administratius o la custòdia d’objectes personals, entre d’altres. Les consultes que siguin de caràcter assistencial seran traslladades als equips corresponents, i es farà el seguiment de la resolució de les mateixes.

Des de la UAC es vol posar de relleu que, en cap cas, aquest servei substitueix el contacte habitual d’informació directa telefònica dels equips assistencials a les famílies. D’altra banda, els professionals de Treball Social segueixen sent els referents de les videotrucades que es fan entre les pacients que no tenen mitjans propis de comunicació i les seves famílies, i que es realitzen amb les periodicitats pactades en cada cas.