Santiago de Chile 13/11/2024

Srs. Diaverum S.A.

A quien pueda interesar

Reclamos de protocolos presentes en Diaverum Independencia.

En la siguiente formalidad, nosotros los pacientes de diálisis del centro Diaverum Independencia en ambos turnos, hacemos estos reclamos basados en la incomodidad y descontento general expresado por nosotros y nuestros compañeros de todos los turnos por las situaciones experimentadas de dicho centro por el personal de este.

Nuestros reclamos tienen como finalidad mejorar la experiencia propia de la terapia, mantener la confianza en el personal que ahí labora practicando procedimientos en nuestros cuerpos por motivos de salud propia y la mantención de un estado emocional positivo sin presiones, miedos o malestar agregado por procedimientos del lugar de nuestra terapia.

Las situaciones descritas y experimentadas en este escrito fueron recolectadas de varios pacientes de distintos turnos y diferentes sectores, las situaciones crearon incomodidad, inseguridad, traumas, pérdida de respeto y fe en el personal de la institución y en algunos casos desmoralización, agobio, preocupación, estrés y hasta miedo de represalia por exigir una atención apropiada sin violencia verbal o conductual de parte de los empleados.

En vista de haber hecho individualmente reclamos asociados a estas irregularidades directamente a la jefatura del centro y mediante Fonasa sin haber experimentado cambios tangibles de nuestros reclamos, hemos decidido proceder mediante esta vía escrita en busca de ayuda y atención apropiada y expedita en torno a los temas tratantes, con la esperanza de que seamos escuchados todos los pacientes individualmente por personal externo al centro de independencia, ya que muchos de los pacientes son personas muy mayores y/o discapacitadas sin posibilidad de autovalencia ni conocimientos tecnológicos para redactar sus inquietudes e

insatisfacciones ante personal del centro que les causa incomodidad de hablar libremente sus aflicciones.

Así que procedemos a describir brevemente dichas situaciones que solicitamos con urgencia sean revisadas con detenimiento y se tomen medidas correctivas cuanto antes para la mejora inmediata de la filial **Diaverum Independencia**.

* Trato inapropiado de la Dra. Karina hacia el personal de enfermería

Se ha presenciado vocabulario y burla de la Dra. hacia enfermeras y tens en varias oportunidades en sala de terapia

* Cambio de la Dra. Karina como médico tratante

Las habilidades de atención, modales y costumbres de la Dra. Son inadecuados y además ineficaces en la atención y cuidados al paciente durante la terapia.

* Horarios de entrada a cada turno demorados.

El inicio de todos los turnos está siendo vulnerado por demoras operativas que repercuten en la pérdida de tiempo del paciente impidiendo planificar su día a día con libertad

* Inconformidad con el desempeño de la coordinadora

La coordinadora en repetidas ocasiones ha demostrado ser incapaz de controlar su personal y además falla en priorizar la atención del paciente de forma satisfactoria ante solicitudes y/o reclamos

* Inconformidad con el tipo de meriendas provistas durante el tratamiento

Considerando el tipo de tratamiento y el lapso de tiempo en el mismo incluyendo las largas esperas para iniciar la atención, consideramos insuficientes la merienda provista por el centro de diálisis

* Presencia de la Nefrólogo

En pro de nuestro bienestar y resolución de inquietudes nos gustaría contar con la presencia de la especialista al menos 1 vez a la semana por cada turno, ya que solo 1 vez al mes nos deja con insatisfacción teórica y seguimiento de casos de lo que podemos necesitar para mejorar nuestro estado de salud

* Trato igualitario hacia los pacientes

En reiteradas ocasiones ha quedado evidenciado que hay favoritismo de parte del personal en el trato, derivación, inicio de tratamientos y atención a las consultas durante la terapia

* Capacitación en caso de Emergencias

En caso de emergencias naturales como cortes eléctricos, sismos y/u otros, no tenemos preparación previa para accionar en dichos casos para salvar nuestras vidas en caso de la insuficiencia del personal presente en sala

* Falta de comunicación del personal en temas del tratamiento

Varios pacientes sentimos la insuficiencia de información relacionada a nuestra terapia y nos gustaría recibir charlas que enseñen y orienten mejor sobre el proceso biológico, químico y cuidados que mejoren nuestro estilo de vida periódicamente

* Maltrato psicoemocional a los pacientes

Hemos vivido en ocasiones reiteradas amenazas de represalias, cambios de centro, insinuaciones de ser incapaces mentales, regaños innecesarios, presión psicológica por evitar reclamos hacia el centro, actitudes de segregación desde personal clínico e incluso rechazo verbal publico delante de otros pacientes y personal durante la terapia con negación a realizar la terapia de parte de la enfermera.

* Maltrato en procedimientos clínico a los pacientes

Todos hemos sufrido de diversas ocasiones en las que nos han maltratado accesos vasculares y/o de catéter por malas punciones o mal manejo de la conexión al monitor y al solicitar la evitación de este tipo de malas prácticas en nuestros accesos, hemos sido catalogados de conflictivos o pacientes no cooperativos para recibir la terapia, cuando solo solicitamos un mejor trato de personal mejor capacitado

* incapacidad de cumplir los horarios de entrada y salida

Debido a las recurrentes demoras en todos los turnos motivos de personal lento, personal con poca experiencia, retrasos en la llegada del personal, alta rotación de personal sin experiencia, demoras en la higienización previa al inicio de cada turno y casos aislados. Nosotros los pacientes nos vemos afectados con el tiempo perdido a la espera y además en ocasiones nuestro tiempo de diálisis se ha visto reducido para no extender aún más los horarios de salida del personal

* Costumbre indebida de solicitar préstamos de dinero a los pacientes

La solicitud de dinero prestado al paciente se está llevando a cabo en todos los turnos y consideramos que no debería ser una costumbre permitida ya que además en presencia de la negativa del préstamo se hace presente un cambio negativo en la actitud y a veces inclusive el préstamo no es saldado obligando a incurrir en cobros y creando malestar en la relación empleado paciente

* Implementación de nuevos protocolos sin previo aviso escrito

La implementación de protocolos de atención y/o cambios en el mismo deberían ser notificados y advertidos bien sea verbal o escritos previamente y no arbitrariamente

* Cantidad de catéteres disfuncionales alarmante

Los catéteres disfuncionales deben ser atendidos con prontitud para su reemplazo o derivación para evaluación y no esperar a que se pierda el acceso conllevando la pérdida de terapias adecuadas

* Derivaciones para atención medica inoportunas

Las derivaciones deberían ser más oportunas con el fin de evitar riesgos para la correcta atención de algún problema asociado a la salud general del paciente

* Distracción constante por el uso de celulares

El uso de celulares en sala promueve la falta de concentración del personal durante la terapia dejando maquinas sonar sin atención por distracción incurriendo en retrasos en el tiempo efectivo de la terapia individual del paciente

* Personal con poca capacitación

Debido a la alta rotación de personal por problemas de ambiente laboral o inadecuados tratos entre profesionales, cada vez son menos los buenos profesionales disponibles en el centro, dejando nuestras vidas en manos de profesionales poco aptos para nuestra atención

* Falta de supervisión en los procedimientos clínicos

La falta de supervisión en procesos y protocolos hace que procedimientos sean obviados o pasados por alto, poniendo en riesgo nuestra apropiada atención durante cada terapia

* Desatención constante en sala durante tratamiento

En muchas ocasiones se realizan reuniones fuera de sala, dejando los pacientes desatendidos en supervisión solo de tens inexpertos o poca cantidad de personal capaz de atender situaciones dentro de la sala

* Priorizar el inicio de tratamiento a pacientes trabajadores y de movilización personal

Tenemos compañeros que trabajan luego de la terapia y dependen de la prontitud de la salida programada de la terapia para poder ir a trabajar o pacientes que

se deben ir por medios de transporte público y necesitan ser atendidos dentro del horario programado y al contrario son dejados de últimos incluso entrando después de los horarios programados. Lo que significa reclamos en sus trabajos por demoras o bien sea peligro de abordar transporte público a altas horas de la noche por las demoras de atención sin tomar en cuenta estos factores

* Protocolos de higiene vulnerados

Los protocolos de higiene de sala y practicas sanitaria para prevenir contagios y/o infecciones cruzadas, están siendo vulneradas al no cumplir con protocolos de atención estéril en cada paciente, entre ellos incluimos limpieza de los equipos, manipulación entre pacientes con los mismos guantes, lavado de manos previo a conexión y/o desconexión etc.

* Personal sin manejo emocional apropiado

La inadecuada y alta reactividad del personal ante situaciones con pacientes esta desmedida, además la actuación desmesurada de acciones del personal está presente en situaciones de inconformidad llevando a cabo reclamos verbales y escritos donde dicen haber sido agredidas por los pacientes para intentar desvincular a los pacientes y remitirlos a otros centros

* Coordinadora inadecuada para la atención y solución de situaciones del paciente

La coordinadora repetidamente falla en ofrecer opciones o soluciones acordes para solucionar requerimientos de los pacientes de manera expedita, haciendo caso omiso, dando respuestas insatisfactorias o culpando al paciente de no haber manejado el tema de forma formal dándole menos importancia al reclamo o solicitud

* Personal emocionalmente inestable para prestar servicios de atención a pacientes

Algunos profesionales son poco empáticos o altivos a la hora de ser abordados por pacientes en temas clínicos incurriendo en malos tratos o tratos poco profesionales ni éticos en la atención al paciente

* Inclusión de un psicólogo orientador para para el paciente

La ayuda o apoyo emocional y mental al paciente es inexistente y al contrario en algunos casos es agravante, poniendo al paciente en un estado de estrés emocional o inconformidad al estar obligado a estar en ese ambiente por tantas horas en orden de preservar la vida

* Encuestas de satisfacción periódicas inexistentes

Creemos necesario que deba haber encuestas libres y personales anónimas cada cierto tiempo para poder hacer este tipo de correcciones a tiempo antes de llegar a este punto de inconformidad lo que no se está haciendo desde hace años, ya ninguno de nosotros ha llenado este tipo de encuestas para expresar nuestro nivel de satisfacción

* Índices de paro cardio respiratorios aumentados en sala

Los índices de paro en sala se están viendo con mucho aumento últimamente y esto nos llama grandemente la atención y no estamos recibiendo mayor explicación al fenómeno más allá de oír como causa los malos cuidados personales de los pacientes.

* Horarios de entrada y salida vulnerados

Una vez más los horarios de entrada, atención y salida se ven evidentemente adulterados por demoras todos los días que repercuten en pérdidas de tiempo para los pacientes en nuestras vidas diarias sin tener respuesta de parte de nadie ni cambios notables en la corrección del problema

* Falta de personal experimentado y calificado

La altísima rotación del personal que desvinculan o se retiran por ambiente laboral inapropiado de parte del **Grupo Intocable**. O inconformidad con la sede, nos deja en manos de profesionales inexpertos o con falta de habilidades para prestarnos un servicio de calidad

* Discriminación constante a los pacientes

La diferencia en el trato y atención hacia los pacientes es evidente entre todos los que hemos sido víctimas de estas prácticas desiguales, debido a esto solicitamos que este proceso sea estandarizado de forma igualitaria sin importar condiciones ya que esto causa malestar, molestia y depresión por el manejo de criterios

* Falta de priorización en la opinión del paciente

En presencia de situaciones irregulares se está omitiendo la correcta opinión y dudas de los pacientes respecto a lo que tenemos que decir nos vemos en la necesidad de ejecutar acciones de auto defensa ante ataques personales de ciertos profesionales que realizan confabulaciones con sus compañeras para perjudicar pacientes que no son de su agrado y ser catalogados mediante mentiras y presión psicológica de conflictivos para ser aislados y posiblemente enviados a otros centros como medida de amenaza en el caso de continuar exigiendo sus derechos

* Disolución de grupo unificado de personal malicioso

Este grupo de profesionales aplicando estas prácticas de acoso laboral, segregación a pacientes, confabulaciones entre ellas para lograr sus objetivos personales está compuesto por. [REDACTED]

* Extinguir el abuso psicológico al paciente

Creemos que las amenazas y las segregaciones hacia los pacientes deberían ser eliminadas de las prácticas profesionales de la clínica ya que esto al contrario de mejorar el ambiente, lo que ocasiona es mayor cantidad de confrontaciones hacia un segmento de pacientes con problemas emocionales y cardiacos que pueden terminar en daños severos.

* Aumentar y supervisar el aseo general de la sala de terapia

En este tema solicitamos implementación de procesos de supervisión eficaces de la sala de terapia y de los implementos tales como, sillones, tabletas, monitores, frazadas y áreas generales de la sala que se ven afectadas en los estándares de higiene antes y durante la terapia

* Asignar una coordinadora mejor preparada en asuntos clínicos

Solicitamos un cambio de coordinadora más atenta a las necesidades del centro, con mayor potestad de tomar medidas correctivas y sin favoritismos al personal o a los pacientes, basándose en que según sus palabras los mejores pacientes son aquellos que no se quejan porque son viejitos en lugar de los jóvenes porque molestan mucho y son muy quisquillosos

Sin más que hacer referencia y solicitando su más pronta acción en este tema les pedimos por favor además de una respuesta escrita a los puntos descritos, acciones correctivas que no afecten nuestra terapia y/o estado emocional dentro del centro Diaverum Independencia con represalias por peticiones fundamentadas en derechos humanos vulnerados.

Se despiden.

Victor Nuñez [REDACTED]

Horacio Martinez [REDACTED]

Carolina Reyes [REDACTED]

Sonia Rojas [REDACTED]

Leticia Villegas [REDACTED]

Skarlet Julio [REDACTED]