

Queixa al telèfon del 112

Em diuen Matilde Bausset, sóc veïna de L'Alcúdia.

Vull manifestar la meua indignació, en primer lloc, per l'atenció telefònica rebuda per part d'una senyoreta que m'atengué, o millor dit, no m'atengué, el passat 10 de maig per la vesprada, perquè em desvià una telefonada d'emergència al centre de salut.

La meua germana ,començà vomitant, i de seguida quedà en coma.

Evidentment això ho vaig saber després, perquè no sóc sanitària, però sí que em quedà clar que es tractava d'una urgència.

Jo, davant d'eixa situació incontrolada i d'angoixa, sense saber què fer, ni què fer-li, vaig telefonar al 112.

Jo (tota angoixada i nerviosa) li vaig dir a la senyoreta que em contestà, que la meua germana estava vomitant (he dir que per un simple vòmit jo no telefone a un número d'emergència ni em pose tan nerviosa) i la senyoreta em va dir: "*Senyora, ha de telefonar al centre de salut*".

En moments així no saps què fas. Vaig marcar al centre de salut, i no me l'agafaren.

Torní a marcar al 112 (més nerviosa encara que en la primera telefonada que vaig fer), i la senyoreta em preguntà si la meua germana estava conscient. Jo li vaig respondre : "*No ho sé, però jo li dic: Teresa ,Teresa i ella no me respon*".

Sobre dir-li això, tornà a desviar-me per segona vegada al centre de salut.

Tres dies després, la meua germana va morir per un vessament cerebral.

L'objectiu d'enviar esta queixa, és, ni més ni menys, perquè al 112 aprenguen dels errors i rectifiquen per millorar l'atenció dels pacients i dels familiars, que en un moment així estem desesperats.

També vull afegir que les persones que atenen les telefonades haurien de ser formades, perquè davant d'una situació com esta, **NO DESVIEN LES TELEFONADES, SINÓ QUE ACTUEN RÀPIDAMENT.**

I estic (encara més) indignada, perquè vaig enviar una queixa (tramitada per l'Ajuntament del meu poble) i la resposta és vergonyosa, degut a les falsedats i mentides que em contesten.

Primer dic que la senyoreta em penjà el telèfon; no sé si primer vaig penjar jo, però en un moment així d'emergència, si el 112 em desvia al centre de salut i no em dóna una solució, què he de fer?

Més mentides encara: em diuen a la carta que la meua germana contestava les preguntes que jo li feia. Si estava en coma, com m'havia de respondre a mi, que, a més, no li vaig fer cap pregunta?

Tenen les gravacions que, si volen, les poden escoltar.

Però és lamentable que no admitisquen l'error, sinó que, damunt, el volen justificar.

Esperava unes disculpes i al mateix temps, que em digueren que rectificaran els error comesos, però veig que al contrari, com diguem els valencians, es trauen les puces del damunt.

He llegit que ara a l'estiu, la gent major, sobretot, pot patir colps de calor i que de seguida els seus familiars han de telefonar al 112. I quan es tracta d'un vessament cerebral (torne a repetir que jo no ho sabia en aquell moment, sinó que em vaig assabentar després, però sí que sabia que es tractava d'una URGÈNCIA), no m'atengueren.

Per això no confie en el telèfon del 112, perquè davant situacions com esta, no responen al familiar per ajudar el malalt .

No tinc res contra el personal sanitari del 112, sinó contra la senyoreta del telèfon.

Espere una resposta i m'agradaria que fóra solidària, humana i constructiva, on em digueren que reconeixen que hi ha hagut un error i que miraran que no torne a passar mai més, per, així millorar el servei.

Moltes gràcies.