



**SERVEI CATALÀ DE LA SALUD (CATSALUT)**

# **ESTUDI DE LA QUALITAT PERCEBUDA PER PART DELS USUARIS DEL SERVEI DE REHABILITACIÓ AMBULATÒRIA**

**Septembre 2012**

## Índex

Resum Executiu .....	3
Fonamentació de l`estudi realitzat.....	6
Objectius de l`estudi.....	9
Descripció del circuit de Rehabilitació Ambulatoria .....	10
Metodologia .....	11
Resultats .....	23
Possibles recomendacions en l`anàlisi de la qualitat percebuda en un servei de rehabilitación .....	45
Anexos .....	60

## Resum Executiu

Aquest estudi de cort qualitatiu s'ha dissenyat a partir de la informació sobre el procés rehabilitació ambulatoria definit pel Catsalut, sent el seu principal objectiu: conèixer la satisfacció dels pacients que han estat usuaris dels serveis de rehabilitació ambulatoria i identificar les àrees rellevants des del punt de vista del pacient que han de ser posteriorment avaluades mitjançant escales quantitatives.

Per a poder establir una imatge global de tot aquest procés s'ha seguit el següent pla de treball:

1. S'han revisat moments i accions clau del circuit de rehabilitació ambulatoria.
2. S'ha recorregut a tècniques qualitatives com mètode per a poder avaluar procés, en concret s'han conduït: 5 grups focals fins a assolir la saturació de determinats elements d'informació.
3. S'ha seleccionat els informants clau a partir de les bases de dades de CatSalut.
4. S'ha portat a terme l'estudi en seus del propi CatSalut.

**C**om resum de la imatge global del procés podríem destacar:

La valoració global del procés és positiva o molt positiva, fonamentalment perquè els usuaris se senten molt satisfets per rebre un servei que és considerat com un valor afegit.

En termes generals, la competència dels professionals, el bon tracte i l'accessibilitat als mateixos, han estat els aspectes més valorats pels usuaris. El fet de no existir continuïtat una vegada acaba la rehabilitació i tenir de nou que ser valorats pel metge de capçalera o per l'especialista és negatiu des del seu punt de vista perquè enlentece el procés. S'ha treballat en les diferents sessions grupals amb dos grups d'usuaris en concret: logopèdia i rehabilitació física, per això que en certs aspectes mereixen consideracions diferents.

Els usuaris accedeixen al circuit de rehabilitació a través del metge de capçalera o de l'especialista (ja sigui en aquest cas el traumatòleg o el otorrino), el tràmit des de la prescripció fins que realment es comença amb la rehabilitació és àgil (setmanes-pocs mesos aquells que han tingut una major demora), el veritable coll d'ampolla es produïx en la visita amb l'especialista o mèdic de capçalera fins que realment es produïx la prescripció. Aquells processos més crònics tenen més demora que quan es realitza la rehabilitació la primera vegada. Tots els usuaris tenen una primera visita amb el metge rehabilitador, que no és percebut com a tal, però és el primer referent quan accedeixen al circuit, existeixen usuaris que perceben més o menys informació, en el cas de la rehabilitació per logopèdia se senten un poc desorientats des del principi.

Des del primer dia de rehabilitació i mentre duren les sessions el personal de referència són els fisioterapeutes o el logopeda que dirigeix el grup, aquests professionals van rotando ja que la majoria van per torns. Les sessions en la seva gran majoria són grupales, i la massificació dels grups produïx que calgui fer torns per a utilitzar els aparells o que en les sessions de logopèdia no s'aprofiti el temps que es degué ja que són molts per a realitzar els exercicis. Depenent dels casos, mentre duren les sessions tenen sessions de control amb el metge rehabilitador per a valorar de forma conjunta quin és la seva recuperació i poder rebre informació de quins són les següents fases o com es va a desenvolupar el procés.

Coneixen perfectament els límits temporals que poden gaudir la rehabilitació, per això intenten aprofitar les sessions al màxim, alguns usuaris troben que no és suficient o que no estan bé distribuïdes les sessions, fonamentalment en el cas de logopèdia. Tots comparteixen la professionalitat, competència, amabilitat, bon tracte, accessibilitat, de tots els professionals que els han atès.

Aspectes com neteja del centre, recursos, adequació dels equipaments és una opinió variable depenent dels usuaris, la gran quantitat de persones que hi ha en les sessions empitjora la qualitat dels equips i fins i tot en ocasions la neteja, però els usuaris en la seva majoria ho entenen perfectament i si han d'esperar al seu torn per a utilitzar una màquina es poden emmotllar sense problema algun.

Alguna cosa en el que si existeix unanimitat és la falta de recursos humans, consideren molt pocs recursos per a atendre a punts usuaris. Per això des del primer dia se'ls dóna total autonomia per a practicar els exercicis i que puguin així potenciar la seva recuperació. Una vegada finalitza el procés, depenent dels centres en els quals hagin estat atesos reben més o menys informació, en algunes ocasions se'ls dóna informació escrita (manuals per a seguir la recuperació), en altres ocasions consells verbals, sobre tasques quotidianes. Acabada la rehabilitació acaba el contacte amb el centre i molts usuaris demanden un informe escrit per a ells i no tant per al metge de capçalera o l'especialista que els va a valorar.

Destacar que en aquest cas malgrat que han pogut trobar en el procés majors o menors dificultats, aquells el resultat dels quals ha estat la millora es mostren satisfets i agraïts pel servei rebut, aquells que han tingut poca millorança o cap es mostren molt més crítics.

## Fonamentació de l`estudi realitzat

En el disseny d'escales de mesura de la satisfacció del pacient s'ha comprovat la utilitat de combinar la investigació qualitativa i quantitativa<sup>1</sup>. En el primer cas, de la investigació qualitativa, amb el propòsit de conèixer les àrees rellevants des del punt de vista del pacient que han de ser avaluades, identificar elements de l'atenció clau que permetran discriminar nivells distints de satisfacció, les seves expectatives sobre aspectes organitzatius i de resultat de les intervencions sanitàries, familiaritzar-se amb el llenguatge i argot que empren els pacients i determinar els canals per a la realització del posterior estudi de camp de tipus quantitatiu.

La investigació qualitativa<sup>2,3</sup> ve utilitzant-se en l'àmbit de CC de la Salut com mètode per a capturar el punt de vista de pacients de forma cost-efectiva i resulta aconsellable la seva ocupació quan es requereix aproximar-se a una realitat concreta sense premisses de partida. Encara que l'anàlisi de la satisfacció dels pacients és un àrea d'investigació en la qual CatSalut ha participat amb línies de treball pel que fa a pacients hospitalitzats, ambulatoris, salut mental, etc. La nova línia d'avaluació de la satisfacció dels pacients en rehabilitació no té antecedents a Catalunya el que aconsella aquesta primera fase d'estudi d'enfocament qualitatiu.

A l'hora de dissenyar les escales de mesura ha de considerar-se que, en els últims anys, es vénen produint canvis en el paper que s'espera arribi a ocupar el pacient en la seva interacció amb el sistema sanitari (com és el cas del Programa Pacient Expert a Catalunya<sup>4</sup>), noves formes d'afrontar la cronicitat (a partir del Chronic Care Model<sup>5,6</sup>), o la concepció dels pacients com

---

<sup>1</sup> González-Mestre A, Grifell E. Programa Paciente Experto Institut Català de la Salut. AMF 2009;5(4):243-245.

<sup>2</sup> Wagner EH, Austin BT, Von Korff M. Organizing care for patients with chronic illness. Milbank Q. 1996; 74:511-44.

<sup>3</sup> Nuño R, Fernández P, Mira JJ, Toro N, Contel JC, Guilabert M, Solas O. Desarrollo de IEMAC, un Instrumento para la Evaluación de Modelos de Atención ante la Cronicidad. Gac Sanit. <http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2012.05.012>

<sup>4</sup> González-Mestre A, Grifell E. Programa Paciente Experto Institut Català de la Salut. AMF 2009;5(4):243-245.

<sup>5</sup> Wagner EH, Austin BT, Von Korff M. Organizing care for patients with chronic illness. Milbank Q. 1996; 74:511-44.

segon control, destacant<sup>7, 8</sup> el rol del pacient en la seguretat de los pacients.

Això fa que les dimensions tradicionals de la satisfacció<sup>9</sup> que componen les escales habitualment en ús revisar-se per a identificar possibles nous elements, amb la mirada posada en aquest nou entorn de relació entre pacients i sistema sanitari. En aquest sentit, a les dimensions conegudes de la satisfacció dels pacients (accessibilitat, tracte/empatia, capacitat de resposta, confort, competència percebuda dels professionals, informació o valoració del resultat) se li deuen sumen altres acords a aquests nous desenvolupaments<sup>10</sup>.

La investigació en aquest camp en el cas de la rehabilitació és relativament escassa, amb estudis amb mostres reduïdes i fonamentalment en llengua anglesa. La majoria dels instruments dissenyats (i no sempre validats) estan dirigits a entorns diferents als objectius que ara es planteja CatSalut.

En un estudi de 2009 es van analitzar les relacions entre compliment terapèutic, estat de salut, millorança clínica, afrontamiento de la malaltia i satisfacció del pacient en rehabilitació, en el qual van participar un total de 208 pacients de 4 hospitals diferents<sup>11</sup>. En aquest estudi, la millorança clínica a criteri del metge es va correlacionar positiva i significativament amb la percepció de salut del pacient (SF-36) ( $X^2=0,39$ ,  $p<0,0001$ ). No obstant això, el criteri mèdic no es va mostrar relacionat amb la satisfacció del pacient. Les úniques mesures associades a la satisfacció van ser la puntuació en el SF-36 (estat de salut) ( $p=0,001$ ) i el compliment de visites amb el metge ( $p=0,03$ ), explicant conjuntament el 12,6% de la variància. Com mesura indirecta de satisfacció es va preguntar als pacients si recomanarien el servei mèdic on havien estat atesos. En aquest cas, l'estil de afrontamiento de tipus aproximatiu ( $p=0,0001$ ) i la valoració que el pacient va realitzar del seu estat de salut ( $p=0,0001$ ) van predir una major satisfacció.

---

<sup>6</sup> Nuño R, Fernández P, Mira JJ, Toro N, Contel JC, Guilabert M, Solas O. Desarrollo de IEMAC, un Instrumento para la Evaluación de Modelos de Atención ante la Cronicidad. Gac Sanit. <http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2012.05.012>

<sup>7</sup> Schwappach DL. Review: engaging patients as vigilant partners in safety: a systematic review. Med Care Res Rev. 2010; 67:119-48.

<sup>8</sup> Mira JJ. Pacientes por la seguridad de los pacientes. Med Prev. 2010; 16(3):5-11.

<sup>9</sup> Mira JJ, Aranz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica 2000; 114 (Supl 3):26-33.

<sup>10</sup> Mira J J. El paciente competente, una alternativa al paternalismo. Monogr. humanit.2004, 8,111-123.

<sup>11</sup> Mira JJ, Sitges E, Pérez-Jover V, Rodríguez-Marin J. Cumplimiento terapéutico, estado de salud, mejoría clínica, afrontamiento de la enfermedad y satisfacción del paciente. Revista de Calidad Asistencial. 2009.

Les dades d'aquest estudi confirmen que conformi el pacient informa d'un millor estat de salut després de la intervenció mèdica (valoració subjectiva), s'incrementa la satisfacció amb la rehabilitació, en línia amb els resultats d'altres estudis utilitzant el SF-36<sup>12</sup>. Aquests resultats també suggereixen que potenciar la participació del pacient en el seu propi procés terapèutic incrementa la seva satisfacció.

La majoria dels estudis sobre escales de satisfacció en rehabilitació s'han desenvolupat en altres contextos clínics. Per aquesta raó la major part dels instruments disponibles són els utilitzats per a avaluar la satisfacció dels pacients en el cas de la rehabilitació cardíaca<sup>13, 14</sup>, en programes de rehabilitació de pacients drogodependents<sup>15, 16</sup> o de salut mental<sup>17</sup>. En el cas dels estudis espanyols, a més, treballant amb mostres molt petites.

La majoria de la investigació s'ha orientat a avaluar qualitat de vida i no satisfacció amb el tractament i atencions rebudes. No obstant això, vam contar amb algunes referències que orienten el possible enfocament de les escales a desenvolupar, com és el cas del SAT-16<sup>18</sup> i que proposa analitzar dues dimensions fonamentalment: satisfacció amb les cures rebudes (ítems 1 a 9) i satisfacció amb el confort i organització (ítems 10 a 16).

---

<sup>12</sup> Da costa D, Clarke AE, Dobkin P, Senecal JL, Fortin P, Danoff D, Esdaile J. The relationship between health status, social support and satisfaction with medical care among patients with systemic lupus erythematosus. *Int J Qual Health Care*. 1999; 11:201-7.

<sup>13</sup> Würgler MW, Sonne LT, Kilsmark J, Voss H, Sjøgaard J. Danish heart patients' participation in and experience with rehabilitation. *Scand J Public Health*. 2012 Feb 8. [Epub ahead of print].

<sup>14</sup> Aguirrezabal A, Duarte E, Marco E, Rueda N, Cervantes C, Escalada F. Satisfacción de pacientes y cuidadores con el programa de rehabilitación seguido tras el ictus. *RevCalidAsist*. 2010;25(2):90-96.

<sup>15</sup> Forcada R, Santos F, González C. Expectativas previas y satisfacciones del usuario en un programa de tratamiento de mantenimiento con metadona. *Revista Española de Drogodependencias*. 2006; 31: 185-195.

<sup>16</sup> Sánchez E. Calidad asistencial y tratamiento psicológico de las drogodependencias. *Revista Española de Drogodependencias*. 2006; 31; 210-218.

<sup>17</sup> Ottonello M, Franchignoni F, Giordano A, Benevolo E. Patient satisfaction with hospital rehabilitation: validation of the SAT-16 questionnaire through Rasch analysis. *Minerva Med*. 2012 Feb; 103(1):1-11.

<sup>18</sup> Ottonello M, Franchignoni F, Giordano A, Benevolo E. Patient satisfaction with hospital rehabilitation: validation of the SAT-16 questionnaire through Rasch analysis. *Minerva Med*. 2012 Feb; 103(1):1-11.

## Objectius de l'estudi

1. Identificar les àrees rellevants des del punt de vista del pacient que han de ser posteriorment avaluades mitjançant escales quantitatives.
2. Identificar elements clau de l'atenció que permetran discriminar nivells distints de satisfacció
3. Conèixer les expectatives sobre aspectes organitzatius i de resultat de les intervencions sanitàries en rehabilitació i que condicionaran la interpretació de resultats de l'estudi quantitatiu.
4. Conèixer i familiaritzar-se amb el llenguatge i argot que emprava aquest col·lectiu de pacients
5. Capturar pistes sobre els canals més adequats per a la realització del posterior estudi de camp de tipus quantitatiu.

# Descripció del circuit de Rehabilitació Ambulatoria

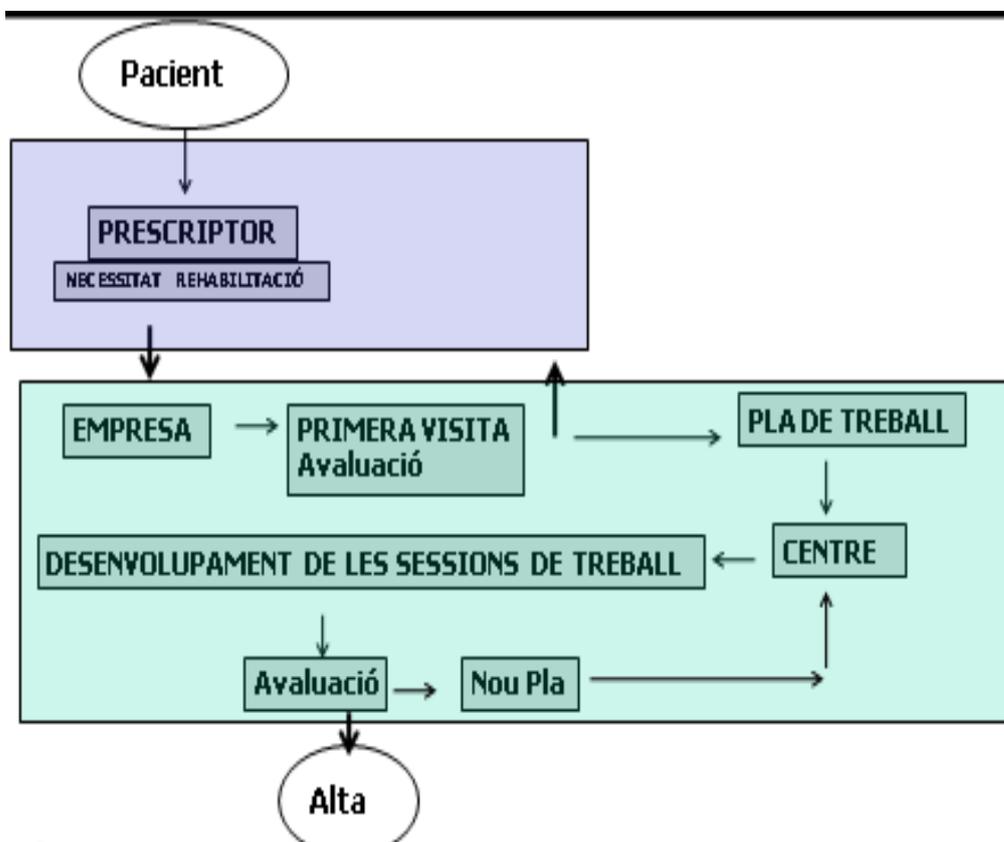
Les fites del procés sobre els quals es proposa treballar són els següents:

## 1) Abans d'iniciar tractament rehabilitador

- i) Quan sorgeix la necessitat de rehabilitació
- ii) Qui és el prescriptor de la rehabilitació

## 2) Procés de rehabilitació

- i) Empresa proveïdora per a realitzar el procés de rehabilitació, segons lots distribuïdos per regions sanitàries. (Derivació des del CAP, o el propi hospital)
- ii) Avaluació del pacient en la primera visita pel medico rehabilitador
- iii) Establiment del pla de treball en el centre rehabilitador
- iv) Desenvolupament de les sessions de treball en el propi centre
- v) Avaluació de les sessions
- vi) Alta del pacient o si l'avaluació és negativa es deriva de nou al pacient des d'atenció primària.



## Metodologia

Per a poder establir una imatge global del procés de Rehabilitació a Catalunya, es va planificar conduir aquest estudi basat en tècniques d'investigació qualitativa.

En aquesta investigació en concret, s'han realitzat 5 grups focals en diferents llocs de Catalunya a pacients que havien acudit a Rehabilitació tant física com de logopèdia.

En aquest cas, el principal objectiu del qual era recollir una imatge propera a la realitat del sistema organitzatiu i del funcionament de la prestació, amb el coneixement de les diferents dimensions de la satisfacció dels pacients que afecten al servei i que permetrà posteriorment, identificar aspectes clau per a poder analitzar el punt de vista dels pacients, la investigació qualitativa va semblar el mètode de treball més idoni per a acostar-nos a la vivència dels participants, i verificar en quina mesura el previst en el procés de Rehabilitació per a Catalunya es desenvolupa en la pràctica.

S'ha aplicat com tècnica qualitativa el grup focal. No obstant això, com resulta habitual en aquest tipus d'enfocaments metodològics, s'han introduït canvis menors per a adaptar-se a les circumstàncies del grup (perfil d'assistents, nivell de participació i disponibilitat de temps per part dels assistents).

En la conducció de les tècniques s'han respectat els elements que assegurin la seva validesa i fiabilitat. En aquest cas, s'ha buscat la **triangulació**, treballant amb diferents grups de pacients amb un guió similar i s'ha buscat la **saturació d'informació**, considerant diferents punts de vista segons casuístiques propis del procés (pacients amb rehabilitació física (de diferents nivells des del dolor crònic a traumatismos) i pacients que han fet rehabilitació en logopèdia (de diferents nivells de gravetat).

Les tècniques utilitzades han seguit els principis bàsics descrits per a grups focals:

El **grup focal**<sup>19</sup> és la tècnica d'investigació qualitativa més utilitzada. Pot descriure's com una entrevista grupal dirigida per un moderador que segueix un guió de temes prèviament establerts.

Mitjançant aquesta tècnica es facilita la interacció entre les participants com mètode per a assolir informacions variades sobre els temes en qüestió. Es persegueix provocar que les participants generin tot tipus de comentaris i descriuïn les seves experiències, sota el principi de “quanta més informació millor”. El clima de la reunió ha de ser permissiu, intentant que les participants s'expressin lliurement. Es propicia que els/as assistents diguin realment el que pensen sense formular judicis de valor sobre les seves opinions o demanant-los que les justifiquin.

El grup sol estar constituït per un grup limitat de persones, entre 6 i 12 participants, un moderador i, almenys, un observador, si bé en aquest cas s'ha recorregut a 2 observadors. S'analitza no solament el contingut del discurs, agrupat per categories, sinó també la solidesa de les propostes i l'interès i consens que suscita cadascuna de les idees que es presenten. Les dades que s'obtenen mostren les opinions i sentiments expressats amb el llenguatge verbal i no verbal de les participants. En definitiva, s'aconsegueix informació en profunditat sobre les qüestions sotmeses a debat, obtenint tant opinions, com descripció de les seves maneres d'actuar, explorant el perquè i el com de les seves percepcions, sensacions i de les seves valoracions.

Es tracta d'una tècnica útil per a conèixer o descriure una determinada realitat o recollir l'opinió o criteri d'un nombre ben distint de participants<sup>20 21</sup>.

Com norma general, les sessions de treball es limiten a unes dues hores com mètode per a evitar cansament, mantenir l'atenció de les participants i assolir que

---

<sup>19</sup> Morgan D, Krueger R. (Eds.). The Focus Group Kit. London: Sage Publications; 1998.

<sup>20</sup> Kitinger J. Introducing focus groups. BMJ 1995; 311:299-302.

<sup>21</sup> Peiró R. El grupo de discusión en el entorno sanitario. Quaderns 8 de Salut Pública i Administració de Serveis de Salut, 1996.

la seva participació resulti activa durant tot el temps que dura la sessió de debat. D'aquesta manera, a més s'eviten abandons precipitats per atendre altres obligacions. Clarament als/les pacients convidats/as a participar se'ls va indicar el caràcter voluntari de la seva participació i el fet que de la mateixa no cabia esperar compensació alguna en la seva relació amb Catsalut.

El disseny i aplicació d'aquesta tècnica del grup focal té lloc al llarg de diferents etapes que van des de la definició de les temàtiques que es desitgen abordar, fins a la realització de l'informe final, passant per la configuració de les assistents a les sessions grupales<sup>22,23</sup>.

A l'hora de la **planificació** de la conducció de la tècnica qualitativa hem de tenir en compte aspectes tan rellevants com la identificació nítida dels objectius que es persegueixen i, a partir de la seva definició, formular les preguntes clau i aquelles més específiques del guió del moderador durant el debat. Posteriorment, es procedeix típicament a identificar els recursos de personal necessaris (fonamentalment personal de suport), així com el cronograma, sent necessari ser molt respectuosos en la gestió dels temps. Per a **reclutar la mostra** es van tenir en compte les següents recomanacions a l'hora de la seva selecció:

- Que tots els candidats/as s'ajustin al perfil predeterminat.
- Que no es coneguin entre si, ni coneguin al moderador.
- Que estiguin disposats a facilitar la informació que es busca.
- Seleccionar a alguna persona més de les quals es necessiten, atès que és normal que malgrat confirmar l'assistència es produeixin abandons d'última hora.

---

<sup>22</sup> Stewart DW y Shamdasi PN. Focus Groups. Theory and Practice. Newbury Park: Sage, 1990

<sup>23</sup> Gil F, Barrasa A, Roda R. Grupos de discusión. En: F Gil y CM Alcover. Técnicas grupales en contextos organizacionales (pp. 171-188). Madrid: Pirámide, 2004.

- Que no hagin participat en ocasions anteriors o almenys que tinguin una experiència limitada en l'objectiu que es persegueix en aquest cas.
- Persones molt conegudes o significatives que poden esbiaixar la sessió de debat.

El moderador ha de posar en pràctica un estil poc directiu durant tota la dinàmica per a permetre que totes les participants puguin expressar-se lliurement, encara que ha d'estar atent per a motivar la participació, arribant fins i tot a formular preguntes concretes en cas de silencis o bloquejos.

En aquest cas, es va formular una introducció explicativa del propòsit de la reunió i una molt breu descripció de les normes de funcionament del debat. Es va especificar el temps previsible que duria tota la sessió i se'ls va animar que se sentissin còmodes/as. Se'ls va demanar permís per a gravar les sessions mitjançant grabadores digitals sense identificació de la persona que parlava a cada moment. Va quedar garantit l'anonimat i la confidencialitat del material gravat.

Entre els **avantatges** que trobem per a emprar la tècnica del grup focal cap citar:

- Com tècnica d'investigació social recull dades de la vida real en el seu entorn.
- L'investigador interacciona directament amb els participants podent clarificar les respostes.
- La resposta oberta permet obtenir informació textual mitjançant les frases de les pròpies dones participants.
- Els resultats que s'obtenen són relativament ràpids de presentar.

I els **inconvenients**:

- La participació és reduïda a unes poques persones.

- L'anàlisi de totes els informacions recollides entranya dificultat i esforç tant en temps com en dedicació.
- El moderador ha de reunir formació, experiència i habilitats específiques (per exemple: coneixement dels processos grupals, capacitat d'escolta activa, empatia).
- Dificultats molt diverses a l'hora del reclutament, sense oblidar els abandons.

Un dels elements que atorga validesa a la investigació qualitativa, com hem comentat, resideix en l'adequada selecció dels/as participants. En aquest cas, en la selecció dels/as pacients participants es va optar en primer lloc per identificar el perfil de l'informant clau i en segon lloc dintre dels perfils identificats es va recórrer a una selecció a l'atzar. Els criteris de convocatòria dels usuaris van anar:

- Tenir 15 anys o més
- Tenir menys de 90 anys
- No exitus
- Haver estat usuari del servei de rehabilitació ambulatoria i haver acabat

Per a aquesta selecció d'informants i una vegada es va identificar i va valorar el circuit es va procedir a determinar els centres proveïdors de rehabilitació de referència dels lots d'empreses que participarien en l'estudi. Els territoris seleccionats van anar:

- Barcelona i l'àrea metropolitana de Barcelona
- Tarragona

A partir de les dades de facturació es va realitzar una selecció dels lots d'empreses per les diferents regions sanitàries, sent les de major activitat la regió sanitària de Barcelona i l'àrea metropolitana de Barcelona. De la resta de territoris es va decidir incloure la regió sanitària de Tarragona ja que tenia una alta activitat i les empreses de referència d'aquest lot eren diferents a les ja seleccionades de Barcelona i l'àrea metropolitana.

D'aquesta primera selecció de lots d'empreses es va decidir reclutar als participants a través de dos mètodes:

- A partir del contacte amb els informadors claus de les empreses proveïdores de rehabilitació.
- Una selecció aleatòria de subjectes que s'ha extret a partir de les dades de facturació del CATSALUT.

A partir de disposar d'una relació definitiva es van portar a terme cridades telefòniques pel personal de la Unitat de Qualitat del Catsalut amb la finalitat de concretar la participació d'un mínim de 8-12 participants en cadascun dels territoris identificats per a la realització dels grups focals.

Els grups han estat conduïts per professionals de la Universitat Miguel Hernández d'Elx, amb experiència en l'adreça i conducció d'aquest tipus de tècniques qualitatives.

Finalment s'han conduït un total de **5 grups focals**.

La composició dels grups va tractar de compensar possibles sensibilitats i perspectives diferents, d'acord a la distribució sociodemogràfica que intentés representar a la població usuària d'aquest tipus de servei complementari, la distribució ideal sobre 12 participants per grup focal quedaria de la següent forma:

	15-44	45-64	65 o més
<b>HOMES</b>	2	3	2
<b>DONES</b>	1	2	2

En Barcelona s'han celebrat 3 grups, 2 d'ells amb pacients de Barcelona ciutat i un tercer grup amb caràcter mixt de Barcelona ciutat i de l'àrea metropolitana (concretament en l'edifici Olimpia del Catsalut i en l'edifici Au Maria del Departament de Salut), a Badalona s'ha portat a terme un grup que representava l'àrea metropolitana i a Tarragona un grup que representava les opinions dels pacients d'aquest territori.

**El primer grup es va celebrar a Barcelona, el 13 de Juny de 2012 en horari de 15:00 a 16:15 hores**, en el propi Catsalut. AL grup van acudir 9 pacients, dels 10 que inicialment van acceptar participar en la dinàmica. La composició del grup constava de les següents característiques sociodemogràfiques:

EDAT	TIPUS REHABILITACIÓ	LLOC REHABILITACIÓ <sup>24</sup>	SEXE
15-44	FISIO	CENTRE	DONA
15-44	FISIO	CENTRE	HOME
15-44	FISIO	CENTRE	HOME
45-64	FISIO	CENTRE	HOME
45-64	FISIO	CENTRE	DONA
45-64	FISIO	CENTRE	DONA
15-44	LOGO	CENTRE	HOME
>65	FISIO	HOSPITAL-DOMICILIÀRIA-CENTRE	DONA
>65	LOGO	CENTRE	DONA

<sup>24</sup> Lloc Rehabilitació: fa referència a si la rehabilitació s'ha realitzat des del centre provisor (centre), si s'ha realitzat en l'hospital (hospital) o si se ha realitzat en el domicili (domiciliària).

**El segon grup va tenir lloc a Tarragona, el 14 de juny de 2012 en horari de 16:00 a 17:00** en la Regió Sanitària de Tarragona. AL grup van acudir 6 pacients, de les 10 que inicialment van acceptar participar en la dinàmica. La composició del grup constava de les següents característiques sociodemogràfiques:

EDAT	TIPUS REHABILITACIÓ	LLOC REHABILITACIÓ	SEXE
15-44	FISIO	CENTRE	HOME
15-44	FISIO	HOSPITAL	HOME
>65	LOGO	VISITA ÚNICA <sup>25</sup>	HOME
>65	LOGO	VISITA ÚNICA	HOME
>65	FISIO	CENTRE	HOME
>65	FISIO	CENTRE	HOME

**El tercer grup va tenir lloc a Barcelona, el 27 de Juny de 2012 en horari de 16:00 a 17:30 hores**, en el propi Catsalut. AL grup van acudir 9 pacients dels 11 pacients que inicialment van acceptar participar en la dinàmica. La composició del grup constava de les següents característiques sociodemogràfiques:

EDAT	TIPUS DE REHABILITACIÓ	CASOS ESPECIALES	SEXE
45-64	FISIO	CENTRE	DONA
45-64	FISIO	CENTRE	HOME
45-64	FISIO	CENTRE	DONA
45-64	FISIO	CENTRE	DONA
45-64	FISIO	CENTRE	DONA
45-64	FISIO	CENTRE	HOME
45-64	FISIO	CENTRE	DONA
>65	FISIO	CENTRE	HOME
>65	FISIO	CENTRE	DONA

<sup>25</sup> Visita única: fa referència a aquells pacients que fan Logopèdia de forma individual seguint pautes concretes del logopeda i realitzant els exercicis en casa.

**El quart grup va tenir lloc a Badalona, el 28 de Juny de 2012 en horari de 16:00 a 17:00 hores,** en els serveis assistencials de Badalona. AL grup van acudir el 100% de les persones que inicialment van acceptar participar en la dinàmica (un total de 8). La composició del grup constava de les següents característiques sociodemogràfiques:

EDAT	TIPUS DE REHABILITACIÓ	CASOS ESPECIALES	SEXO
15-44	FISIO	CENTRE	DONA
15-44	FISIO	CENTRE	DONA
45-64	FISIO	CENTRE	DONA
45-64	FISIO	CENTRE	HOME
>65	FISIO	CENTRE	DONA
>65	FISIO	CENTRE	DONA
>65	FISIO	CENTRE	HOME
>65	FISIO	CENTRE	HOME

El cinquè grup va tenir lloc a Barcelona, el 4 de Juliol de 2012 en horari de 16:00 a 17:00 hores, en el departament de salut. AL grup van acudir 7 persones de les 9 convocades inicialment. La composició del grup constava de les següents característiques sociodemogràfiques:

EDAT	TIPUS DE REHABILITACIÓ	CASOS ESPECIALES	SEXO
15-44	FISIO	CENTRE	HOME
15-44	FISIO	CENTRE	DONA
15-44	LOGO	CENTRE	DONA
45-64	FISIO	HOSPITAL-CENTRE	DONA
45-64	FISIO	CENTRE	HOME
45-64	FISIO	CENTRE	HOME
45-64	LOGO	CENTRE	DONA

En tots els grups a partir de l'anàlisi inicial del circuit que segueix qualsevol pacient que és derivat a rehabilitació, van sorgir una sèrie de temes que es van tenir en compte a l'hora de realitzar les sessions de grups focals. Es tracta de qüestions vinculades als diferents estadis pels quals passa un/a pacient de rehabilitació des del moment que li prescriuen la rehabilitació fins que li donen d'alta.

Els aspectes sobre els quals es va indagar en els grups focals van ser els següents, estructurats d'acord a les fases que s'han identificat en el circuit de rehabilitació:

### **1) PRESCRIPCIÓ DE LA REHABILITACIÓ FINS A LA PRIMERA VISITA (FASE 1)**

Facilitats per a cita amb metge rehabilitador. Informació de quina li passa i com tractar-lo al costat d'informació sobre possibles alternatives. Facilitats per a assolir iniciar el tractament. Expectatives sobre el resultat.

### **2) PRIMERA VISITA (FASE 2)**

Accessibilitat per a la primera visita, arribada al centre, assignació de professional de referència, primeres impressions. Coneixement del seu historial. Pla de treball proposat. Expectatives sobre el resultat.

### **3) PRIMER DÍA DE REHABILITACIÓ Y DESENVOLUPAMENT DE LES SESSIONS (FASE 3)**

Informació sobre el que ha de realitzar en el centre i a casa per a potenciar resultats, suport/reforç per a realitzar tasques de casa, atenció segons perfils professionals, sensació de sentir-se escoltat, condicions d'accessibilitat, condicions dels trasllats, confortabilidad, coordinació entre nivells, canvis de dates o consultes sobre el programat.

### **4) FINALIZACIÓ DE LES SESSIONS DE REHABILITACIÓ (FASE 4)**

Informació a l'alta. Instruccions per a potenciar la recuperació. Seguiment per part dels professionals una vegada se li dóna l'alta. Què és el que més li ha agradat, ha cridat positivament la seva atenció. Què és el que menys li ha agradat, ha cridat negativament la seva atenció. Errors de medicació que puguin haver comès o llacunes sobre el tractament que havien de seguir.

La sessions de debat es van realitzar de forma bastant animada, amb una participació elevada de tot/as els pacients, encara que en alguns casos el moderador va haver de treure a relleu alguns temes. El moderador va treure a relleu tots els temes prefixats, i encara que s'explorava el conjunt del procés cal destacar que, en tots els grups, l'eix central de les idees aportades de forma espontània se centrava en el moment de com es desenvolupaven les sessions de rehabilitació.

Es va intentar que totes les participants aportessin les seves idees i opinions (conducta verbal). Per altra banda l'observadora externes s'encarregava d'analitzar la conducta no verbal dels/as pacients a fi d'identificar pistes que suggerissin temàtiques de major interès en el grup amb el qual s'estava treballant.

L'observadora va prendre nota dels comentaris dels/as participants i van gravar les sessions en format àudio, posteriorment s'ha transcrit el discurs de cada grup de manera literal (annex 1- Transcripció de les sessions).

En una segona fase, s'han revisat les categories d'agrupació de les respostes conforme al guió de treball elaborat. A partir de l'anàlisi dels discursos de les assistents s'ha procedit a **establir categories mútuament excloents** que permetin identificar les temàtiques de major interès, agrupades pels dos grans grups de rehabilitació amb els quals s'ha treballat: logopèdia i física, considerant en l'exposició de resultats cadascun dels moment clau del procés i estructurant la informació conforme els aspectes a indagar, reflectint d'aquesta manera les possibles perspectives, tendències i sensibilitats cap a aquest tema de les assistents. **Aquestes categories de l'anàlisi es presentaran de forma estructurada conformi el circuit dissenyat per als grups focals.** En aquest cas, les observacions de la conducta no verbal, recollides en els registres, ajudaran a identificar idees, perspectives o valoracions sobre les quals existeix un major consens o aquelles altres que no van provocar suficient acord.

En una segona fase de l'anàlisi del discurs s'han identificat diferents dimensions que afecten al servei i que permetrà posteriorment, identificar els aspectes claus que seran traslladats per a ser valorats en una anàlisi de qualitat percebuda per part dels usuaris dels serveis de rehabilitació.

# Resultats

## ASPECTES DESTACATS EN CADA MOMENTOT DEL PROCÉS DE REHABILITACIÓ

Es comenten a continuació aquells aspectes, que s'han pogut verificar a partir de les experiències, perspectives, percepcions i punts de vista dels participants i que són fruit dels comentaris espontanis que han fet les persones que han estat usuaris dels serveis de Rehabilitació.

### PRIMER CICLE DE REHABILITACIÓ O PROVENIENTE D'ALTRES CICLES

Ítem explorat	REHABILITACIÓ FÍSICA	LOGOPÈDIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacients amb experiència extensa en el circuit.</li> <li>• Pacients amb experiència puntual en el circuit (aquells compresos en rang d'edat 15-44 anys)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacients amb experiència en el circuit de rehabilitació fonamentalment dolor crònic. Majoritàriament són pacients que vénen d'altres cicles  <i>"Bueno yo llevo desde la mitad de mi vida yendo a los centros de rehabilitación por la espalda y bueno una vez más por el tobillo"</i>  <i>"Yo voy para dos años por las lumbares, que tenía una hernia y a fuerza de hacer ejercicios. Y ahora he ido hace dos semanas por las cervicales y las rodillas (...)"</i>  <i>"Yo estoy contenta he ido muchas veces"</i></li> <li>• Pacients amb accidents puntuals tenen menor experiència en el circuit i accedeixen a aquest per primera vegada (accidents, traumatismes)  <i>"Yo me operaron de una rodilla me pusieron una prótesis y estuve dos meses que venía el fisio a casa y después he ido al centro"</i>  <i>"Yo después de un accidente me han puesto un clavo y he ido cuatro meses a un centro de rehabilitación"</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacients amb circuit diferent ón se produïx una visita única (Otorrino-Logopeda)  <i>"Un día a la semana cada viernes, 9 días. Entonces me dicen que tengo un defecto aquí en la garganta en las cuerdas vocales, entonces me ha mandado pues a hacer varias cosas a la vez con la voz, moviendo la cabeza arriba y abajo, con los brazos, el cucu caca y el no sé qué y entonces yo me noto ahora un poquito mejor"</i></li> <li>• Pacients de tots els rangs d'edat amb menor experiència en aquest circuit (problemes amb les cuerdas vocals)  <i>"A mí me operaron y antes de operarme el doctor que me operó me contó que ahora la burocracia es muy lenta eso si que es evidente. El de cabecera te deriva y una vez me derivaron a la de la calle xxx"</i></li> <li>• Pacients que han fet diverses tandes de logopèdia sense arivar a tenir una recuperació completa  <i>"Tuve ochenta y seis sesiones en el Hospital de xxx y es dónde estuve más de un mes justo allí porque me abrieron aquí y en este momento después también fui otras más sesiones en otro sitio en un tipo de cap"</i></li> </ul>

**PRESCRIPCIÓ DE LA REHABILITACIÓ FINS LA PRIMERA VISITA (FASE 1)**

Ítem explorat	REHABILITACIÓ FÍSICA	LOGOPÈDIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestió del servici pel metge de capçalera o por el especialista (traumatòlog-otorrino)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La gestió del servici la realitza el metge de capçalera.</b>  <i>"No, primero fui al doctor de cabecera y entonces me mandó a rehabilitación, y he estado ahí pues muy bien atendida y todo, hasta que llegó el día que tenía que retirarme"</i>  <i>"(...) para mí y bueno fui al médico de cabecera de ahí a recuperación y en recuperación me hicieron unos ejercicios y los ejercicios me han dejado el brazo perfectamente y me han dado el alta (...)"</i>  <i>"(...) fui al médico, típico de los tenistas, ahora no recuerdo el nombre, en Enero y ya me llamaron directamente del centro de rehabilitación, para la parafina y todo esto (...)"</i>  <i>"(...) tienes que ir al médico de cabecera, el médico de cabecera te dice "vas a hacer rehabilitación", te derivan allí y ellos te derivan al centro más cercano que te toca"</i>  <i>"a mí me lo mandó el médico de cabecera"</i> </li> <li>• <b>La gestió del servici la realitza l'especialista (traumatòleg).</b>  <i>"A mí el médico que me operó"</i>  <i>"A mí el médico que me operó también"</i>  <i>"El traumatólogo envió una carta al centro me llaman por teléfono y me citan"</i>  <i>"Son ellos, el traumatólogo te lo hace automáticamente"</i> </li> <li>• <b>Aquells pacients que han estat hospitalizats, la rehabilitació l'han realitzat en el propi hospital.</b>  <i>"a mí me operó el doctor, pero todo el tema éste era una doctora"</i> </li> <li>• <b>Alguns pacients han d'acudir amb el volante del médico porque els cridin per a fer la rehabilitació.</b>  <i>"El médico de cabecera te da el volante y entonces tú lo tienes que pasar por el mostrador dónde pides cita"</i>  <i>"A mí por ejemplo me caduca, o sea yo estoy hago períodos de (...) llevo un año y pico yendo y hago períodos de 20 días a lo mejor de 20 sesiones y cuando acabo voy al médico ellos me valoran me dicen qué tal, voy al médico de cabecera me da el volante, ellos mismos lo pasan por fax, me llaman por teléfono y ya"</i>  <i>"El médico me lo da, entonces bajo abajo, dónde está la administrativa y luego me llaman del centro de rehabilitación"</i>  <i>"yo me dieron un papel fui aquí al CAP lo enseñé y dice "puede empezar el lunes"</i> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La gestió del servici la realitza el metge de capçalera.</b>  <i>"El médico de cabecera me derivó a rehabilitación pero sin hacer ninguna prueba médica, y cuando tuve que renovar el volante o el proceso entonces fue cuando se dieron cuenta que se estaba alargando demasiado fueron a buscar un poco la raíz del problema"</i> </li> <li>• <b>La gestió del servici la realitza el metge (otorrino).</b>  <i>"A mí me mandó el doctor que me operó a que me lo hicieran, y cuando por momento me llamaron"</i> </li> </ul>

	<p>y empecé el lunes pero cuando eran, pasaban los 15 días dice ya ha terminado usted, como (...)"</p> <p>"Pues en el mismo CAP con el papel que me dio el médico de cabecera, lo entregué allí mismo y me dijeron el día y la hora que tenía que ir"</p> <p>"Y una vez que hace el papel para rehabilitación el propio centro de rehabilitación por la zona en que vives, te llaman y te dicen que a partir de tal día puede empezar, tienes que ir a hacer una visita"</p> <p>"O se, vas un día y a lo mejor te dan para dentro de dos semanas para el médico de cabecera. A las dos semanas el de cabecera te da un papelito y estos hacen la derivación y luego ya te llaman y cuando te llaman ya te dicen tal día empiezas"</p>	
<p>• Agilitat en els tràmits, els segons cicles són més lents</p>	<p>• El tràmit es considera dintre de la normalitat (3 mesos, 4-5 días, 2 setmanes), alguns ho perceben més o menys àgil.</p> <p>"la segunda vez tardaron mucho más, pero eso tiene una explicación y es que hay demasiadas personas para tan pocos fisioterapeutas"</p> <p>"Mes y medio"</p> <p>"Yo cinco días"</p> <p>"Una semana"</p> <p>"Yo la primera vez fueron meses"</p> <p>"4 o 5 días"</p> <p>"yo me llamaron viernes y empecé Lunes"</p> <p>"pero va por temporadas, yo ha habido tiempo que he ido mucho. Entonces unas veces me ha dado a lo mejor cuatro o cinco meses y otras veces me ha tardado dos. Tampoco te puedo decir pero hombre de un día para otro no"</p> <p>"Dos meses"</p> <p>"Me dieron una hoja y cuando acabé fui directamente al centro xxx, me imagino que lo podía pedir por teléfono, pero dije voy a ir porque si no me llaman y me llaman al día siguiente, me han tardado un día"</p> <p>"(...) por lo menos veinte días o más. Y todos estos días sin poder moverme (...)"</p> <p>"A mí prácticamente desde que me, desde que el médico me dijo que tenía que ir a rehabilitación, a la semana o así me llamaron, fui y me hicieron un reconocimiento y de seguida empecé. (...)"</p> <p>"Yo no me acuerdo pero no sé si fueron cuatro o cinco días o una semana"</p> <p>"Yo fueron dos semanas o tres"</p> <p>"Yo fue rápido la verdad, me dijeron que tenía que hacer aquí la recuperación y a la semana (...)"</p> <p>• El tràmit de rehabilitació que es realitza des del propi hospital és molt més àgil.</p> <p>"Yo estuve una semana en el hospital, y en el mismo hospital me hicieron todo (...) yo no tuve que hacer nada"</p> <p>"El hospital se encargó de todo. Me llamó el fisio, el hospital se había encargado (...)"</p> <p>"En el hospital estamos más controlados"</p>	<p>• El tràmit es considera dintre de la normalitat.</p> <p>"llegaron a un acuerdo con el médico y el doctor xxx para que empezara una rehabilitación, ah y entonces al cabo de una semana empezaron la rehabilitación"</p>

• Coll d'ampolla se produïx en la visita amb l'especialista o mèdic de capçalera fins que realment es produïx la prescripció

• Existeix una demora percebuda per les pacients perquè l'especialista prescriu la rehabilitació fonamentalment en aquells pacients amb dolor crònic.

*"Mientras estoy en espera de dos años para iniciar el tratamiento"*

*"No pues eso, a mí me mandaron primero a un traumatólogo me hicieron hacer lo mismo que ella, la otra vez no me hicieron radiografía, no sirvió de nada (...) pasó el tiempo, otro traumatólogo, seis meses, después me dijeron "no, tienes que ir a un hospital con un traumatólogo por si te tienes que operar" porque me salía algo y me vio otro médico seis meses más hasta que me dieron el turno, ya va a hacer un año entre dos traumatólogos porque no hay traumatólogos, no sé qué problema hay y ahí me mandó a rehabilitación. Claro ese tiempo el dolor (...)"*

*"Y bueno me tuvieron rehabilitando y luego ya me enviaron otra vez al hospital y estuve esperando siete u ocho meses a que me operasen. Entonces me hicieron una operación aquí en el hospital y me pusieron no sé cuántos tendones aquí y luego la faena mía ha sido para levantar el brazo (...) dan el alta demasiado temprano, que yo tendría que haber ido más veces y me dijeron "no, usted no puede venir más porque ya levanta usted el brazo un poquito" y claro yo dije "oiga que yo quiero levantarlo más" y me dijeron "haga usted rehabilitación en casa" entonces yo me puse unos aparatos en casa y voy haciendo y gracias a dios estoy muy bien (...)"*

*"la segunda vez muchísimo, incluso a mí me hubiera ido mucho mejor, por todo porque todo lo que llevaba ganado lo perdí"*

*"como te voy a explicar yo, de la manera que está montado el sistema ahora, a mí esto me empezó a doler hace 6 o 7 años por lo menos y al final se me agudizó y es cuando he estado mal, he estado durante dos meses y pico que no podía ni dormir por las noches, cuánto más rato estaba quieto el brazo más me dolía y lo que te quiero decir es que desde que me mandó una ecografía el médico de cabecera hasta que me la han hecho han pasado 4 meses, pero desde que me mandó la ecografía hasta que me han dado hora para el traumatólogo me creo que han pasado otros 5 o 6 meses, es decir que el proceso se alarga tanto que al final o vas a mejor (...) o te has curado"*

*"el lunes tengo hora para el traumatólogo, no estoy bien, pero lo que te quiero decir es que si me hubiera visitado a lo mejor 4 meses antes pues a lo mejor habría (...)"*

*"desde que te mandan a rehabilitación por el especialista durante este tiempo te estás medicando para el dolor, entonces si agilizaran el tiempo de recuperación, todos estos medicamentos no los tendrías que tomar (...), entonces si la administración está diciendo que se recorte el consumo de fármacos y todo, es el pez que se muerde la cola, no se gastan ni un duro en especialistas y luego se lo están gastando en fármacos, es el pez que se muerde la cola"*

*"pues como a mí, me operaron el 9 de septiembre y estamos entrando casi en julio ya"*

*"pues tú imagínate el médico que a mí me dice eso no tiene cura, esto es*

	<p><i>operación, te estás tomando ibuprofeno para el dolor, al final te vas a estropear el hígado, pero claro hasta que te manda el especialista si decide operarte o no pues imagínate tú me puedo tirar como está hoy en día sanidad pues dos años”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Existeix un excés de burocràcia que és percebuda pels pacients cuando quan s`ha de començar una nova tanda de rehabilitació que ha de ser prescrita pel metge de capçalera o l'especialista.</b></li> </ul> <p><i>“Cuando terminas un poco (...) por lo menos en mi caso concreto, cuando terminas un poco la rehabilitación, que tienes unos tiempos, un período, luego te hacen una valoración dónde te determinan si sí o si no. Si que es verdad aquí hay una burocracia quizás un poco lenta” (...) “Porque de aquí tienes que ir a tu médico de cabecera, para que tu médico de cabecera te haga un volante (...) tardas un par de semanas (...) cuando debería ser directo”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consta algún cas concret que han estat derivats d'un lloc a un altre el que ha produït en el pacient una situació de trastorn.</b></li> </ul> <p><i>“Entonces me quitó el yeso, este señor, el médico me dijo “le voy a dar una mala noticia y otra buena, que le voy a quitar el yeso pero que la echan del hospital, y yo dije ¿No me digas? Y dice “sí, si ahora tiene que ir a su médica y que la mande dónde quiera para ir a rehabilitación”</i></p> <p><i>“(…) que vivo al lado del límite y me llevaron calle xxx y me llevaban al centro xxx entonces con la ciática que no podía ni moverme tener que ir a xxx y entonces hablé con (...)”</i></p>	
--	---	--

PRIMERA VISITA (FASE 2)

Ítem explorat	REHABILITACIÓ FÍSICA	LOGOPÈDIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Primera visita es produïx amb el metge/a del centre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se percep la primera visita amb un metge/a sense identificar exactament el tipus de mèdic. <i>"Explicas lo que te pasa ¿qué le pasa? a usted ¿qué le duele?, entonces tú dices pues esto y esto. En caso en la xxx como te atiende una doctora, te toca la pierna, en este caso "aquí, aquí" entonces luego ya te manda al centro, con el chico que te hace las recuperaciones"</i> <i>"Sí, el médico te visita, te mira todo el expediente que llevas y entonces ellos van haciendo preguntas y si hay que hacer movilidad y a ver como mueves, a mí al menos (...) a ver si podía mover le brazo y hasta dónde podía llegar y todas esas cosas y luego pues ya ellos lo tramitan y te llaman por teléfono (...)"</i> <i>"Antes de empezar me parece que tenemos que ir a la doctora, en mi caso para ver"</i> <i>"Si el primer día te valora el doctor del centro para ver que tienes, entonces a partir de ahí normalmente el primer día empiezas"</i></li> <li>Pocs casos identifiquen com a tal la figura del metge rehabilitador. <i>"Me hacen una visita y yo llevo lo que me han dicho en el hospital y hay un traumatólogo (...)"</i> <i>"A mí el traumatólogo de la Seguridad Social, me tocó me hizo una primera visita. El médico, el traumatólogo del centro rehabilitador me hizo exactamente la misma visita, o sea tuve un duplicado de visitas y fueron los fisioterapeutas del centro que me explicaron un poco día a día lo que iba a hacer"</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primera visita amb el logopeda per a verificar en quin grup de rehabilitació ha de treballar el pacient. <i>"Bueno en mi caso, me recibió la jefa del departamento, la logopeda. Me hizo como una primera valoración, me dio unas pautas, el material (...) pues a nivel de alimentación, de líquidos, de lo que sea y ya me incorporé a la primera sesión. Y en este caso yo me incorporé a la dinámica de un grupo que ya estaba en marcha"</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pla d'informació sobre el que va a succeir depenent de les circumstàncies del pacient</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicació del pla de treball, de les sessions que van a realitzar, és una informació que no proporcionen tots els centres segons l'opinió dels pacients. <i>"Yo cuando llego al centro quién te atiende son los administrativos, entonces a mí luego me hacen esperar siempre al traumatólogo. Entonces te explican siempre el motivo, entonces ellos te ponen la pauta de ejercicios o lo que sea y luego de allí al día siguiente mismo de la visita al traumatólogo ya empiezas las sesiones y entonces las sesiones ellos ya lo tienen por ordenador y te lo dan"</i> <i>"Eso lo tienes por escrito, te lo da la administrativa"</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicació gràfica dels exercicis que els pacients haurien de realitzar en casa en el cas de les sessions més breus. <i>"te dan un papelito así, las posiciones que tienes que hacer, arriba-abajo, uhh-ahh, no sé qué y hacer prácticas cada día, cada semana que vuelves y entonces cada semana te dan una (...)"</i></li> <li>No existix informació sobre com se van a desenvolupar les sessions. <i>"En mi caso fueron como 3 etapas. La primera yo creo pues que ellos abordaron un tratamiento más genérico y al no dar resultados empezaron a profundizar más (...) me incorporé a un grupo (...) y viendo que se dilatava en el tiempo estudiaron mi caso con más detenimiento"</i></li> </ul>

	<p><i>"Te dan una hoja con lo que tienes que hacer"</i>  <i>"Te valoran, tú le llevas el papel a la doctora y te dice oye vamos a hacer la gimnasia así, poco a poco progresivo. Poco tiempo, más que nada informarte para el día siguiente empezar"</i>  <i>"la información toda es buena"</i>  <i>"Me miraron y me dijeron que deberíamos hacer ejercicios de rehabilitación que me irían muy bien y que las continuase haciendo en casa y que me pondrían corrientes, y que duraría unas tres semanas"</i>  <i>"En mi caso no me dijo el ejercicio que me iba a mandar, me dijo "cuando venga ya le dirá"</i>  <i>"A mí el tiempo y que iba a usar parafina, lo de las corrientes por ejemplo no me lo dijo y me dijo las sesiones, veinte y una sesiones"</i>  <i>"Pero tienen ojo, porque me dijeron dos meses en casa. Y dos meses (...) todo lo que me van diciendo clavado jeh!"</i>  <i>"yo lo único que tengo es que me dieron el papel y lo leyó y me dijeron, vale tú tienes que coger la bicicleta y hacer el ejercicio un rato, pero yo creía que me iban a hacer alguna cosa en la pierna o algo"</i></p>	<p><i>"Todo es más o menos informal. Creo yo que (...) si puedo dar mi opinión de que hubiera un canal formal"</i>  <i>"te pregunta para saber en qué grupo vas a entrar y luego pues ya harta de preguntar que el logopeda no se atreve a decirte "vas a llegar hasta aquí"</i>  <i>"En mi caso, me hubiera gustado que me hubieran transmitido desde el principio las diferentes fases y técnicas que se van a utilizar y un poquito los resultados esperados. Porque si no es un tema de ir a las sesiones, lo que te dicen lógicamente, y seguir las pautas, pero con muy poca visión de en qué momento y porqué se está utilizando, es que es un poquito diferente que traumatología (...) hubiera estado bien"</i></p>
<p><b>• Disponibilitat de l'historial mèdic quan acudeixen a la primera visita</b></p>	<p><b>• Alguns pacients han pogut identificar que el metge disposava de la història disponible en consulta o en el sistema informàtic estan tots les seves dades.</b>  <i>"La información está en los ordenadores"</i>  <i>"ellos lo saben porque lo tienen escrito"</i>  <i>"como viene del médico, el médico de cabecera siempre sabe el motivo por el que vas y las pautas que has tomado y que tomas"</i>  <b>• Pacients que no perceben que el Servei Català de la Salut envii l'historial mèdic al metge rehabilitador.</b>  <i>"Del historial no tienen ninguno"</i>  <i>"El médico rehabilitador no tiene información"</i>  <i>"Mínima, le tienes que explicar como si fueras el médico de cabecera"</i></p>	
<p><b>• Informació complementària s'ofereix a demanda dependent de les necessitats del pacient</b></p>	<p><b>• Els pacients són els quals han de demandar la informació que precisen.</b>  <i>"Todo lo que preguntas te lo resuelven"</i>  <i>"Al menos yo como no preguntes no te dicen nada, al menos yo"</i>  <i>"el traumatólogo a mí no me dijo nada"</i>  <i>"No, porque si hay algo podemos hablar con ellos"</i>  <i>"Digo, bueno alguno me explicará que tengo qué hacer y no, yo ya podía comenzar pero ¿qué tenía que hacer (...) pero no tenía ni idea de lo que haríamos, tienes que hacer corrientes, pero porqué, nadie me lo explicaba"</i>  <i>(..) yo pensaba que me iban a decir "te pasa esto", el mejor tratamiento es éste o que me hicieran preguntas sobre lo que me gusta y sobre lo que no me gusta, porque por ejemplo el tema de las corrientes a mí es algo que me da mucha angustia (...)"</i>  <i>"No, no sabía nada. Sólo que voy a las cuatro nada más, no sabía nada más"</i></p>	

	<p><i>"A mí, las corrientes no me iban me daban unos pinchazos las corrientes que me quedaba clavada, entonces ahora me han hecho el radar que es calor y unos ejercicios muy básicos, entonces simplemente con eso (...) pero que si no llego a decirlo pues claro (...) al menos en mi caso".</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La rehabilitació es fa de forma única d'un sol problema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquells pacients que tenen localitzats diferents zones de dolor crònic, valorarien millor que la recuperació es fes de forma integral i no per parts que és com es prescriu.  <i>"Miraron mi historia y me dijeron que no podían tratarme las cervicales, pero si te duelen las lumbares, te trataremos las lumbares"</i></li> <li>• Pacients que consideren que el tratamient que els prescriure no s'ajustava al que tenían.  <i>"Yo creo que no se supieron ajustar a lo que yo iba"</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoració dels aparells utilitzats en la primera visita</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'utilitzen mitjans bastant desfasats per a fer laparoscopies.  <i>"no sé como se llama este aparatito (...) me chocó un poquito que no tuviera medios más modernos, hombre no super modernos tampoco, sino un poco más"</i></li> <li>• Utilizació d'utensilis sense tenir en compte l'historial del pacient.  <i>"Yo era alérgica al látex y ahí encima tenía los guantes de látex (...)"</i></li> </ul>

**PRIMER DÍA REHABILITACIÓ (FASE 3)**

Ítem explorat	REHABILITACIÓ FÍSICA	LOGOPÈDIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arriba al centre per transport sanitari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquest servei s'ofereix als pacients i aquells que ho han utilitzat destaquen el funcionament adequat d'aquest servei en quant a horaris i atenció (molt pocs usuaris han utilitzat aquest servei).  <i>"(...) y luego lo que tuve pues como estaba bastante limitada de movilidad me pusieron una ambulancia"</i>  <i>"Estuve como dos meses con ambulancia y luego ya cuando mejoré, pues me la quitaron"</i> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona a qui acudir quan realitzen les sessions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen pacientes que tienen siempre el mismo fisioterapeuta durante todas las sesiones.  <i>"El noi aquell (...) "</i>  <i>"yo todos los días, tenía la misma"</i> </li> <li>• Pacients que van canviant de professional durant laes sessions, no tenen un de referencia.  <i>"porque ellos están y si tienes alguna pregunta ellos te contestan"</i>  <i>"siempre hay 3 o 4, entonces siempre me ha atendido (...) a lo mejor una vez uno y la otra vez otro. Pero el que me atiende el primero no es siempre el mismo que me atiende luego en la valoración"</i>  <i>"Yo creo que es como coincide. Es aleatorio, a veces que sí y a veces que no"</i>  <i>"ah sí sí, a cualquier fisio de los que estuvieran allí"</i> </li> <li>• Tots els pacients tenen clar que el professional que canvia el tractament és el metge/a.  <i>"la doctora de rehabilitación te ha cambiado de sitio o ponía allí, pase por consulta"</i> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La persona de referència és identificada com el propio logopeda.  <i>"las 3 veces que he ido, como eran tres zonas diferentes he tenido una persona específica en cada caso, pero lógicamente todo el mundo tiene un horario y no podemos estar desde las 8 de la mañana hasta las 8 de la noche"</i> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de recepció</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestió de la rehabilitació es realitza des de la recepció dels centres: canvis d'hora, variacions, fitxes de control (cartons) o targetes que passen per una lectora, els pacients tenen clar que és a ells a qui han de dirigir-se i valoren de forma molt positiva poder realitzar aquest canvis.  <i>"llegamos allá, damos el nombre, entregamos la ficha"</i>  <i>"el primer día que llegamos vamos a recepción y nos abren una ficha, nos quedamos de pie o sentados y viene el fisio y nos recoge y él nos dice la pauta que tenemos que seguir, en mi caso me daban radiofrecuencia y después infrarrojos. Cada día cuando iba es lo mismo, cada día teníamos que ir a recepción, te daban la ficha y a la hora que tenías entrada esperabas allí y te recogían, un día te tocaba un fisio y otro día otro, en función de lo que tuvieras"</i>  <i>"tú cogías la cartulina en recepción y te la llevabas, si tú tenías que hacer una"</i> </li> </ul>	

	<p><i>sola cosa cada dia, no te la miraban, si tenías que hacer otra nueva cosa, entonces si la marcaban con una x la dejabas en la entrada y se ha acabado y hasta mañana"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En determinats centres hi ha possibilitat de triar l'horari en el qual es realitzarà la rehabilitació, depèn de la gent que hagi.</b></li> </ul> <p><i>"Me ajustaron el horario que yo podría ir"</i></p> <p><i>"A ver a qué horario puede usted venir me dijeron. Y yo cogí de mañana y estuve yendo eso cuatro o cinco meses no me acuerdo ahora. Hasta que ya me dijeron "mire aquí ya no le vamos a hacer nada, tiene usted que esperar a que le operen"</i></p> <p><i>"Si. Me regulaban el horario, era de mañana o tarde y pedí de mañana y me recogían, me llevaban y bueno la verdad que muy bien"</i></p> <p><i>"Yo estuve yendo a terapia un mes. Ellos mismos me tramitaron, me llamaron, me dijeron el horario y todo"</i></p> <p><i>"Cuando de ten el horario como está así, la primera vez no puedes escoger horario, tienes que adaptar a lo que hay. O te gusta o no te gusta, solamente hay esta hora. Te dan una o dos horas para escoger"</i></p> <p><i>"Es que depende de la gente que haya, si hay mucha gente te limitan a diferentes horarios que queden libres"</i></p> <p><i>"al principio no, porque estaba muy lleno, después cuando una vez de eso, me preguntó la misma que me hacía a mí, me preguntó ¿puedes cambiarte? ¿a las 8 y media? Y yo le dije sí"</i></p>	
--	---	--

### DESENVOLUPAMENT DE LES SESSIONS DE REHABILITACIÓ (FASE 3)

Ítem explorado	REHABILITACIÓN FÍSICA	LOGOPEDIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolupament de les sessions: grupals i individuals</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sessions grupals on cadascun realitza la seva tasca de forma autònoma. Els usuaris dels torns del matí perceben major aglomeració en les sales que els usuaris de la tarda. Han d'esperar per a poder tenir accés a certs aparells. "Los viernes no hay gente" "lo único eso sí masificación de gente, pero para mí y para lo mío no me ha influido para nada" (...) "Bueno influye cuando vas a buscar el material o la camilla"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sessions grupals en logopèdia, el pacient s'ha d'integrar amb la dinàmica del grup existent. "En Logopedia los grupos son muy grandes" "Las sesiones dependen de lo que tengas que hacer" "Es un ritual todo lo que tienes que hacer cuando vas a las sesiones" "que son rituales, a no ser que se nota cuando viene menos gente, claro porque al ser (...) tú te notas mucho mejor, más personalizado. Entonces ya ese día se cambia un poco la forma de trabajo" "Depende, a veces diez, doce otras veces, siete, cinco". "a mí me ha hecho el favor alguna vez, al principio, de dedicarme un cuarto de hora de su tiempo, en venir antes, porque veía que yo, no tiraba para delante, no podía tirar adelante, que no podía seguir el ritmo de la clase"</li> <li>Sessions individuals en logopèdia, de manera que a través d'una imatge es van explicant les diferents posicions sobre el que han de fer en cada cas. "¿ustedes estaban en grupo?, no, no individual" "cada día te hacía un croquis de lo que quería y nos explicaba" "te enseñarán te van a hacer esto y esto y luego ya en casa lo que te enseña ella lo tienes que practicar" "yo las tenía cada viernes a las 4 y media de la tarde, al principio un poco más de tiempo porque me explicaban mejor las cosas pero después me daba la receta y me ponía el ejercicio que tenía que hacer, el cucucuy el cacaca y el no sé qué y nada más, los otros días estaba 5 minutos me decía lo que tenía que hacer y todas las semanas hacía una cosa y a los 6 meses siguientes me recetaba otra cosa, o sea que no pasaba mucho tiempo con él, el primer día sí, los primeros días si que pasé más tiempo, me lo dibujaba todo, era muy dibujante"</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestió d'absències durant el procés rehabilitador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Els pacients estan correctament informats que a la tercera falta deixarien d'assistir a la rehabilitació, afegint que a més saben que això no és real. "Funciona con tarjetas y a las 3 faltas te tiran a la calle" "(...) y si han tenido, pues yo que sé, algún día que ir al médico ¿han podido cambiar?" "si no has dicho nada, te han puesto falta, normal"</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alguns perceben que ells han de ser molt rigorosos en quant horarios y sesiones mientras que el personal de rehabilitación puede acudir mucho más tarde.</b>  <i>“Si los médicos o los fisioterapeutas llegan tarde no pasa nada pero si ellos faltan se les pone la “x” de falta”</i>  <i>“bueno, pues mira, que las fichas que no estaban, si tú llegabas tarde no te dejaban entrar, pero si llegaba el señor de las fichas tarde pues no pasaba nada, porque eso me ha pasado a mí, es lo único”</i></li> <li>• <b>En cas que hàgin de cancel·lar alguna sessió de rehabilitació, alguns van poder canviar l'horari i recuperar sessió.</b>  <i>“Al contrario, si yo algún día tengo médico por ejemplo, mire tengo que ir al cirujano a tal hora, pues a ver ven a aquella”</i>  <i>“te lo hacen, te lo acomodan”</i>  <i>“Yo un día tuve qué hacer el cambio porque (...) y no hay problema. Porque a ellas le piden que tienes que explicar el cambio”</i>  <i>“yo tuve que ir una vez a llevar a mi madre por el tema del marcapasos a mi madre y no me dio tiempo, pero al día siguiente lo recuperaré”</i>  <i>“y sino con el papelito que tiene el teléfono llamas allí y ya está”</i></li> <li>• <b>Perceben que no és tan important cancel·lar aquesta visita, ja que ni tan sols identifiquen a l'usuari.</b>  <i>“No saben ni quién está llamando para cancelar el turno, no nos preguntan el nombre”</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sessions amb el metge rehabilitador mentre es produïx la rehabilitació per a poder fer valoracions del procés</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sessions periòdiques amb el personal del centre per a valorar la rehabilitació.</b>  <i>“Cada 20 días tienes una sesión con el médico rehabilitador”</i>  <i>“Hombre a mí en mi caso a la semana (...) cada semana tienes que firmar y entonces te preguntan si te va bien, si no te va bien”</i>  <i>“Yo al menos en mi caso te dan un papelito que al final de la semana te lo firma la fisio y te preguntan (...)”</i>  <i>“(...) a la cuarta semana me visitó el médico y me dijo ¿cómo vas? Y yo “pues yo no muy bien” y me movió la rodilla”</i>  <i>“Sí, cada veinte días, cada veinte sesiones. Cuando acabas, te llama el médico, te visita y te mira a ver como estás y entonces si ve (...) o no sé te dice “no mire usted ya está conforme usted usted ya no”</i>  <i>“lo único que había es que hablabas con la doctora ¿cómo estás? Pues más o menos, pues te damos 15 días más, pues bueno y si acabas los 15 días la doctora te da otro papel y otros 15 días, no muy bien, no te echaban a la calle con 15 días fuera. Se preocupan por lo que tienes y como estás, tienes esa sensación”</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sessions periòdiques amb el logopeda per a valorar la rehabilitació.</b>  <i>“Y cada una tarde a la semana o cada quince días él me llama a mí y me vengo”</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les sessions de valoració amb el traumatòleg com ho designen ells, es realitzen en el despatx del metge en la mateixa sessió de rehabilitació.</b>  <i>“Al principio, por la mañana, veía una chica y últimamente el mismo día de la rehabilitación “oye que te llama el médico” y te interrumpía el tratamiento para atender la visita”</i>  <i>“A veces te dicen, vaya usted haciendo la rehabilitación que ya le llamaremos que el médico le espera, y si no va bien te espera a que salgas te dicen “espérese usted que le hace visita”</i></li> <li>• <b>Existeixen centres on cada setmana han de signar per a donar el seu consentiment que tot funciona correctament.</b>  <i>“Cada semana tienes que firmar y te preguntan si va bien” “Te hacen un control semanal”</i>  <i>“Hombre a mí en mi caso a la semana (...) cada semana tienes que firmar y entonces te preguntan si te va bien, si no te va bien”</i>  <i>(Varios responden sí)</i></li> </ul>	
--	---	--

## DESENVOLUPAMENT DE LES SESIONS DE REHABILITACIÓ (FASE 3)

Ítem explorat	REHABILITACIÓ FÍSICA	LOGOPÈDIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duració de les sessions en espai temporal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En Rehabilitació solen fer de 15 a 20 setmanes, acudeixen a Rehabilitació tots els dies de la setmana i van fent el circuit. Intenten aprofitar al màxim el seu temps, combinant les màquines i els exercicis ja que el seu objectiu és la recuperació.  <i>"ya hice recuperación dos meses y a casa, o sea que fue rápido"</i>  <i>"son veinte sesiones. Siempre es un mes"</i>  <i>"Yo he hecho mes y medio (...) he hecho un poco más pero es lo mismo"</i>  <i>"Al principio no te va bien, pero luego a la larga quieres que sirva bien y vas mejorando día a día"</i>  <i>"yo estuve mes y medio más o menos (...) los 5 días de Lunes a Viernes"</i> </li> <li>• Límit burocràtic de les sessions de rehabilitació anualment.  <i>"burocráticamente solo puedes hacer 3 meses al año, con lo cuál yo he acabado y necesito un poco más, creo"</i>  <i>"A mí me han dicho que no, que ya he agotado todo"</i>  <i>"Yo supongo que depende del caso. Porque cuando ven que una cosa es crónica y no hay ni posibilidad de operación como en mi caso ni nada, entonces ahora me lo han puesto a mí como una cosa dos veces al año y en realidad lo necesitaría más a menudo y cuando voy noto alivio"</i> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sessions individuals de Logopèdia duren molt poc segons els pacients (45 minuts), la resta són tasques que ells han de realitzar a casa. Assisteixen a les sessions 1 vegada per setmana.  <i>"bueno yo las sesiones las hacía en casa, al principio si las hacía con el médico, pero luego todo en casa, vull dir (...)"</i> </li> <li>• Es podria aprofitar millor el temps que s'està en logopèdia.  <i>"la mayor parte del tiempo estamos realizando ejercicios de respiración"</i>  <i>"Primero porque si haces 5, 6 o 7 pacientes por logopeda haces menos ejercicios. Cada uno que verbaliza algo, es un proceso muy lento, por lo que la ratio es muy importante no te pueden decir haz 20 repeticiones y ahora vuelvo, te tienen que escuchar, porque te tiene que corregir (...) sino ya me pongo en mi casa a hablar solo"</i>  <i>"Yo como negativo encuentro que las sesiones de logopedia son muy cortas, son de 40-45 minutos y claro se dilatan en el tiempo y yo he estado casi un año y medio"</i>  <i>"Claro entre los 20 minutos de respiración, que hacen el cambio de logopeda, viene que no se ha practicado, que pasan al siguiente paciente (...) hasta que empiezas a coger un poquito el tema se ha acabado la sesión y tiene que volver a los dos días, o sea que tienes que ir"</i>  <i>"Si igual, lo mismo son cortas las sesiones"</i>  <i>"El ritual que ella dice, lo que yo encuentro que se va sobre el tiempo en ejercicio de la relajación y de respiración y solamente en ejercicios vocal le dedican cinco minutos". Y en otras, antes cuando iba por la mañana y miraba, notaba que aquellos que iban que tenían mutua o lo atendían solo o tenían clases individuales y no era media hora, con ellos duraban casi una hora"</i> </li> <li>• L'espai temporal que se'ls dóna per a logopèdia no es considera encertat.  <i>"En lugar de hacer tandas que nos paguen un año completo"</i>  <i>"que me den solamente 4 meses al año" (...) "que siempre hay un mes o dos intermedio, que prefiero que me den 3 o 4 meses al año y que me paguen una logopeda porque sé que me ayudaría a recuperarme más"</i> </li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Professionalitat del personal del centre de Rehabilitación</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Els pacients consideren que els fisioterapeutes són els quals els assessoren quan han de fer un exercici però les decisions són preses pel metge/a.</b></li> <li>• <b>Determinats pacients en ocasions es veuen poc donats suport pels fisioterapeutes.</b> <i>"En ocasiones no nos vemos apoyados por los fisio y tenemos qué hacer determinados movimientos que los haríamos mejor con la ayuda de los fisio (...)"</i> <i>"yo por ejemplo le comenté al fisio oye que todavía no estoy bien "pero no te preocupes que estarás 15 días más" pero ya no tendrías que decirlo, te lo tendrían que decir ellos o hacerte alguna otra prueba para decirte como estás, si tú no dices nada tampoco te preguntan, quiero decirte que yo no sé si es culpa de los fisios o del médico de cabecera, pero claro también dependes del médico de cabecera muchas veces te manda dónde te manda porque el médico de cabecera en función de cómo lo cojas te puede mandar o te puede decir "espérate 10 o 15 días o tómate ibuprofeno o algo a ver si se te quita el dolor", me imagino que es para no saturar demasiado los centros de rehabilitación"</i></li> <li>• <b>Consideren als fisioterapeutes molt professionals en el treball que realitzen, posen molta atenció al pacient que atenen.</b> <i>"Además en mi caso concreto se han preocupado mucho, ella mismo la fisio. Me han pedido la radiografía "y mira vamos a hacer esto, mejor vamos a empezar por aquí"</i> <i>"También tú puedes estar mejor por lo que sea y te dan una corriente pues un poco más fuerte, entonces están pendientes de ello"</i></li> <li>• <b>Sensació per part dels pacients que els fisioterapeutes ho tenen tot molt controlat.</b> <i>"No se equivocan nunca, saben muy bien qué es lo que hay que hacer"</i> <i>"(...) y pasaba que no me atendían, no lo necesitaba porque yo lo había entendido y pasando me dice "oye no te levantes tanto que sino te dolerá la espalda" o sea que se fijaban. Aunque pasen, se fijan"</i> <i>"En la manera que te hablan, que te explican las cosas (...)"</i> <i>"Transmiten seguridad"</i> <i>"Tanta gente que pasa por ahí yo no sé como se acuerdan, de esta máquina, esto, lo otro (...)" "y del tiempo que te ponen, se acuerdan perfectamente del tiempo que tienes que hacer"</i> <i>"además no paran (...) continuamente están haciendo algo (...)", "por la tarde van a los domicilios a visitar a los que no han terminado"</i> <i>"No son solo fisios, también son videntes"</i> <i>"están muy pendientes, además todo funciona con pitos"</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Logopedes molt preocupats i compromesos per la recuperació de la veu.</b> <i>"Los logopedas buscan personalizar muy bien la solución, en el caso de la voz tiene que ver, mucho con tu profesión, con las horas de descanso, con lo que haces. Y yo si que veía que incluso ellos se intercambiaban comentarios de cómo articular la clase para yo avanzar más"</i> <i>"yo es la primera vez que iba al logopeda, no tengo ni idea de si se equivocaban pero estoy seguro de que lo hacían muy bien"</i></li> </ul>
---	--	---

## DESENVOLUPAMENT DE LES SESSIONS DE REHABILITACIÓ (FASE 3)

Ítem explorat	REHABILITACIÓ FÍSICA	LOGOPÈDIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tracte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existeix unanimitat en tots els pacients en l'amabilitat dels professionals que els atenen en rehabilitació. <i>"uno está a gusto porque te tratan bien"</i> <i>"es que yo lo veo con el trato a personas mayores, tienen un poco de psicología"</i></li> <li>• Els professionals a més són molt accessibles, segons exposen els pacients. <i>"los fisios están muy accesibles y les puedes consultar cualquier cosa"</i> <i>"yo en positivo el trato y la accesibilidad que te dan a todo, si tú tienes algún problema para llegar un día o lo que sea"</i></li> <li>• Es valora de forma molt positiva l'existència de plans personalitzats. <i>"Te llaman por tu nombre", "están muy pendientes, se acuerdan perfectamente del tiempo que tienes que estar"</i> <i>"Se saben nuestro nombre", "están encima de nosotros"</i> <i>"es muy importante porque te llaman por tu nombre. Es más como personal"</i> <i>"Y se acuerdan de ti, de tus propios ejercicios"</i> <i>"Yo que si no hago el ejercicio bien están pendientes. Y me dicen no, esto no, te estás equivocando, o sea que"</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neteja del centre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Els centres són considerats nets, els pacients poden observar constantment personal de neteja en el centre fonamentalment en determinades franges horàries. <i>"el centro estaba limpio, las máquinas"</i></li> <li>• Es precisaria major neteja en determinats aparells.</li> <li>• Canviar les fonguis en certs aparells per brutícia. <i>"Las camillas, las sábanas, las han cambiado, a la primera habían otras que (...)"</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuació dels equipaments</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Els aparells dels centres estan obsolets i vells segons afirmen els pacients, malgrat tot això funcionen. <i>"El hielo en ocasiones apenas hemos tenido"</i> <i>"Hay poco y bastante obsoleto"</i> <i>"Funcionan los equipos pero (...)"</i> <i>"Falta material"</i> <i>"Al menos al centro de salud al que yo voy se ve casi como en la prehistoria"</i> <i>"Y el hielo (...) yo nunca he conseguido ponerme el hielo"</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacients de logopèdia afirmen que els utensilis que ells utilitzen estan bastant obsolets i deteriorats. <i>"Y la segunda parte, el tema del material y tal es que se necesita más, era muy aleatorio"</i></li> </ul>

	<p><i>“Yo le dije a la chica, oye faltan rulos a ver si le dices a la jefa que compre ¿no? Y ya se lo hemos dicho pero no nos hace caso”</i></p> <p><i>“estaban bien, pero había algunas máquinas que eran un poco viejas ya” (todos a la vez comentando lo deterioradas que están algunas máquinas)</i></p> <p><i>“algunas máquinas que llevan 40 años sin usar pero ahí está, no tienen gente para esa máquina”</i></p> <p><i>“hay algunas máquinas que están desde el principio que abrieron el hospital”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Molts aparells estan bruts i precisen més neteja.</b></li> </ul> <p><i>“La parafina está bastante sucia”, “los aparatos de las corrientes habría que limpiarlos, (hay pelos, hay sudor, hay restos).”</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Es percep que hi ha restriccions en els equipaments i en els recursos del centre.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Els pacients no poden accedir a determinats equipaments a causa de la gran quantitat d'usuaris que estan utilitzant les màquines per això han d'esperar, perceben que existeix una falta de màquines o massa persones en un mateix torn.</b></li> </ul> <p><i>“Yo lo que creo es que hay un exceso de gente (...), tres fisios, muchísima gente, y has de esperar a las máquinas que yo en mi caso al estar con el brazo tenía que esperar día sí día no, tengo que esperar en la camilla y claro si ellas tienen que poner las máquinas tienes que esperar. Yo lo entiendo”</i></p> <p><i>“si, si esperábamos y si teníamos que esperar esperábamos”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hi ha menys recursos que abans si disposaven els pacients, aquest fet està justificat per la crisi.</b></li> </ul> <p><i>“Te tienes que traer toalla”</i></p> <p><i>“Antes te daban papel, ahora ya no te lo dan, es por los recortes”</i></p> <p><i>“yo les he dicho que me duele, pero a lo mejor eso, yo pienso que hay mucha más gente que tiene que ir y que tiene que hacer, pero con tanto recorte que han hecho, pues hay más gente, que no sólo soy yo”</i></p> <p><i>“lo único las toallas (inaudible) si no eres tan quisquilloso no hay problema. Si vamos a buscar pegas a todo pues si faltan toallas, te tienes que esperar cinco minutos a las corrientes, entonces pues claro”</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Els pacients de logopèdia afirmen que hi ha una falta de material si escau.</b></li> </ul> <p><i>“Por ejemplo, el doctor que mira la parálisis no tiene forma de mirar si yo sé un poquito más y me quedé igual, porque con esta espátula, yo le digo espátula, ella no va a ver, porque esto se mira a través del aparatito ese (...)”</i></p>

## DESENVOLUPAMENT DE LES SESSIONS DE REHABILITACIÓ (FASE 3)

Ítem explorat	REHABILITACIÓ FÍSICA	LOGOPÈDIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de recursos humans</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es posa de manifest que hi ha un excés de gent per al personal existent en els centres de rehabilitació.  <i>"Hay mucha gente, poco personal, en la medida que pueden están por ti"</i>  <i>"Estaba justito, hay que esperar mucho, hay 3 ó 4 fisios para 40 personas y cada 15 minutos entra otro grupo"</i>  <i>"Hay un exceso de gente"</i>  <i>"Porque hay mucha gente, la acumulación de gente"</i>  <i>"sobre todo con alguna gente mayor que decían ahora tiene que hacer esto, cualquier ejercicio, pues esto 10 veces (...) y se iban porque tenían que ir con otro, entonces yo lo que veía alguna vez, alguna señora mayor le he corregido yo "no esto es así". O sea, no sé esperar para si esto lo hacen bien o lo hacen mal"</i>  <i>"lo que pasa es que hay mucha gente ahora, por lo que sea hay mucha gente" (...) "no están encima de ti, una persona por ejemplo en el metro, si tú lo haces mal corrígele"(...) "No pasa. Ayer por ejemplo me quedé con la historia de si la pierna la tengo bien o la tengo mal, porque yo necesito saber si la tengo bien o la tengo mal"</i> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Massa persones en el grup de logopèdia, a més amb diferents problemes.  <i>"Yo creo que sí, lo único que falta tiempo, necesitamos más, una hora y menos gente (...) no sé si por la crisis o por lo que sea, si tienes a diez o 12 personas y media hora, cada uno tiene un problema diferente No todo el mundo tiene lo que tengo yo, o yo lo que tiene la otra"</i> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Instal·lacions de centre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La sensació de confortabilitat en el centre està subjecta en moltes ocasions al torn en el qual es realitza la rehabilitació.  <i>"En el turno de la tarde el centro esta más vacío y sin hablar de la poca gente que hay los viernes por la tarde"</i>  <i>"Apretados según los horarios"</i> </li> <li>Percepció en alguns centres d'antiguitat i sensació de ser massa petits.  <i>"El problema es que tenemos un centro de rehabilitación muy viejo, el local es el que es, no se puede (...)"</i> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta adaptar el mobiliari a problemes de mobilitat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiliari hauria d'estar més adaptat a persones amb dificultats de mobilitat: portes, taquilles.  <i>"Las personas que tienen bastón no pueden acceder a las taquillas que están en el suelo, habría que intentar resolver este aspecto"</i>  <i>"Hombre, yo veo que la puerta de entrada es peligrosa" "tienes que ir con cuidado", "La ventana está muy arriba y las personas bajitas no lo vemos"</i> </li> </ul>	

	<p><i>“Dónde voy yo, si que he pensado de nuestra clase uno sube por su propio pie pero una persona que esté impedida (...) hay que subir unas escaleras y no podía”</i></p>	
--	--	--

## DESENVOLUPAMENT DE LES SESSIONS DE REHABILITACIÓ

Ítem explorat	REHABILITACIÓ FÍSICA	LOGOPÈDIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suport i reforç i informació per a potenciar l'autonomia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Els fisioterapeutes preparen als pacients per a prendre decisions responsables des del primer dia.  <i>"Te enseñan los ejercicios"</i>  <i>"te dejan sólo en la máquina y tú te vas manejando"</i>  <i>"si desde el primer día, bueno al menos en mi eso, porque te enseñan los ejercicios y te dicen "tienes que hacerlos tantas veces" y ya está"</i>  <i>"es que te dan una hoja con dibujitos, ellas te lo explican, te lo enseñan pero después te dan esta hoja con los dibujitos que tienes que hacer"</i>  <i>"Una vez que estás metido en el circuito ya sabes que puedes seguir en un sitio y en otro y en función de si está libre o no. Pero sabes en todo momento que si no es un ejercicio es otro, si no es una máquina es la de ejercicio u otro"</i>  <i>"yo el primer día, esto y cuando acabes esto, lo otro y se ha acabado (...)"</i>  <i>ya no se acerca nadie a ti, tú te lo haces todo (...)"</i>  <i>"la receta a los deberes, me dibujaba lo que tenía que hacer y en casa es lo que tenía que hacer cada día eso, y ya está"</i>  <i>"ellas te enseñaban, llegabas y ya te decían y al otro día les preguntabas y te decían lo de ayer, pues ya está lo de ayer (...)"</i> </li> <li>• Falta de seguiment en la realització d'exercicis que es fan a casa mentre s'està fent rehabilitació.  <i>"A mí cuando pasaba la visita, no al traumatólogo sino a la fisio cuando terminabas una fase, entonces te decía pues tienes que hacer esto o tienes que hacer lo otro"</i>  <i>"te dan ejercicios y te dicen hay que hacerlo"</i> </li> <li>• Impliquen al pacient en la valoració d'alta.  <i>"al dar el alta nos preguntan si queremos seguir o no"</i> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Major informació sobre treball que es pot fer a casa per a una prompta recuperació.  <i>"Te dan ejercicios de calentamiento sobretodo"</i>  <i>"la respiración es necesario aprender a respirar y te recomiendan que se haga en casa pero con los ejercicios de relajación y de respiración, haciendo también los ejercicios en la casa (...). Pues eso fue realmente lo que me ha mantenido lavoz así, yo hago lo que puedo en mi casa, entonces siempre dicen que esa media horita nosotros no nos va a resultar esencial para todos los días de la semana, porque necesitamos por lo menos hacerlo 3 veces al día, es decir 2 veces en la casa y esa media hora que es más que nada una dirección y entonces yo si les digo que a veces no lo haga en mi casa"</i>  <i>"bueno lo de respirar, en nuestro caso"</i> </li> <li>• Major informació en general ja que es consideren una miqueta desinformados.  <i>"Vamos un poco perdidas en logopedia (...)"</i>  <i>"Bueno información más. Vas y te viene a preguntar "como vas xxx" es que no sé qué contestar porque es que realmente no lo sé. Entre que el médico me dice vuelve dentro de dos meses en rehabilitación "ya tendría que hacer mejorado" (...) es que realmente ando un poco como perdida (...)"</i> </li> </ul>

## FINALIZACIÓ DE LES SESSIONS DE REHABILITACIÓ

Ítem explorat	REHABILITACIÓ FÍSICA	LOGOPÈDIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informació que se'ls dona a l'alta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe escrit a l'alta, és una informació que no es dóna en tots els centres i que es demanda quan no es té. "te habla y te hace un informe" "te hacen un escrito cómo te ha ido la recuperación y hasta dónde has llegado" "Echamos en falta que no se nos dé un informe de cómo han evolucionado las cosas" "¿Por qué la primera vez no se me hizo un informe? Porque si tú no lo pides no te lo dan y el algo poco lógico y yo me di cuenta que la primera vez tendría que haberlo pedido. "yo creo que cuando no se está bien como dice el compañero, tendría que darte un informe también para que vayas otra vez a la doctora no un informe para ellos para ti también, lo que hacen es si se ha acabado adiós y hasta la próxima, yo creo que el fallo ahí está en eso no quedar bien como yo como él, un informe que ellos te hagan un informe"</li> <li>• Informació escrita d'exercicis que poden realitzar per a fomentar la seva recuperació (centres que disposen d'un manual editat per ells). "te dan un librito para que vayas haciendo en casa" "Si bueno, te dan el libro cuando te dan el alta" "el libro es esencial"</li> <li>• Prescripció de pàgines web amb exercicis per a fomentar la recuperació.</li> <li>• Taules d'exercicis que poden practicar. "A mí me hicieron una tabla para hacer ejercicios en la playa"</li> <li>• Consells verbals sobre tasques quotidianes. "En mi caso hay consejo, recomendaciones, no hagas esto así (...) cosas de este tipo"</li> <li>• Se'ls oferix informació per a potenciar la recuperació però en cap cas de tots els exercicis que han practicat durant la recuperació. "Bueno a mí me han dicho que ejercite que no pare" "a mí me han dicho que no haga nada, porque como está enganchado el tendón aquí, hasta que no me ve el tío que te visita para un año"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoració final per part del logopeda. "En mi caso hubo una última valoración con la jefa de logopedia y me dijo que ya no debía continuar porque después de un año y medio ya estaba agotado y mire la agenda "quiero venir más". Y fue esto, me dijo prueba durante 6 meses y si vuelves a recaer volvemos a iniciar el proceso. Fue un pacto".</li> <li>• Enregistrament de les sessions per a poder practicar-les a casa segons recomanació del logopeda. "Entonces yo lo grabo todo y muchas veces nos reunimos un grupo de jóvenes que van llegando que se han quedado sin voz (...) y ya te digo que hablo porque esta logopeda me dijo "grábate los ejercicios" y nadie te va a solucionar nada"</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguiment per parte del centre de la rehabilitació</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existeix contacte des que acaba la rehabilitació amb el centre. "Una vez que han terminado con el centro entonces no hay seguimiento, no hay (...) ya se ha terminado y ya está"</li> <li>• El propi pacient és el qual ha de dur l'informe d'alta al metge de capçalera o a l'especialista si té visita amb ells. "En la valoración, al menos a mí, el médico, el traumatólogo que me atiende, me da un papelito para que se lo lleve al médico de cabecera y entonces le explica lo que más"</li> </ul>	

	<p><i>o menos ha ido preguntando"</i></p>	
<p><b>• Recuperació com valoració més positiva de tot el procés</b></p>	<p><b>• Lo més valorado és la millora.</b>  <i>"Yo he recuperado el 100%"</i>  <i>"Ellos ya te dicen que el avance es muy lento"</i>  <i>"Yo diría la rapidez con la que me he recuperado. Eso me ha quedado sorprendido porque pensaba que sería más lento y doloroso"</i>  <i>"el seguimiento de los profesionales y el resultado obtenido que de manera independiente no lo hubiera logrado"</i>  <i>"Mira yo doblaba la rodilla 80 grados, no más, y últimamente le dije a ver tómame la medida que me parece que voy muy bien, 115 la doblaba ya, de 80 he pasado a 115, o sea que muy bien, muy bien (...)"</i>  <i>"Muy bien, muy bien, contentísima"</i></p>	

# Possibles recomencacions en l'anàlisi de la qualitat percebuda en un servei de rehabilitació

Suggerim a continuació els possibles aspectes clau que podrien ser valorats en una anàlisi de la qualitat percebuda del servei de rehabilitació.

En primer lloc, resulta fonamental considerar l'existència de perfils diferenciats de pacients, logopèdia, parts toves, joves amb accidents, pacients que repeteixen cicle de rehabilitació, etc., ja que depenent del perfil la valoració de certs aspectes en la rehabilitació és diferent.

## ACCESSIBILITAT

### Rol del metge de AP per a facilitar accés a rehabilitació

La gestió del servei la realitza el metge de rehabilitació, ja sigui la derivació directa o sigui a través del volant que emet el metge de capçalera, tot és directament tramitat pel mateix.

*“No, primero fui al doctor de cabecera y entonces me mandó a rehabilitación, y he estado ahí pues muy bien atendida y todo, hasta que llegó el día que tenía que retirarme”.*

*“A mí por ejemplo me caduca, o sea yo estoy hago períodos de (...) llevo un año y pico yendo y hago períodos de 20 días a lo mejor de 20 sesiones y cuando acabo voy al médico ellos me valoran me dicen qué tal, voy al médico de cabecera me da el volante, ellos mismos lo pasan por fax, me llaman por teléfono y ya”*

### Rol de l'especialista per a facilitar accés a rehabilitació

En alguns casos, són derivats directament des de l'especialista que els atén i és l'especialista el qual s'encarrega del tràmit. La percepció que tenen és que l'especialista s'encarrega de tota la derivació.

*“A mí me mandó el doctor que me operó a que me lo hicieran, y cuando por momento me llamaron”*

*“El traumatólogo envió una carta al centro me llaman por teléfono y me citan”*

### **Temps transcorregut fins a iniciar tractament rehabilitador des d'indicació del metge**

Des de la prescripció del tractament rehabilitador fins que realment es produïx, cap destacar que els temps són variables però els usuaris els perceben com normals, els usuaris comenten al voltant de pocs mesos, setmanes o inclusos dies, en qualsevol cas destaquen que aquest tràmit és bastant àgil.

*“Dos meses”*

*“Me dieron una hoja y cuando acabé fui directamente al centro xxx, me imagino que lo podía pedir por teléfono, pero dije voy a ir porque si no me llamaran y me llamaron al día siguiente, me han tardado un día”*

*“(…) por lo menos veinte días o más. Y todos estos días sin poder moverme (…)”*

*“A mí prácticamente desde que me, desde que el médico me dijo que tenía que ir a rehabilitación, a la semana o así me llamaron, fui y me hicieron un reconocimiento y de seguida empecé. (…)”*

### **Temps transcorregut quan es produïxen segones tandas de rehabilitació**

Les segones tandas de rehabilitació fonamentalment en aquells pacients que pateixen de dolor crònic, triguen molt en iniciar-se, poden passar fins i tot anys, encara que veritablement el coll d'ampolla es produïx amb l'especialista, mentre es fan proves o esperen que se'ls faci una intervenció, és quan veritablement es demora el tornar a *començar amb altre cicle de rehabilitació*.

*“No pues eso, a mí me mandaron primero a un traumatólogo me hicieron hacer lo mismo que ella, la otra vez no me hicieron radiografía, no sirvió de nada (…) pasó el tiempo, otro traumatólogo, seis meses, después me dijeron “no, tienes que ir a un hospital con un traumatólogo por si te tienes que operar” porque me salía algo y me vio otro médico seis meses más hasta que me dieron el turno, ya va a hacer un año entre dos traumatólogos porque no hay traumatólogos, no sé qué problema hay y ahí me mandó a rehabilitación. Claro ese tiempo el dolor (…)”*

*“Desde que te mandan a rehabilitación por el especialista durante este tiempo te estás medicando para el dolor, entonces si agilizaran el tiempo de recuperación, todos estos medicamentos no los tendrías que tomar (...), entonces si la administración está diciendo que se recorte el consumo de fármacos y todo, es el pez que se muerde la cola, no se gastan ni un duro en especialistas y luego se lo están gastando en fármacos, es el pez que se muerde la cola”*

### **Facilitat dels tràmits per a accedir a rehabilitació o excés de burocracia**

El tràmit és diferent depenent de la fase de rehabilitació que s'inicia, si es torna a iniciar un nou procés de rehabilitació, altra nova tanda, des que es prescriu la rehabilitació, el pacient ha d'iniciar de nou tot el circuit, des del metge de capçalera, passant pel volant de citació quan podria o hauria de ser un tràmit directe.

*“Cuando terminas un poco (...) por lo menos en mi caso concreto, cuando terminas un poco la rehabilitación, que tienes unos tiempos, un período, luego te hacen una valoración dónde te determinan si sí o si no. Si que es verdad aquí hay una burocracia quizás un poco lenta” (...)*  
*“Porque de aquí tienes que ir a tu médico de cabecera, para que tu médico de cabecera te haga un volante (...) tardas un par de semanas (...) cuando debería ser directo”*

## TRACTE/EMPATIA

### **Sensació de sentir-se escoltat**

Es tracta d'un aspecte que també s'ha valorat de forma molt positiva, els usuaris de la rehabilitació fonamentalment amb els fisioterapeutes senten com estan molt pendents d'ells, i poden dirigir-se als professionals que atenguin els seus dubtes, també destaquen que la falta de recursos humans en moltes ocasions fa que no puguin sentir-se tan atesos o manifestar els problemes que tenen, ja que reconeixen que el personal ha d'atendre a molts usuaris.

*“lo único que había es que hablabas con la doctora ¿cómo estás? Pues más o menos, pues te damos 15 días más, pues bueno y si acabas los 15 días la doctora te da otro papel y otros 15 días, no muy bien, no te echaban a la calle con 15 días fuera. Se preocupan por lo que tienes y como estás, tienes esa sensación”*

*“es que yo lo veo con el trato a personas mayores, tienen un poco de psicología”*

### **Facilitat per a consultar/accedir professionals**

Saben que poden consultar amb els professionals en qualsevol moment, estan bastant accessibles, salvo en els moments que hi ha molts usuaris i pocs recursos humans per a poder atendre.

*“los fisios están muy accesibles y les puedes consultar cualquier cosa”*

*“yo en positivo el trato y la accesibilidad que te dan a todo, si tú tienes algún problema para llegar un día o lo que sea”*

### **Valoració de la qualitat humana dels professionals**

Existeix consens i unanimitat sobre l'amabilitat i el bon tracte dels professionals dels centres de rehabilitació, fonamentalment els fisioterapeutes que són amb els quals més tracte proper tenen. A més els sorprèn gratament l'atenció personalitzada que els dediquen així com el fet d'estar pendents totalment del problema que té cada usuari del centre.

*“Te llaman por tu nombre”, “están muy pendientes, se acuerdan perfectamente del tiempo que tienes que estar”*

*“Se saben nuestro nombre”, “están encima de nosotros”*

*“es muy importante porque te llaman por tu nombre. Es más como personal”*

## ORGANIZACIÓ I RECURSOS

### **Flexibilitat per a canviar dia o hora de sessió respecte del programat**

Els usuaris coneixen perfectament quins són les regles, se'ls informa d'això i a més valoren de forma positiva la flexibilitat que se'ls dóna quan avisen que van a tenir una absència, intentant recuperar les sessions per a complir els objectius proposats.

*“Al contrario, si yo algún día tengo médico por ejemplo, mire tengo que ir al cirujano a tal hora, pues a ver ven a aquella”*

*“te lo hacen, te lo acomodan”*

*“Yo un día tuve qué hacer el cambio porque (...) y no hay problema. Porque a ellas le piden que tienes que explicar el cambio”*

### **Flexibilitat per a triar horari**

Es tracta d'altre aspecte, molt valorat pels usuaris, el fet de poder adaptar l'horari de la rehabilitació a les necessitats que tinguin els pacients, això no ocorre per igual en tots els centres, fins i tot són conscients que existeixen horaris més col·lapsats que uns altres.

*“Me ajustaron el horario que yo podría ir”*

*“A ver a qué horario puede usted venir me dijeron. Y yo cogí de mañana y estuve yendo eso cuatro o cinco meses no me acuerdo ahora. Hasta que ya me dijeron “mire aquí ya no le vamos a hacer nada, tiene usted que esperar a que le operen”*

### **Informació sobre el nombre de faltes que es poden tenir en les sessions de rehabilitació**

Els usuaris de la rehabilitació estan correctament informats que a la tercera falta deixarien d'assistir a rehabilitació, és una informació que els arriba de forma molt directa, aquest control ho accepten però també posen de manifest que els propis professionals són els primers que no mostren exemple en quant al compliment d'horaris.

*“Funciona con tarjetas y a las 3 faltas te tiran a la calle”*

*“(...) y si han tenido, pues yo que sé, algún día que ir al médico ¿han podido cambiar?” “si no has dicho nada, te han puesto falta, normal”*

### **Sensació d'estar aprofitant el temps en rehabilitació**

Els usuaris de rehabilitació destaquen com si que aprofiten el temps al màxim en les sessions, a més ho tenen molt clar ja que reconeixen que estan treballant per a ells mateixos. El cas de la logopèdia quan és grupal és més discutit, ja que amb les sessions que realitzen no consideren que sigui suficient, ja que els propis exercicis i el nombre de persones que hi ha en el grup, impedeixen que les sessions siguin molt més productives.

*“ya hice recuperación dos meses y a casa, o sea que fue rápido”*

*“son veinte sesiones. Siempre es un mes”*

*“Yo he hecho mes y medio (...) he hecho un poco más pero es lo mismo”*

*“Al principio no te va bien, pero luego a la larga quieres que sirva bien y vas mejorando día a día”*

*“Primero porque si haces 5, 6 o 7 pacientes por logopeda haces menos ejercicios. Cada uno que verbaliza algo, es un proceso muy lento, por lo que la ratio es muy importante no te pueden decir haz 20 repeticiones y ahora vuelvo, te tienen que escuchar, porque te tiene que corregir (...) sino ya me pongo en mi casa a hablar solo”*

*“Yo como negativo encuentro que las sesiones de logopedia son muy cortas, son de 40-45 minutos y claro se dilatan en el tiempo y yo he estado casi un año y medio”*

### **Sensació que el nombre de sessions prescrites pel metge rehabilitador és suficient**

En el cas de les sessions de rehabilitació, l'habitual és que es facin en unes 15-20 setmanes, els usuaris ho consideren suficient, ja que es tracta de sessions que després han de perllongar a casa, han de seguir amb la recuperació a casa és una mica del que són conscients, el dolor crònic és diferent ja que si que demanden més tandes de rehabilitació.

*“ya hice recuperación dos meses y a casa, o sea que fue rápido”*

*“son veinte sesiones. Siempre es un mes”*

*“Yo he hecho mes y medio (...) he hecho un poco más pero es lo mismo”*

*“Al principio no te va bien, pero luego a la larga quieres que sirva bien y vas mejorando día a día”*

### **Densitat de pacients per equip terapèutic**

Es posa de manifest que hi ha un excés de gent per al personal existent en els centres de rehabilitació.

*“Hay mucha gente, poco personal, en la medida que pueden están por ti”*

*“Estaba justito, hay que esperar mucho, hay 3 ó 4 fisios para 40 personas y cada 15 minutos entra otro grupo”*

*“Hay un exceso de gente”*

*“Porque hay mucha gente, la acumulación de gente”*

### **Disponibilitat de les dades clíniques del pacient**

La majoria dels pacients identifica que el metge disposava de la seva història clínica o de les seves dades clíniques disponibles en el sistema informàtic. Quan acudeixen al centre de rehabilitació, el metge rehabilitador disposa de tots les dades.

*“La información está en los ordenadores”*

*“ellos lo saben porque lo tienen escrito”*

### **En logopèdia especialment valoració de l'aprofitament del temps considerant nombre de pacients i preparació per a la sessió diària**

En el cas de la rehabilitació de logopèdia, no es valora de forma tan positiva l'aprofitament de les sessions, ja que en aquest cas i fonamentalment els quals realitzen la rehabilitació de forma grupal, ja que si es tracta d'un grup massa massificat el temps per a practicar els exercicis és mínim.

*“Claro entre los 20 minutos de respiración, que hacen el cambio de logopeda, viene que no se ha practicado, que pasan al siguiente paciente (...) hasta que empiezas a coger un poquito el tema se ha acabado la sesión y tiene que volver a los dos días, o sea que tienes que ir”*

*“Si igual, lo mismo son cortas las sesiones”*

### **Sessions periòdiques amb personal per a valorar evolució**

Depenent de l'organització del centre, aquest tipus de sessions es produïxen amb major o menor freqüència, fins i tot hi ha pacients que tenen la sessió de control al final del procés, també valoren el fet que el metge rehabilitador, fisioterapeutes o logopedes estiguin a la seva disposició si així ho precisen.

*“Cada 20 días tienes una sesión con el médico rehabilitador”*

*“Hombre a mí en mi caso a la semana (...) cada semana tienes que firmar y entonces te preguntan si te va bien, si no te va bien”*

*“Yo al menos en mi caso te dan un papelito que al final de la semana te lo firma la fisio y te preguntan (...)”*

### **Adequació del funcionament dels equips**

Els aparells dels centres estan bastant obsolets i vells segons afirmen els pacients, malgrat tot això si que funcionen encara que no tenen l'accessibilitat desitjada cap als mateixos. Altre aspecte que perceben és que falten alguns elements necessaris per a la rehabilitació com per exemple és el cas del gel. Una causa d'aquest problemàtica és la massificació d'usuaris, per això existeix una falta de màquines o massificació de persones en un mateix torn. En el cas de

logopèdia detecten i perceben que el material està obsolet i deteriorat, i que a més davant la massificació que hi ha en les sessions resulta molt aleatori el fet de poder utilitzar-lo.

*“Hay poco y bastante obsoleto”*

*“Funcionan los equipos pero (...)”*

*“Falta material”*

*“Al menos al centro de salud al que yo voy se ve casi como en la prehistoria”*

*“Y el hielo (...) yo nunca he conseguido ponerme el hielo”*

*“Y la segunda parte, el tema del material y tal es que se necesita más, era muy aleatorio”*

#### **Neteja fundes o elements aparells i equipaments que es comparteixen**

Si han de valorar la neteja global del centre, en general consideren que els centres estan molt nets i que a més s'observa constantment al personal de neteja realitzant el seu treball. En el cas de certs aparells en concret si que observen falta de neteja o deterioració, és el cas de la parafina que està bruta en la majoria dels torns o les fundes, llençols de certs aparells.

*“La parafina está bastante sucia”, “los aparatos de las corrientes habría que limpiarlos, (hay pelos, hay sudor, hay restos).”*

#### **Adequació del mobiliari a les limitacions de mobilitat de pacients**

La major part dels usuaris entrevistats en els centres destaquen que malgrat que hi ha molts usuaris que tenen dificultats de mobilitat, existeixen certs obstacles que els impedeixen una adequada mobilitat, és el cas de la falta d'ascensors en alguns centres, o de la dolenta ubicació de certes portes o taquillas.

*“Las personas que tienen bastón no pueden acceder a las taquillas que están en el suelo, habría que intentar resolver este aspecto”*

*“Hombre, yo veo que la puerta de entrada es peligrosa” “tienes que ir con cuidado”,*

## COMPETÈNCIA PROFESSIONALES

### **Sensació d'estar bé controlat pel metge, logopeda, fisioterapeuta**

Tots els professionals pels quals es veuen atesos els usuaris són molt professionals, presten molta atenció cap als pacients, tenen un control molt exhaustiu sobre els mateixos i es mostren tant compromesos com preocupats per la correcta recuperació dels pacients. Valoren de forma molt positiva la competència dels professionals pels quals han estat atesos.

*“Además en mi caso concreto se han preocupado mucho, ella mismo la fisio. Me han pedido la radiografía “y mira vamos a hacer esto, mejor vamos a empezar por aquí”*

*“También tú puedes estar mejor por lo que sea y te dan una corriente pues un poco más fuerte, entonces están pendientes de ello”*

### **Coordinació entre els diferents professionals**

La rehabilitació es gestiona de forma bastant àgil des del primer moment, existeix perfecta coordinació entre el centre de rehabilitació amb el metge de capçalera o l'especialista que remet al pacient a fer una rehabilitació. A més entre els professionals del propi centre de rehabilitació, els pacients tenen molt clar quin és el rol i competència de cadascun dels professionals, sent el metge rehabilitador el qual pren les decisions i els fisioterapeutes, o logopedes els quals realitzen el treball amb els pacients.

*“Además en mi caso concreto se han preocupado mucho, ella mismo la fisio. Me han pedido la radiografía “y mira vamos a hacer esto, mejor vamos a empezar por aquí”*

*“Los logopedas buscan personalizar muy bien la solución, en el caso de la voz tiene que ver, mucho con tu profesión, con las horas de descanso, con lo que haces. Y yo si que veía que incluso ellos se intercambiaban comentarios de cómo articular la clase para yo avanzar más”*

## INFORMACIÓ

### **Actitud proactiva dels professionals per avançar-se a les necessitats d'informació dels pacients**

Els usuaris dels serveis de rehabilitació demandarien una actitud més proactiva per part dels professionals, ja que quan necessiten informació han d'anar preguntant als professionals aquella informació que necessiten, malgrat tot això saben que en qualsevol moment poden accedir als professionals per a resoldre dubtes o aclarir certa informació o en les pròpies sessions els poden assessorar.

*“Todo lo que preguntas te lo resuelven”*

*“Al menos yo como no preguntes no te dicen nada, al menos yo”*

*“el traumatólogo a mí no me dijo nada”*

*“No, porque si hay algo podemos hablar con ellos”*

### **Informació detallada del procés de rehabilitació (pla de treball) i dels exercicis i equips que han de/van a utilitzar-se. Personalitzada, més enllà de la informació escrita normalitzada actual**

Es tracta d'un aspecte molt valorat en el procés de rehabilitació tant per als quals realitzen rehabilitació física com per als usuaris de logopèdia, saber quin va a ser el procés, quines pautes van a seguir, molts usuaris manquen d'aquesta informació i directament és el propi personal d'administració el qual els informa del pla de treball. En el cas de rehabilitació, els usuaris comenten que tot es realitza d'una forma bastant informal no havent un canal formal que ells valorarien de forma positiva.

*“Yo cuando llego al centro quién te atiende son los administrativos, entonces a mí luego me hacen esperar siempre al traumatólogo. Entonces te explican siempre el motivo, entonces ellos te ponen la pauta de ejercicios o lo que sea y luego de allí al día siguiente mismo de la visita al traumatólogo ya empiezas las sesiones y entonces las sesiones ellos ya lo tienen por ordenador y te lo dan”*

*“Eso lo tienes por escrito, te lo da la administrativa”*

*Todo es más o menos informal. Creo yo que (...) si puedo dar mi opinión de que hubiera un canal formal”*

*“te pregunta para saber en qué grupo vas a entrar y luego pues ya harta de preguntar que el logopeda no se atreve a decirte “vas a llegar hasta aquí”*

*“En mi caso, me hubiera gustado que me hubieran transmitido desde el principio las diferentes fases y técnicas que se van a utilizar y un poquito los resultados esperados. Porque si no es un tema de ir a las sesiones, lo que te dicen lógicamente, y seguir las pautas, pero con muy poca visión de en qué momento y porqué se está utilizando, es que es un poquito diferente que traumatología (...) hubiera estado bien”*

#### **Instruccions per a potenciar la recuperació a casa (informació escrita, prescripció web, informació oral)**

Es tracta d'una informació que es proporciona fonamentalment de forma verbal i a l'alta, en molt pocs centres es donen prescripcions sobre el que s'ha de fer a casa mentre s'està fent la recuperació, més aviat es dóna prescripció sobre el que no s'ha de fer. En el cas de logopèdia, si es posa l'accent en tots els exercicis que han de practicar a casa per a poder tenir una prompta recuperació, però els usuaris descriuen com posteriorment no es produïx cap tipus de seguiment, en aquest sentit es consideren bastant desinformados.

*“la respiración es necesario aprender a respirar y te recomiendan que se haga en casa pero con los ejercicios de relajación y de respiración, haciendo también los ejercicios en la casa (...). Pues eso fue realmente lo que me ha mantenido la voz así, yo hago lo que puedo en mi casa, entonces siempre dicen que esa media horita nosotros no nos va a resultar esencial para todos los días de la semana, porque necesitamos por lo menos hacerlo 3 veces al día, es decir 2 veces en la casa y esa media hora que es más que nada una dirección y entonces yo si les digo que a veces no lo haga en mi casa”*

*“bueno lo de respirar, en nuestro caso”*

*“te dan ejercicios y te dicen hay que hacerlo”*

## Informació escrita a l'alta

Un aspecte que ha sortit a rel·luir en les diferents sessions realitzades és el qual fa referència a l'informe a l'alta, en molts centres el pacient no rep un informe a l'alta del seu procés de recuperació i és un aspecte que perceben i que troben a faltar molts dels usuaris entrevistats, igual que el seu metge de capçalera rep un informe a l'alta una vegada han realitzat la recuperació, a ells també els agradaria disposar d'un informe d'aquestes característiques. Si que reben informació d'exercicis, prescripcions, tasques que poden fer a casa, i fins i tot hi ha centres que tenen un llibre d'exercicis per a realitzar a casa, no produint-se un seguiment dels mateixos.

*“yo creo que cuando no se está bien como dice el compañero, tendría que darte un informe también para que vayas otra vez a la doctora no un informe para ellos para ti también, lo que hacen es si se ha acabado adiós y hasta la próxima, yo creo que el fallo ahí está en eso no quedar bien como yo como él, un informe que ellos te hagan un informe”*

*“te dan un librito para que vayas haciendo en casa”*

*“Si bueno, te dan el libro cuando te dan el alta”*

*“el libro es esencial”*

*“En mi caso hay consejo, recomendaciones, no hagas esto así (...) cosas de este tipo”*

## VALORACIÓ DEL RESULTAT

### Sensació d'utilitat de les recomanacions dels professionals

Destaquen que són molt útils les recomanacions que els donen els professionals al costat del fet de potenciar l'ésser més autònoms dia a dia. Fonamentalment destaquen que no només els donen instruccions sobre exercicis que ha de fer a casa sinó que també consells sobre tasques a realitzar en el dia a dia, com manejar-se enfront de les tasques quotidianes, recomanacions que a les quals ells els donen molt valor.

*“Entonces yo lo grabo todo y muchas veces nos reunimos un grupo de jóvenes que van llegando que se han quedado sin voz (...) y ya te digo que hablo porque esta logopeda me dijo “grábate los ejercicios” y nadie te va a solucionar nada”*

*“si desde el primer día, bueno al menos en mi eso, porque te enseñan los ejercicios y te dicen “tienes que hacerlos tantas veces” y ya está”*

*“Al principio no te va bien, pero luego a la larga quieres que sirva bien y vas mejorando día a día”*

### **Millora, recuperació percebuda i en relació a les expectatives**

El maneig de les expectatives resulta molt diferent atenent al procés de recuperació, en el cas de la rehabilitació física aquelles persones que són primerizos en rehabilitació tenen molt clar des del primer moment els límits temporals que suposa el procés, i tenen sessions amb el metge rehabilitador per a poder anar ajustant les seves expectatives. Aquells pacients que sofriren un dolor crònic tenen clar fins a quin punt van a poder recuperar-se. Per contra els pacients que fan rehabilitació de logopèdia troben que les seves expectatives no es veuen complertes després del pas de la recuperació, ja sigui per falta d'informació, per la falta de personalització de les sessions es troben una miqueta desorientats al llarg del procés.

*“Yo he recuperado el 100%”*

*“Ellos ya te dicen que el avance es muy lento”*

*“Yo diría la rapidez con la que me he recuperado. Eso me ha quedado sorprendido porque pensaba que sería más lento y doloroso”*

*“el seguimiento de los profesionales y el resultado obtenido que de manera independiente no lo hubiera logrado”*

*“Mira yo doblaba la rodilla 80 grados, no más, y últimamente le dije a ver tómame la medida que me parece que voy muy bien, 115 la doblaba ya, de 80 he pasado a 115, o sea que muy bien, muy bien (...)”*

## CUMPLIMENT TERAPEUTICO

### **Seguiment pels professionals de les tasques recomanades per a casa**

La rehabilitació acaba l'últim dia que l'usuari abandona el centre, després d'aquest moment no hi ha un contacte posterior amb l'usuari per part del centre, l'usuari ha de tornar al seu metge de capçalera o a l'especialista i si necessita més rehabilitació se li torna a prescriure o en cas contrari tot finalitza amb les recomanacions que se li donen a l'usuari per a realitzar de forma autònoma a casa.

*“Una vez que han terminado con el centro entonces no hay seguimiento, no hay (...) ya se ha terminado y ya está”*

*“En la valoración, al menos a mí, el médico, el traumatólogo que me atiende, me da un papelito para que se lo lleve al médico de cabecera y entonces le explica lo que más o menos ha ido preguntando”*

# Annexos

**SERVEI CATALÀ DE LA SALUT (CATSALUT)**

**ESTUDI DE LA QUALITAT  
PERCEBUDA PER PART  
DELS USUARIS DEL  
SERVEI DE  
REHABILITACIÓ  
AMBULATÒRIA**

**TRANSCRIPCIONS GRUPS FOCALS**

## Índex

---

TRANSCRIPCIÓ GRUP FOCAL BARCELONA 13/juny/2012.....	2
TRANSCRIPCIÓ GRUP FOCAL TARRAGONA 14/juny/2012 .....	54
TRANSCRIPCIÓ GRUP FOCAL BARCELONA 27/juny/2012.....	85
TRANSCRIPCIÓ GRUP FOCAL BADALONA 28/juny/2012.....	149
TRANSCRIPCIÓ GRUP FOCAL BARCELONA 4/juliol/2012 .....	187

## TRANSCRIPCIÓ GRUP FOCAL BARCELONA 13/juny/2012

N=9

**Moderador:**

Bien, ¿qué tipo de rehabilitación están haciendo?

**Perona 1:**

A ver yo había estado haciendo de lo que es de bíceps por una rotura de (inaudible).

**Moderador:**

Entonces en un hospital o en un...

**Persona 1:**

No, en un centro de rehabilitación.

**Moderador:**

En un centro de rehabilitación...Perfecto. Y, ¿usted?

**Persona 2:**

Yo en la logopeda.

**Moderador:**

Logopeda.

**Persona 2:**

Si.

**Persona 3:**

Yo me operaron de una rodilla me pusieron una prótesis y estuve dos meses que venía el fisio a casa y después he ido al centro.

**Moderador:**

¿Ha ido al centro para que...?

**Persona 3:**

Para continuar.

**Moderador:**

¿A un centro de rehabilitación también o hospital?

**Persona 3:**

Rehabilitación sí, pero tengo que continuar todavía porque ya me dijo el médico que hasta después del verano que no estaría bien, o sea me cuesta pero voy adelantando.

**Moderador:**

Va adelantando... Perfecto. Y, ¿usted?

**Persona 4:**

Yo después de un accidente me han puesto un clavo y he ido cuatro meses a un centro de rehabilitación.

**Persona 5:**

Yo he empezado en un centro de rehabilitación por una rotura de vertebra.

**Persona 6:**

Estuve haciendo logopedia en un centro de rehabilitación.

**Persona 7:**

Bueno yo llevo desde la mitad de mi vida yendo a los centros de rehabilitación por la espalda y bueno una vez más por el tobillo.

**Persona 8:**

Yo fui porque me pusieron una placa y 25 tornillos en el pie.

**Moderador:**

Adelante ¿Cómo estamos?

**Persona 9:**

Buenas tardes.

**Trabajador:**

Aparece con la identificación que le han estado identificado.

**Moderador:**

Vale, pues nada adelante. Estábamos explicando...estamos haciendo un trabajo para Catsalut que queremos solamente pues conocer puntos de vista cada uno de cómo han vivido el proceso. (...) Vamos a empezar por esa fase en la que alguien les dice que tienen que ir a rehabilitación. ¿Quién se lo dijo en su caso? ¿Quién les dijo que tenían que ir a rehabilitación?

**Persona 1:**

A mi en mi caso concreto fue la doctora de cabecera, por que yo estoy cuidando personas, me encontré que por un sobreesfuerzo tenia problemas con el (...) y luego ya fue problema ya a nivel muscular.

**Moderador:**

¿El médico de cabecera en la mayoría de los casos?

**Persona 4:**

No, yo lo pedí.

**Persona 8:**

Cirujano.

**Persona 3:**

Cirujano.

**Persona 7:**

El traumatólogo.

**Persona 7:**

El de cabecera, el traumatólogo y el cirujano (todos se ríen).

**Persona 4:**

Yo la primera vez lo pedí, ya una vez metida ya en el camino pues cada dos por tres ya me van diciendo.

**Moderador:**

Desde que tenían que ir a rehabilitación hasta que realmente fueron. ¿Pasó mucho tiempo hasta que empezaron?

**Persona 8:**

Mes y medio.

**Persona 1:**

Yo cinco días.

**Moderador:**

Más rápido imposible, si se lo llegan a decir el día antes no llega. ¿Más o menos cuanto tiempo duró?

**Persona 9:**

A ver yo hace muchos años, pero terminé y el día 15 tengo que recoger el resultado de la rehabilitación y ya tengo otra vez la carta para ir a rehabilitación...

**Moderador:**

Pero desde que les dicen que tenían que empezar. ¿Fue rápido?

**Persona 5.**

Una semana.

**Persona 4:**

Yo la primera vez fueron meses.

**Persona 3:**

Una semana yo.

**Persona 4:**

Y ahora esta última ha sido muy rápida.

**Moderador:**

¿Fueron ustedes quienes tuvieron que pedir que les ofrecieran ese servicio o en el momento que les dicen tiene que ir usted a rehabilitación ya lo tenían todo más o menos gestionado?

**Persona 5:**

Cuando terminas un poco...por lo menos en mi caso concreto, cuando terminas un poco la rehabilitación, que tienes unos tiempos, un periodo, luego te hacen una valoración donde determinan si sí o si no. Si que es verdad que aquí hay una burocracia quizás es un poco lenta...

**Persona 4:**

Lenta

**Persona 5:**

Porque de aquí tienes que ir a tu médico de cabecera, para que tu médico de cabecera te haga un volante...

**Persona 8:**

Tarda un par de semanas.

**Persona 5:**

Cuando debería ser ya directo.

**Moderador:**

Este sistema que cuenta... no me sé su nombre.

**Persona 5:**

(Dice su nombre)

**Moderador:**

(Nombre persona 5) ¿Es el mismo para todos?

**Persona:**

No.

**Persona:**

No.

**Persona 4:**

Para mí sí.

**Persona:**

Para mí también.

**Moderador:**

Y para usted ¿Cómo fue?.

**Persona 3:**

Yo estuve una semana en el hospital, y en el mismo hospital me hicieron todo... yo no tuve que hacer nada llegue a casa al cabo de una semana...

**Moderador:**

Pero claro porque era hospital... ¿En su caso también porque era hospital?

**Persona 7:**

No, yo tuve la rehabilitación antes de operarme y luego al cabo de un mes me volvieron a enviar a rehabilitación.

**Moderador:**

Ya lo tenían preparado antes porque ya sabían que necesitaba... ¿En su caso fue tan rápido también?

**Persona 1:**

En mi caso fue llegar a la doctora de cabecera exponerle lo que me pasaba, ella solicitar las dos cosas, la visita al traumatólogo y la rehabilitación y de hecho empecé la rehabilitación y estuve a punto de terminar la rehabilitación antes de ir al traumatólogo... pero no lo entiendo, o sea sin ninguna prueba, sin ninguna radiografía ni nada empiezo a hacer rehabilitación y antes de visitar al traumatólogo y fui cuando ya llevaba veintiuna sesión.

**Persona 4:**

Pero dentro del centro de rehabilitación hay un traumatólogo...

**Persona 1:**

Si sí, primero sí que pasé por el traumatólogo del centro, pero es que primero tenía que ir por el especialista y al especialista ya fui cuando estaba a punto de terminar...

**Persona 4.**

A mí me pasa a veces, que algunas veces paso antes por el traumatólogo del centro, me dice los ejercicios que tengo que hacer y luego ya me manda al traumatólogo especialista dijéramos...

**Moderador:**

Dos cuestiones, para la rehabilitación en logopedia también fue exactamente el mismo procedimiento, ¿fue a través del médico de cabecera que tenían que ir y ya lo tenían preparado o ustedes tuvieron que hacer gestiones?

**Persona 2:**

Usted, usted.

**Persona 6:**

El médico de cabecera me derivó a rehabilitación pero sin hacer ninguna prueba médica, y cuando tuve que renovar el volante o el proceso entonces fue cuando se dieron cuenta que se estaba alargando demasiado fueron a buscar un poquito la raíz del problema.

**Moderador:**

¿Y en su caso? ¿Fue el médico de cabecera?

**Persona 2:**

El médico de cabecera. Me lo han renovado una vez o dos y ahora para Octubre tengo que ir otra vez para examinarme.

**Moderador:**

Una cosa para que yo la entienda bien, porque tengo la duda. Ustedes entonces no tienen que hacer ningún trámite más que el médico de cabecera, ya el sistema se encarga de darles la cita, ¿lo he entendido bien?

**Persona 7:**

El médico de cabecera te da el volante y entonces tú lo tienes que pasar al mostrador donde pides cita.

Todos hablan a la vez

**Persona 5:**

En mi caso no.

Todos hablan a la vez

**Persona 9:**

A lo mejor no, porque es una cosa y es puntual. Pero cuando luego ya son...

Todos hablan a la vez

**Persona 5:**

A mi por ejemplo me caduca, o sea yo hago periodos de...llevo un año y pico yendo y hago periodos de 20 días, a lo mejor 20 sesiones y cuando acabo voy al médico ellos me valoran me dicen que tal, voy al médico de cabecera, el médico de cabecera me da el volante, ellos mismos lo pasan por fax, me llaman por teléfono y ya.

Varios afirman

**Persona 7:**

No. Yo no. El médico me lo da entonces bajo abajo, donde está la administrativa y luego me llaman del centro de rehabilitación.

**Persona 5:**

Yo recibo una carta y me llaman.

**Moderador:**

En su caso igual.

**Moderador:**

Pero entonces el sistema es simple, ¿no?

**Persona 5:**

Si, es simple.

**Moderador:**

Entonces no existe mayor problema... ya les he preguntado el tiempo, pero ha habido algún caso que parece que tardó un poquito más, ¿no?

**Persona 2:**

A mí no. Fue rápido.

**Persona 7:**

Ahora yo estas últimas sí, pero las primeras a mí me tardaba como unos dos meses.

**Moderador:**

Cómo dos meses al principio. En su caso tardaba más que en otros casos.

**Persona 7:**

Lo mío...bueno tengo dos vertebras calcificadas y tengo tres hernias y entonces lo tengo como crónico pero no sé por que razón... hasta que bueno...he ido cambiando de médico de cabecera.

**Moderador:**

¿Cuántos de ustedes han hecho rehabilitación en el hospital donde han sido intervenidos?

**Persona 3:**

Unos días sólo porque...

**Moderador:**

Unos días sólo. Ninguno ha hecho entonces...

**Persona 5:**

Por esta operación no, por otras sí.

**Moderador:**

Por otras anteriores sí, pero siempre han ido a otro centro o al centro rehabilitador...

**Persona 5:**

Esta es la única que voy a otro centro, las demás siempre ha sido por el hospital.

**Moderador:**

¿Mucha diferencia entre el hospital y un centro rehabilitador?

**Persona 3:**

Bueno pasa un cosa, es que el hospital lo primeros días yo no podía mover la rodilla y vi las estrellas, o sea fue... me mareé y todo, fue terrible, ¿no?, pero yo estuve una semana y

después de la semana me fui a casa, pues nada más llegar ya me llamaron porque pasaría por la tarde el fisio. Y digo “mire es que estoy agotada y ¿puedo empezar mañana?” Y dice, “sí”. Y al día siguiente de estar en casa, ya estaba ya.

**Persona 5:**

Yo creo que la mayor diferencia entre hacer la rehabilitación en un hospital o hacer la rehabilitación en un centro de rehabilitación es la acumulación de gente.

**Moderador:**

Ya.

**Moderador:**

Usted, básicamente no tuvo que ocuparse de nada por que lo tenía todo hecho.

**Persona 3:**

El hospital se encargó de todo. Me llamó el fisio, el hospital se había encargado.

**Moderador:**

Pero parece que el centro de rehabilitador también porque también la llamaron para que fuera a buscarla al día siguiente para ir el fisio y todo...

**Persona 3:**

Si sí, se encargó la fisio del hospital, yo no hice ningún paso.

**Persona 7:**

A mi suegra le pasó lo mismo por problemas en una rodilla y se encargó el hospital.

**Persona 8:**

Más que el trámite, yo creo que está bien, lo que falta es gente en el centro de rehabilitación, fisios faltan, somos muchos...

**Persona 5:**

En el hospital estamos más controlados.

Todos hablan a la vez.

**Moderador:**

¿Cuándo llegan al centro rehabilitador quién les atiende el primer día?

**Persona 3:**

Me hacen una visita y yo llevo lo que me han dicho en el hospital y hay un traumatólogo...

**Moderador:**

O sea que son vistos por un traumatólogo en el centro

**Persona 3:**

Yo pasé dos meses en casa y venía el fisio a casa porque no podía moverme, dos meses, y cuando ya estaba un poco bien me dijeron “ya puedes pasar al centro”, entonces vino una fisio a casa del centro a verme y me dijo “sí, si tienes que continuar al centro” entonces pues nada fui al centro el día que me dijeron y me dijeron “si sí tienes que continuar pero ahora tienes que ir al médico de cabecera porque te tiene que hacer un papel”. Fui me hicieron el papel y me llamaron enseguida.

**Moderador:**

¿Cómo es el primer día que llegan al centro de rehabilitación? ¿Qué información es la que tienen? ¿Quién les recibe?

**Persona 6.**

Bueno en mí caso, me recibió la jefa del departamento, la logopeda. Me hizo como una primera valoración, me dio unas pautas, el material...pues a nivel de alimentación, de líquidos, de lo que sea y ya me incorporé a la primera sesión. Y en este caso yo me incorporé a la dinámica de un grupo que ya estaba en marcha.

**Moderador:**

Pero, ¿le presenta a otro personal que le va atender el primer día o algo?

**Persona 6:**

Sí. A la logopeda que me tocaba por grupo.

**Moderador:**

Y el resto, ¿más o menos igual? ¿Lo mismo?

**Persona 2:**

Si, igual.

**Persona 7:**

Yo cuando llego al centro quien te atiende son los administrativos, entonces a mí luego me hacen esperar siempre al traumatólogo. Entonces te explican siempre el motivo, entonces ellos te ponen la pauta de ejercicios o lo que sea y luego de allí al día siguiente mismo de la visita del traumatólogo ya empiezas las sesiones y entonces las sesiones ellos ya lo tienen por ordenador y te dan (inaudible).

Todos hablan a la vez.

**Persona 7:**

Son 20 sesiones. Siempre es un mes.

**Persona 3:**

Yo he hecho mes y medio... he hecho un poco más, pero es lo mismo.

**Moderador:**

¿Qué información les dan en ese primer día o en esos dos primeros días? ¿De qué les dan información?

**Persona 4:**

Al menos yo, como no preguntes no te dicen nada, al menos yo.

**Moderador:**

Esta experiencia es común, igual o...

**Persona 3:**

Yo prácticamente... ya sabemos lo que tenemos.

**Persona 8:**

Cuando vienes ellos lo ven... ellos ven y te dicen.

**Moderador:**

¿Les dan información de que van a ser 20 días? O ¿No?

**Persona 7:**

No, eso lo tienes por escrito.

**Persona 8:**

Te lo da la administrativa.

Todos hablan a la vez.

**Persona 5:**

A título personal sí.

**Persona 8:**

Claro por que tú llegas y ellos saben...

**Moderador:**

¿Y les explican más o menos en qué va a consistir la rehabilitación?

**Persona 5:**

El traumatólogo a mí no me dijo nada.

**Persona 3:**

Cuando pasas visita al día siguiente a mí ya me dijo. Entonces tienes que pasar por las fisios y ya lo tienen programado ellos y ya lo que tienes que hacer.

**Moderador:**

Ellos ya saben lo que tienen que hacer con cada uno de los pacientes...

**Perona 3:**

Sí exacto.

**Moderador:**

En algún momento alguien a ustedes les explican “vamos hacer esto por este motivo”.

**Persona 5:**

La misma fisio.

**Moderador:**

“Debes de llevar cuidado con esto...”

**Persona 3:**

Te dan una hoja con lo que tienes que hacer.

**Persona 1:**

Ejercicios, tiempo...

**Moderador:**

La información es clara...

**Persona 1:**

Sí.

Todos hablan a la vez.

**Moderador:**

¿En qué no es clara la información?

**Persona 6:**

En mi caso, fueron como 3 etapas. La primera yo creo pues que ellos abordaron un tratamiento más genérico y al no dar los resultados empezaron a profundizar más. Me incorporé a un grupo...

**Moderador:**

Sí, se empieza con algo más estandarizado... y luego ya en función de la evolución, ¿no?

**Persona 6:**

Sí, y viendo que se dilataba en el tiempo, pues yo creo que estuvieron más en mi caso con detenimiento.

**Moderador:**

¿Y esto les ha pasado alguno?

**Persona 5:**

A mí me han hecho alguna variación de lo que ha dicho el traumatólogo, ellos han creído conveniente hacer otra cosa.

**Moderador:**

Van adaptando y van cambiando, ¿no?

**Persona 7:**

Sí.

**Moderador:**

En alguna ocasión, ¿les han prescrito alguna medicación o algo por el médico o el traumatólogo del centro de rehabilitación...?

**Personas 7:**

No.

**Moderador:**

¿Les preguntan acerca de la medicación que puedan estar ustedes tomando?

**Persona 3:**

A mí no.

**Persona 2:**

Ellos ya lo saben.

**Moderador:**

Ellos lo saben porque lo tienen escrito...

**Persona 1:**

A mí sí que me lo preguntaron.

**Moderador:**

A usted sí, y a usted también... no a usted no.

**Persona 3:**

No, a mí no. Me enviaron los papeles y me hicieron ver la rodilla como va...

**Persona 7:**

Como viene del médico, el médico de cabecera siempre sabe el motivo por el que vas y las pautas que has tomado y que tomas...

**Moderador:**

¿Pero no le has hecho nunca ningún comentario sobre esto?

**Persona 5:**

Bueno pero sí te pregunta, si estás tomando actualmente algo...

**Moderador:**

Y, ¿tienen la oportunidad de preguntar sus dudas, o les dicen el plan de trabajo que llevan para estos días va a ser este o algo? O ¿esto va hacer mucho dolor...?

**Persona 7:**

Hombre a mí en mi caso a la semana... cada semana tienes que firmar y entonces te preguntan si te va bien, si no te va bien...

Varios afirman.

**Moderador:**

Todos más o menos igual...

**Persona 6:**

Todo es más o menos informal. Creo yo que...si puedo dar mi opinión de que hubiera un canal formal.

**Moderador:**

Ya.

Varios hablan a la vez.

**Persona 7:**

Yo...al menos en mi caso te dan un papelito que al final de la semana te lo firma la fisio y te preguntan...

**Moderador:**

Y ya van analizando...

**Persona 4:**

Es como un control semanal

**Persona 3:**

En el que te preguntan cómo estás, cómo vas...

**Persona 5:**

Evidentemente también depende de cada caso no se necesita esperar a la semana, para que te firmen... sobre el Martes te pueden decir “¿Cómo lo llevas?”.

**Moderador:**

Pero me imagino que al principio sobre todo, tienes más dudas, ¿no? Por que claro cuando llevas ya dos semanas pues más o menos intuyes que vas hacer esa semana, ¿no? Cuando empiezas vas más desorientado... ¿Tuvieron ocasión de preguntar dudas...?

**Persona 3:**

Yo sí que pregunté una...porque hubo unos días que se me bloqueó la rodilla y no podía ni andar y yo le dije a la fisio “mire es que no sé lo que me pasa antes andaba mucho y ahora no puedo”. Y dice “¿Hace cuántos días? “ “Hace una semana”. Y digo “ya no sé si el

cirujano o qué porque ya llevo operada más de 3 meses...” y dice “espere un poquito”. Y esperé por que como me ponían una estimulación para la musculación entonces yo deduje que sería aquello y me dijeron que no, que aquello era imposible... y no, después yo por mi cuenta y haciendo un poco de reposo y el hielo, el dolor se me fue.

**Moderador:**

¿Notaron que al principio de esta semana estaban más pendientes de ustedes que luego?

**Persona 3:**

No por que si hay algo podemos hablar con ellos.

**Moderador:**

Porque pueden hablar enseguida.

**Persona 3:**

“Mira me pasa esto, me pasa lo otro...”

**Moderador:**

Ya empezamos un poco lo que es.... Ya han llegado, ya saben de qué va. ¿Cómo iban al centro rehabilitador? ¿Por su cuenta?

**Persona 1:**

Andando

Varios afirman.

**Persona 4:**

Hay gente que viene sobretodo con ambulancia.

Varios afirman.

**Moderador:**

¿Pero ustedes se van por su cuenta?

Varios afirman.

**Persona 3:**

A mí me dijeron si quería una ambulancia, y yo dije que francamente que me daba vergüenza, porque me iba defendiendo y poco a poco con el autobús como es cerca pues cogía y me iba con el autobús.

**Moderador:**

¿Y hay algún profesional de referencia, alguien en concreto del que supieran su nombre para dirigirse para cualquier cosa...?

Varios contestan que no entienden.

**Moderador:**

No, pero no si sabían el nombre si no si usted sabía a quién se tenía que dirigir si tenía alguna...

Varios afirman.

**Moderador:**

O sea tenían algún profesional al que decirle “oye, me pasa esto en la pierna...” sabían a quién dirigirse....

**Persona 5:**

El trato es muy directo.

**Persona 4:**

Sí, porque ellos están y si tienes alguna pregunta ellos te contestan.

**Persona:**

Y en mi caso las chicas se preocuparon y había un médico cirujano que cómo me dolía mucho el brazo ellas hablaron conmigo y le preguntaron al cirujano.. el trato ha sido buenísimo.

**Moderador:**

O sea que en ese aspecto se sienten suficientemente arropados, ¿no?

Varios afirman.

**Persona 3:**

Sí, porque te atienden bien.

**Moderador:**

No les he dicho...yo entiendo perfectamente el catalán, pero no tengo soltura en hablarlo porque no tengo costumbre, pero si ustedes quieren hablar en catalán yo lo entiendo perfectamente.

Todos hablan a la vez.

**Moderador:**

Lo digo, porque se me ha olvidado decirlo y hay gente que a veces....

**Persona 3:**

Así lo practico un poco porque no lo hablo nunca.

Varios afirman que no hay ningún problema.

**Moderador:**

Normalmente lo que les dijeron al principio que era un poco el plan de trabajo ¿Se ha cumplido? Lo que les decían ¿Luego se cumplió?

**Persona 3:**

Si, sí.

**Moderador:**

O sea, al principio les dicen van a estar ustedes aquí tres semanas, siempre se puede dar algún cambio.... Y se cumplió

**Persona 3:**

Pero tienen ojo, por que me dijeron dos meses en casa. Y dos meses...todo lo que me van diciendo clavado, ¡Eh!

**Moderador:**

Bueno, ¿las sesiones eran individuales mayoritariamente o grupales?

Varios afirman grupales.

**Persona 7:**

Bueno yo era individual

Varios afirman lo mismo.

**Persona 3:**

Porque cada uno hace una cosa distinta, lleva una máquina distinta.

**Persona 2:**

Yo en grupo también.

Varios hablan a la vez.

**Persona 1:**

Yo es que sabes que pasaba que dependiente de las máquinas que tenías que utilizar, como ya sabías todo el circuito que tenías que hacer de todo el proceso, si había gente que llevaban ultrasonidos o lo que fuera y estaba ocupado, seguías con el siguiente ejercicio. Y luego cuando quedaba libre te decían “que queda libre lo de ultrasonido...”, bueno pues ibas al de ultrasonidos.

**Moderador:**

Una cuestión que también estaba en el orden pero ya casi puesto encima de la mesa ¿Había suficiente vamos a decir así equipamiento, recursos...?

**Persona 3:**

Justos por que tenemos que esperar...

Varios hablan a la vez.

**Persona 5:**

Mucha gente, poco personal.

**Moderador:**

¿Por que se daba la impresión de que faltaban fisios? ¿Por qué esa sensación?

**Persona 8:**

Porque hay mucha gente. La acumulación de gente.

**Moderador:**

O sea ¿Hay que esperar mucho?

**Persona 5:**

No es esperar pero...

**Persona 8:**

Es que hay gente allí, mucha gente haciendo rehabilitación. Y a lo mejor hay tres fisios o 3 para 30 personas.

**Persona 1:**

Y 40.

**Persona 8:**

Y 40 personas.

Varios afirman

**Persona 8:**

Y cada 15 minutos entran otros.

**Moderador:**

Dos cuestiones un poco para ver su percepción del asunto porque luego cada uno tiene una visión. Habría más o menos la ratio fisio paciente será muy baja muy alta...pero cuando ustedes necesitaban algo ¿Les atendían? O ¿Tardaban en atenderles?

Varios afirman que no.

**Persona 5:**

Obviamente si están en una consulta con ella, la otra chica con la otra, así dos o tres...

**Moderador:**

Pero, en general ¿Se veían desatendidos?

Varios dicen que no.

**Persona 3:**

Faltaba material, un poco de material.

**Persona 7:**

A parte yo lo que sí que venía, sobretodo con alguna gente mayor que decían “ahora tiene que hacer esto”, cualquier ejercicio, “pues esto 10 veces”... y se iban porque tenían que ir con otro, entonces yo lo que venía es que alguna vez, alguna señora mayor le he corregido yo, “no esto se así”. O sea, no se esperan para si esto lo hacen bien o lo hacen mal.

**Persona 3:**

Pero yo un día mira lo que me pasó a mí, yo un día, me incorporé un ejercicio y hacía tres días, dos días, menos... y pasaba que no me atendían, no lo necesitaba porque yo lo había entendido y pasando me dice “oye no lo levantes tanto que si no te dolerá la espalda” o sea se fijaban. Aunque pasen, se fijan.

**Moderador:**

Faltaba material también ¿No?

**Persona 7:**

No, bueno yo creo que lo que pasaba. Yo lo que creo es que hay un exceso de gente... tres fisios, muchísima gente, y has de esperar a las máquinas que yo en mi caso al estar con el brazo tenía que esperar día sí día no, tengo que esperar en la camilla y claro si ellas tienen que poner las máquinas tienes que esperar. Yo lo entiendo.

**Persona 3:**

Y mira que trabajan las chicas estas. Es que no están ni un momento paradas.

**Moderador:**

¿Cuánto dura una sesión habitualmente?

**Persona 1:**

Yo una hora.

**Persona 3:**

Yo una hora y cuarto

**Persona 5:**

Depende de cada uno.

**Moderador:**

Es que mientras están allí, ¿Tienen la sensación de que están perdiendo el tiempo?

Varios afirman que no.

**Persona 7:**

Al principio sí.

**Moderador:**

Al principio sí

Varios se ríen.

**Persona 7:**

Mientras que no te va bien, pero luego a la larga quieres que sirva bien y vas mejorando día a día.

Varios hablan a la vez.

**Moderador:**

¿Y, por qué esa diferencia en la logopedia?

**Persona:**

Primero porque si hay 5, 6 o 7 pacientes por logopeda haces menos ejercicios. Cada uno que verbaliza algo, es un proceso muy lento, por lo que la ratio es muy muy importante no te pueden decir has 20 repeticiones y ahora vuelvo, te tienen que escuchar, porque te tiene que corregir... si no ya me pongo en mi casa a hablar solo. Y la segunda parte, el tema del material y tal es que se necesita más, era muy aleatorio.

**Persona 7:**

Hay poco y bastante obsoleto.

**Moderador:**

Antiguo ya que está...

**Persona 5:**

Funcionan bien los equipos pero...

**Persona 3:**

Falta material.

**Persona 4:**

Al menos al centro de salud al que voy se ve casi como en la prehistoria.

**Persona 3:**

Y el hielo... yo nunca he conseguido ponerme el hielo.

**Moderador:**

¿Pero el resultado ha sido bueno o malo?

**Persona 5:**

No, porque los equipos funcionan.

**Persona 4:**

El resultado no es malo.

**Persona 3:**

A lo mejor un peso que está viejo o...

**Persona 4:**

Y la atención tampoco.

**Moderador:**

No si está claro.

**Persona 3:**

Yo le dije a la chica, "oye faltan rulos a ver si le dices a la jefa que compre" ¿No? Y ya se lo hemos dicho pero no nos hace caso.

**Moderador:**

¿Alguno ha sido trasladado a otro centro?

**Persona 3:**

No.

**Moderador:**

Han terminado donde han empezado.

**Persona 3:**

No, donde hemos empezado.

**Moderador:**

O sea, que esto se ha producido...

**Persona 5:**

Bueno si que se producen cambios cuando terminas ese periodo que vamos a poner de 20 sesiones... te ofrecen ir a otro centro a veces, si hay mucha gente.

**Persona 8:**

Ir al otro.

**Persona 5:**

Yo estoy bien donde estoy, no quiero cambiarme de horario y seguir donde estoy.

**Persona 7:**

Bueno el centro donde voy yo es xxxxx, el que está en la calle xxxx, entonces me toca siempre el más obsoleto... por que el de xxxx es nuevo. Dónde si que he ido a la valoración del traumatólogo a la xxxx. Ese es el único cambio que he tenido. Y siempre te atiende la misma chica.

**Persona 4:**

A mí siempre me ha atendido un médico diferente.

Varios hablan a la vez.

**Persona 4:**

Siempre hay 3 o 4, entonces siempre me ha atendido... a lo mejor en un año uno y al año siguiente otro. Pero el que me atiende el primero no es siempre el mismo que me atiende luego en la valoración.

**Persona 3:**

En la valoración no.

Varios hablan a la vez.

**Persona 5:**

Yo creo que es como coincide. Es aleatorio, a veces que sí y a veces que no.

**Moderador:**

¿Limpio estaba el centro?

Varios afirman.

**Moderador:**

Al ser muchos los pacientes...

**Persona 7:**

Las camillas, las sábanas las han cambiado a la primera habían otras que...

**Persona 2:**

Pero ahora ha cambiado y parece más grande.

**Moderador:**

¿Pero esto ha cambiado ya? Pero en general, las instalaciones estaban limpias...

Varios afirman.

**Moderador:**

Al centro que estaban ustedes acudiendo, por ejemplo, notaron que habían elementos de seguridad para no caerse, suelo antideslizante, para cogerse si hay escaleras....cosas de este tipo que ayudan a ir con un poquito más de seguridad, o no se dieron cuenta de esto.

**Persona 6:**

Sí, además había la silla eléctrica esta que baja por una barandilla.

**Persona 5:**

Hombre yo veo que la puerta de entrada es peligroso.

Varios hablan a la vez.

**Moderador:**

Perdón, por orden un poquito...

**Persona 5:**

La puerta de entrada al centro de rehabilitación, no al centro a la sala de rehabilitación.

**Moderador:**

¿Por qué?

**Persona 5:**

Por que las puertas...

Varios hablan a la vez.

**Persona 4:**

Tienes que ir con un cuidado...

**Persona 7:**

La ventana es está muy arriba y las personas bajitas no lo vemos.

**Persona 3:**

Éstas del oeste.

Varios hablan a la vez

**Moderador:**

Y en el suelo, suele ser fácil caerse.

Varios afirman que no.

**Persona 3:**

Yo no me he caído nunca, y no he visto nunca que se cayera nadie. Si se han caído o no eso no lo sé.

**Persona 4:**

Hay tanta gente que no hay sitio por donde caerse.

Varios hablan a la vez.

**Persona 9:**

Es que lo aparatos y todo están muy cerca de otros y están haciendo los ejercicios y tienes que dejar paso.

**Persona 5:**

Los viernes no hay gente por eso.

**Persona 4:**

Es que yo creo que vamos todos al mismo.

**Persona 7:**

¿Al de xxxx no?

Varios afirman.

**Persona 3:**

Pero hay varios, a mí me suena alguno.

**Moderador:**

Y al llevar sus cosas personales, ¿Hay problema?

Varios contestan que hay taquillas.

**Persona 1:**

A parte de los vestuarios. Hay taquilla y vestuario.

**Moderador:**

O sea que en ese sentido, tienen sensación de...

**Persona 7:**

Bueno ellos te dicen que puedes llevar tu candado...

**Persona 3:**

Bueno yo lo primero dejo el bolso en la camina y lo dejo ahí debajo y ya está.

**Moderador:**

Y una última pregunta respecto de esto, ya me han dicho que estaban un poco (inaudible) Pero supongo que si tiene que hablar con el médico rehabilitador, trauma etc.

**Persona 3:**

Te da visita.

**Moderador:**

Si que hay suficiente intimidad para hablar en privado ¿No?

Varios afirman.

**Moderador:**

Y si están hablando con el fisio también tienen cierta intimidad.

Varios contestan no.

**Moderador:**

¿Y se sienten violentos?

**Persona 3:**

No, por que todos hablamos de lo mismo, que si me duele aquí, me duele allá...

Varios hablan a la vez.

**Moderador:**

En su opinión los fisios, los logopedas... hacían bien su trabajo, ¿Se les nota profesionalidad?

Varios afirman.

**Moderador:**

¿En qué lo notan sobretodo esa profesionalidad?

**Persona 3:**

En la manera que te hablan, que te explican las cosas...

**Moderador:**

Trasmiten seguridad.

**Persona 5:**

Además, en mi caso concreto, se han preocupado mucho la mismo la fisio. Me han pedido la radiografía...”y mira no vamos hacer esto, mejor vamos a empezar por aquí”.

**Moderador:**

Les han preguntado. Ha nacido de ellos.

**Persona 7:**

Yo para mí ha sido lo mejor.

**Moderador:**

Y los logopedas, ¿Qué tal?

**Persona 2:**

Igual, ella se ha preocupado de todo y bien.

**Moderador:**

¿En su caso también?

**Persona 6:**

Si, básicamente buscan que tú te recuperes lo antes posible buscar personalizar muy bien la solución o buscar la solución, que antes el diagnóstico no es tan sencillo porque en el caso de la voz tiene que ver con tu profesión, con las horas de descanso, con lo que haces. Y yo si que yo veía que incluso ellos se intercambiaban comentarios de cómo articular la clase para yo avanzar más.

**Moderador:**

¿Eso también pasaba con los fisio?

Varios afirman.

**Persona 7:**

Si porque había un aparato y me gustaba más, y dicen “todos hacen los mismo”, pero es que da la sensación de que da más de calor, y al decir ese comentario ya se preocupaban, “(nombre) que ya está libre el tuyo”, o sea que...

**Moderador:**

O sea, que están un poco atentos.

**Persona 5:**

También tú puedes estar mejor por lo que sea y te dan una corriente pues un poco más fuerte, entonces están pendientes de ello.

**Persona 3:**

O sea, en este centro que he ido últimamente las fisios están muy accesibles y les puedes consultar cualquier cosa. Yo había ido anteriormente a otro centro, que no eran fiscos era ayudantes y habían unos fiscos, pero para hablar con el fisio, tenías que pedir permiso, pedir hora y no te podías acercar.

**Persona 5:**

En rehabilitación en el hospital después de otra operación fue nefasta, o sea tuve que volver a entrar en quirófano porque la rehabilitación fue pésima y después de dos años no consiguieron avanzar. Lo más fácil para ellos decir no te podemos ayudar y decir “ostia, algo ocurre, vamos a ver que es lo que ocurre” y en mi caso fue..., “mejor que te marches porque no avanzamos”. Y si no avanzamos es porque hay un problema ¿No?, “si sí, pero que te marches, que no hacemos nada”. Y a los dos días de estar en la calle...

**Persona 7:**

Yo en Semana Santa hice una rehabilitación y no fue nada bien y se lo dije al médico de valoración y me dijo “bueno tenemos que cambiar” y ya te digo acabo de terminar la otra, o sea que eso si fue rápido.

**Moderador:**

Y el trato humano, la amabilidad, cortesía...

Varios afirman..

**Persona 3:**

Uno está a gusto porque te tratan bien.

**Persona 7:**

Es muy importante por que te llaman por tu nombre. Es más como personal.

**Persona 5:**

Y se acuerdan de ti, de tus propios ejercicios.

**Persona 3:**

Tanta gente que pasa por ahí yo no sé como se acuerdan, de esta máquina, esto o lo otro...

**Persona 8:**

Y del tiempo que te ponen, se acuerdan perfectamente del tiempo que tienes que hacer.

**Persona 5:**

Sobretudo, por el nombre. Con tanta gente que pasa...

**Persona 3:**

Estas fisios a lo largo del día deben acabar súper agotadas.

**Persona 5:**

Además como observación, cuando estoy a veces cuando estoy con las corrientes, además no paran, antes no se quien de ustedes lo ha comentado antes que continuamente están haciendo algo y en los periodos de intervalos de 5 minutos entre comillas cinco minutos.

**Persona 3:**

Y ni 5 minutos.

**Persona 5:**

Te están llamando, por que luego por la tarde van a los domicilios a visitar a los que han terminado.

**Moderador:**

Quitando las puertas estás inaccesible, ¿El centro es cómodo?

Varios afirman.

**Persona 3:**

Yo me encuentro bien.

**Persona 7:**

Sí, pero yo encuentro que están las instalaciones un poco pequeñas.

**Persona 3:**

Y un poco pequeño, sí.

**Persona 7:**

Es que para subir las escaleras de los que están haciendo el movimiento,

**Persona 3:**

Esto como no lo he tenido que hacer nunca, quizás sea un poco incómodo.

**Persona 7:**

Entonces yo muchas veces me tenido que apartar para dejar pasar, entonces ya estás dejando...a ver también depende del horario, como yo voy a las 10:00 tengo que dejar a los críos en el cole, voy a una hora que...

**Persona 3:**

Yo voy a una buena hora, a las 9:45.

**Persona 5:**

El problema es que tenemos un centro de rehabilitación muy viejo, el local es el que es, no se puede...

Varios afirman.

**Moderador:**

Les daban instrucciones, esto dependerá de cada caso, pero en general tenían indicaciones de que hacer en casa para potenciar la rehabilitación.

Varios afirman.

**Moderador:**

Y les preguntaban si los has hecho en casa o no lo has hecho. ¿Había seguimiento?

**Persona 5:**

A mí me mandaron una tabla para hacer en la playa, unos ejercicios para hacer en la playa.

**Moderador:**

¿Para el logopeda también?

**Persona 6:**

Calentamiento sobretodo.

**Moderador:**

En casa, y ¿Usted también?

**Paciente 2:**

Sí, en casa.

**Paciente 3:**

A mí cuando pasaba la visita, no al traumatólogo, si no a la fisio cuando terminabas una fase, entonces te decía pues tienes que hacer esto o tienes que hacer lo otro.

**Moderador:**

O sea que si que... y luego, perdonen que les insista, si que volvían al día siguiente cuando fuera.

**Persona 3:**

No porque ya no venía aquella persona.

**Moderador:**

Una cosa es que les expliquen que coses hacer en casa, pero si hay seguimiento, “Oye ¿Lo has hecho en casa, alguna dificultad, cómo te ha ido...?”.

**Persona 7:**

Te lo preguntan, si lo hacen y más que nada si dices que no o lo que sea dicen “bueno tu sabes que esto lo tienes que hacer porque aquí ya estamos nosotros” no es que haya un seguimiento.

Hablan varios a la vez

**Persona 5:**

En mi caso, lo que me dicen es que no me esfuerce. Lo que hayas hecho en la rehabilitación, no fuerces hasta el día siguiente.

**Persona 3:**

El fisio que vino a casa 2 meses por la tarde si me decía haz esto, si que estaban muy encima.

**Moderador:**

No pero yo me refiero en el centro de rehabilitador, por que claro en casa ya estaba en casa y tenía que hacer la rehabilitación... pero ¿En el centro rehabilitador les daban alguna...? No en todos los casos hay que darlas...hay casos que no

**Persona 2:**

Te dan ejercicios y te dicen hay que hacerlos

**Moderador:**

¿Han tenido la sensación de que procuraban que fueran ustedes cada vez más autónomos?

**Persona 1:**

Sí, yo creo que sí.

**Moderador:**

O sea, desde que están los primeros días hasta cuando ya llevan.

**Persona 7:**

Sí, desde el primer día, bueno al menos en mi eso, por que te enseñan los ejercicios y te dicen “tienes que hacerlos tantas veces” y ya está.

**Persona 5:**

Es que lo que tienes que hacer es absurdo, es como cuando camarero te ha servido y te dice “¿Cómo está el plato, cómo está el plato? Está bien”.

**Persona 3:**

Es que te dan una hoja con dibujos, ellas te lo explican, te lo enseñan pero después te dan esta hoja con los dibujitos que tienes que hacer.

**Moderador:**

Y ya cada uno... “voy a esta máquina que está libre, voy a esta otra...”

**Persona 1:**

Una vez que estas metido en el circuito ya sabes que puedes seguir en un sitio y en otro y en función de si está libre o no. Pero sabes en todo momento que si no es un ejercicio es otro, si no es una máquina es la de ejercicio u otro.

**Moderador:**

Ya me lo han dicho antes, pero he entendido que no ha habido cambios bruscos de “ahora le hemos dicho una cosa y es otra, ahora no vengas a este horario... ven a otro”.

Varios contestan que no.

**Moderador:**

O sea que si ustedes lo quieren hacer, lo pueden hacer.

**Persona 3:**

Al contrario, si yo algún día tenía médico por ejemplo, “mire tengo que ir al cirujano a tal hora pues a ver ven aquella”, me cambiaban la hora.

**Persona 7:**

En ningún momento, al contrario te lo hacen, te lo acomodan.

**Persona 3:**

Porque si no vas, no lo recuperas este día, o sea entonces conviene cambiar la hora “mira es que tengo médico”.

**Persona 7:**

Yo un día tuve que hacer el cambio porque... y no hay problema. Porque a ellas le piden que tienes que explicar el cambio.

**Moderador:**

Una vez justificado, no hay barreras. ¿Cuáles son las dos cosas que les han llamado más la atención de la rehabilitación en la que han participado? ¿Qué me dirían?

**Persona 1:**

Yo diría la rapidez con la que me he recuperado. Eso me he quedado sorprendido porque pensaba que sería más lento y más doloroso. Y no, ninguna cosa ni otra.

**Moderador:**

Y en su caso ¿Qué más valoraría en positivo de la rehabilitación?

**Persona 2:**

Yo que si no hago el ejercicio bien, están pendientes. Y me dicen “no (nombre) esto no te estás equivocando, o sea que...”

**Moderador:**

El trato ha sido muy próximo

**Persona 3:**

Sí, ha sido próxima y además ves cada día que vas doblando más la rodilla...

**Moderador:**

¿Qué se avanza?

**Persona 3:**

Sí. Yo sí sí.

**Persona 8:**

Yo discrepo

**Moderador:**

Pero vamos a centrarnos en lo positivo, algo positivo...

**Persona 8:**

La atención, la amabilidad y todo eso perfecto lo que pasa que evolución he mejorado por que me he pagado un fisio, me he puesto acupuntura en todas partes si no, no (...)

**Moderador:**

¿Pero en su caso si que ha habido mejora no?

**Persona 3:**

Si, si.

**Moderador:**

¿Y usted en positivo?

**Persona 7:**

Yo en positivo el trato y la accesibilidad que te dan a todo, si tu tienes algún problema para llegar un día o lo que sea...

**Moderador:**

Si que hay...

**Persona 7:**

Si, sí.

**Moderador:**

¿Y usted?

**Persona 6:**

Yo diría el seguimiento de los profesionales y el resultado obtenido que de manera independiente no lo hubiera logrado.

**Persona 5:**

Yo todo exactamente igual.

**Persona 3:**

Mira yo doblaba la rodilla 80 grados, no más, y últimamente le dije “a ver tómame la medida que me parece que voy muy bien”. 115 la doblaba ya, de 80 he pasado a 115, o sea que muy bien, muy bien...

**Moderador:**

O sea, que hay resultados.

**Persona 3:**

Muy bien, muy bien. Contentísima

**Moderador:**

Ahora la pregunta obligada a la contraria en negativo. En negativo hemos escuchado alguna cosa que no ha dado resultado.

Varios contestan no.

**Persona 3:**

Cuando te dan el horario como está así, la primera vez no puedes escoger horario, tienes que adaptar a lo que hay. O te gusta o no te gusta, solamente hay esta hora. Te dan una o dos horas para escoger.

**Persona 7:**

A mí si que me dejan escoger.

**Persona 5:**

Es que depende de la gente que haya, si hay mucha gente te limitan a diferentes horarios que queden libres.

**Moderador:**

¿Y Algo más negativo que les haya llamado la atención?

**Persona 7:**

Otra cosa importante es que yo tuve que hacer una rehabilitación en el 2011 antes de la operación el 83 y burocráticamente sólo puedes hacer 3 veces al mes, con lo cual yo he acabado y necesito un poco más, creo.

**Moderador:**

Pero hay un límite burocrático que lo impide.

**Persona 7:**

Aunque tu necesites más, aunque tu no estés dado de alta.

**Moderador:**

Hay un límite.

**Persona 5:**

Yo llevo 11 meses.

**Persona 8:**

Según si necesitas más...

**Persona 5:**

Y mañana precisamente me dicen si necesito más.

**Persona 7:**

A mí me han dicho que no, que ya he agotado todo.

**Persona 8:**

A mí me dijeron lo mismo, que si de verdad lo necesito que lo pida.

**Persona 7:**

Yo supongo que depende del caso. Porque cuando ven que una cosa es crónica y no hay ni posibilidad de operación como en mi caso ni nada, entonces ahora me lo han puesto a mí como una cosa dos veces al año y en realidad lo necesitaría más a menudo y cuando voy noto alivio.

**Moderador:**

¿En negativo alguna que otra cosa?

**Persona 6:**

Yo como negativo encuentro que las sesiones de logopedia son muy cortas, son de 40-45 minutos y claro se dilatan en el tiempo y yo he estado casi un año y medio.

**Persona 2:**

Sí.

**Moderador:**

Y claro, podría ser más intensivo.

**Persona 6:**

Claro entre los 20 minutos de respiración, que hacen el cambio de logopeda, viene que no se ha practicado, que pasan al siguiente paciente... hasta que empiezas a coger un poquito el tema se ha acabado la sesión y tiene que volver a los dos días, o cuando sea que tienes que ir.

**Moderador:**

¿Para usted igual no?

**Persona 2:**

Sí igual, lo mismo. Son cortas las sesiones.

**Persona 1:**

Yo en negativo, a ver a mí como me ha ido bien yo hablo conforme me ha ido, cada uno cuenta la misa... según conforme me ha ido, yo no he encontrado nada, lo único eso sí masificación de gente, pero para mí y para lo mío no me ha influido para nada.

**Persona 3:**

Bueno influye cuando vas a busca el material o la camilla.

**Persona 8:**

A primera hora también, pero tardas 2 minutos.

**Moderador:**

Muchos de ustedes, no todos, pero creo que la mayoría han pasado por la experiencia de que llega el último día de rehabilitación, ese último día que pasa, que les dicen “adiós muy buenas”.

**Persona 7:**

Si, sí eso es lo que hay.

**Persona 3:**

Yo no he llegado todavía.

**Persona 5:**

Tiran confetis.

Todos se ríen.

**Persona 4:**

Yo ya he acabado

**Moderador:**

Perdón, ¿Les han dado alguna indicación, algo para hacer en caso?

**Persona 7:**

Yo como llevo 4 meses ya me van diciendo lo que tengo que hacer, cómo lo tengo que hacer...

**Moderador:**

Al final, ¿Hacen una valoración final de cómo le has ido?

**Persona 7:**

Yo acabé la semana pasada y tengo el día 21 con el traumatólogo. Entonces cómo vas a la fisio están allí en la puerta y te dicen “no hoy es tu último día” y yo “si, sí”.

**Persona 6:**

En mi caso hubo una última valoración con la jefa de logopedia y me dijo que ya no debida continuar porque después de un año y medio ya estaba agotado y miré la agenda “quiero venir más”. Y fue esto, me dijo prueba durante 6 meses y si vuelves a recaer volvemos a iniciar el proceso. Fue un pacto.

**Moderador:**

¿En su caso también?

**Persona:**

Tengo que venir para octubre, para otra visita, a ver...

**Moderador:**

Y a todos les han dado una fecha más o menos de, bueno en su caso que ha tenido repetición de sesiones ¿Tienen una especie de seguimiento posterior o no?

**Persona 7:**

¿Fecha que se acabe ya total? Pues no. Luego tienes tu traumatólogo...

**Moderador:**

O sea que ya van a sistema dijéramos formal...

**Persona 7:**

El traumatólogo te deriva al fisio porque dice que es el sabe más... (Inaudible)

**Moderador:**

Y entonces vuelve de nuevo a iniciar el ciclo...

**Persona 7:**

Pues no porque yo lo he agotado.

**Persona 3:**

Yo ahora no lo sé, tengo incertidumbre, pero no lo sé. Estoy mucho mejor pero...

**Persona 7:**

Entonces yo por mi cuenta tendré que pagar a alguien.

**Moderador:**

Una vez que han terminado con el centro entonces no hay seguimiento, no hay... ya se ha terminado y ya está.

Varios contestan no.

**Persona 3:**

Cualquier cosa hay que ir al traumatólogo de cabecera.

**Persona 7:**

En la valoración, al menos a mí, el médico, el traumatólogo, que me atiende, me da un papelito para que se lo lleve al médico de cabecera y entonces le explica lo que más o menos ha ido preguntado.

**Moderador:**

Y lo que hay en un momento determinado... ¿Cuáles son las situaciones más críticas que tuvieron que aconsejar para imagínense una persona que dice “yo empiezo mañana rehabilitación, o empiezo mañana la logopedia”? Cuestiones críticas que ustedes creen que deben de saber esas personas.

**Persona 3:**

Depende de si se ha operado hace una semana o hace un mes.

**Moderador:**

¿Por qué?

**Persona 3:**

Porque se pasa muy mal, al principio.

**Moderador:**

Entonces hay que decirles que paciencia.

**Persona 7:**

Paciencia y que tú te involucres, que cada año tú te involucres en intentar estar cada día mejor y depende un poco de ti, claro que duele.

**Persona 3:**

Yo es que al segundo día de estar operada ya venía la fisio y yo no podía ni sentarme me cogía el pie por abajo apretando la rodilla y yo sudaba, y el último día que me tenía yo que marchar me dijo el médico ya te podrás marchar y estuve una semana, y digo pues me marchó temprano, le dije a la persona de al lado, porque ya estaba la fisio en casa, y a punto de marchar cogí lo papeles y la enfermera me dijo “¿Dónde va?” yo pues a buscar los papeles y me dijo “no no, tiene que esperarse a la fisio que tiene que verla la fisio”, que tiene que hacerle no se que ejercicios y yo ya sudando...

**Persona 6:**

Bueno e implicarse en los hábitos más allá de la sesión, de los hábitos que tienes que aplicar en la vida diaria, y es que dialogue mucho con el terapeuta en este caso y a través de mostrar las sensaciones, fue reconduciendo.

**Moderador:**

Se avanza más... Y los demás, ¿Qué consejo le darían?

**Persona 7:**

Pues eso mismo, bueno al menos en mi caso, los ejercicios que me mandan aunque no tenga las máquinas que es lo que noto alivio, irlos practicando y a ver tengo 3 críos y muchas veces no tienes el tiempo y te ayuda cuando están en la rehabilitación, te ayuda a que es un recordatorio y lo vas haciendo, lo que pasa que luego lo vas dejando, pero es que lo tienes que hacer porque si no te quedas, al menos en mi caso, me quedo totalmente clavada.

**Moderador:**

¿En su caso es parecido?

**Persona 1:**

Diría que no, porque tienes que tener una constancia. Porque al principio no veas unos resultados, como todas las cosas tú siembras lo que recoges, no puedes pretender que siembres ahora y quiero resultados al salir de aquí.

**Moderador:**

Un poco, esta experiencia, ¿Les ha pasado a todos ustedes? Esto de que al principio se hace muy lento y luego...

**Persona 7:**

Ellos ya te lo dicen

**Moderador:**

Eso les iba a preguntar ¿Ellos les advierten?

**Persona 7:**

En mi caso te lo dicen, esto se alarga.

**Persona 3:**

Sí, a mí también cuando vino a casa también nos lo dijo.

**Persona 7:**

Parece que va muy lento y no sirve para nada. Siempre hay cosas, pero luego a la larga sí.

**Moderador:**

Y a usted no le advirtieron, no le advirtieron que al principio tampoco...

**Persona 2:**

No.

**Persona 5:**

Bueno a mí me dijeron que tuviera paciencia.

Varios afirman

**Persona 7:**

No sabemos porque motivo hay a algunas personas que les funciona mejor y a otras peor.

**Persona 3:**

A mí me dijo el fisio dos meses...

**Moderador:**

Y ¿Les avisaron de esto al principio o no?

**Persona 8:**

Sí que costaría pero...

**Persona 1:**

No somos robots que estamos hechos y todos reaccionamos exactamente igual. A lo mejor al principio puede costar reaccionar pero una vez puesto en marcha igual puede avanzar más que el otro, entonces claro, todo depende del caso personal de cada uno.

**Persona 7:**

Sí, pero más que nada se refiere a si te lo van indicando ellos.

**Moderador:**

Sí, exacto. Te lo van avanzando

**Persona 3:**

Si porque nosotros nos vamos quejando. Mira llevo un mes y medio y es que estoy, y me dice mira espérate dos meses y verás, y efectivamente a los dos meses empecé ya a (...)

**Persona 5:**

No son sólo fisios, también son videntes.

Todos se ríen.

**Persona 7:**

Es que yo lo veo con el trato a personas mayores, tienen un poco de psicología.

Varios hablan a la vez

**Persona 1:**

Y un caso curioso que me pasó fue que cuando me operaron de tendinitis me coge la fisio y me dice “¿tú quieres recuperar la fuerza del brazo?” y le dije “claro”. Y me dice “ves la pala esa de papel”, y digo sí, “pues esa la vas a utilizar tú para secarte las lágrimas pero cuando la termines el brazo lo tienes bien”. Y efectivamente, y cuando terminé le dije ya no queda papel pero gracias a que me has hecho llorar todo lo que me has hecho llorar, pero me voy con el brazo. Y a ver eso lo he agradecido porque yo he recuperado al 100%, cuando a lo primero te decían... porque es el tendón y va a depender de conforme... me dijeron “sacrificio, esfuerzo, resultado”

**Persona 3:**

Todo necesita esfuerzo.

**Persona 1:**

Lo que no puedes hacer decir como me duela quieto, te duele, has de pagar el peaje.

**Moderador:**

Alguna cosa que ustedes creen que es importante comentar sobre el tema de la atención que se recibe en rehabilitación y que piensan que nos hemos podido dejar en el tintero.

**Persona 3:**

Yo creo que hemos tocado todo.

**Moderador:**

Hemos empezado desde el principio, y al principio les decía yo si vamos por orden...

**Persona 6:**

En mi caso, me hubiera gustado que me hubieran transmitido desde el principio las diferentes fases y técnicas que se van a utilizar y un poquito los resultados esperados. Porque si no es un tema de ir a las sesiones, lo que te dicen lógicamente, y seguir las pautas, pero sin mucha visión con muy poca visión de en qué momento y porque se está utilizando, es que es un poquito diferente que traumatología... hubiera estado muy bien.

**Persona 7:**

Igualmente, al menos en mi caso, yo cuando he ido al final he preguntado “oye es que yo me he informado de esto o de esto” y entonces te van diciendo bueno esto si que podría ser bueno, y esto no...porque si tu no te lo miras por tu cuenta, al menos en mi caso, a mi no ...

**Persona 5:**

Pero bueno, hay que saber también cual es el trabajo de cada uno.

**Persona 7:**

Yo digo el traumatólogo.

**Persona 5:**

Ah, vale.

**Persona 7:**

Yo digo el traumatólogo, a la visita que vas y entonces dices “mira a mí es que me conviene hacer una (inaudible)” y entonces te dice “no te conviene esto, pero te conviene esto otro...” pero claro si no lo comentas me encuentro, que yo me he estado viendo que digo lo que me estáis haciendo no me... al contrario me estoy quedando más clavada, es que no tenía movilidad. A mí las corrientes no me iban me daban unos pinchazos las corrientes que me quedaba clavada, entonces ahora me han hecho el radar que es calor y unos ejercicios muy básicos, entonces simplemente con eso... pero que si no llego a decirlo pues claro... al menos en mi caso.

**Moderador:**

¿Alguna otra cuestión que piensen que nos hemos dejado en el tintero? ¿No? Pues lo que les decía antes ahora gracias por haber venido y por haber participado, tanto en nuestro nombre como por Catsalut (...)

## TRANSCRIPCIÓ GRUP FOCAL TARRAGONA 14/juny/2012

N=6

**Moderadora:**

¿Podemos grabar entonces?

**Persona 1:**

En caso, ¿a quién va todo esto?. Los resultados de la (...)

**Moderadora:**

¿A quién va todo esto?. Al CATSALUT

**Persona 1:**

Al CATSALUT, al CATSALUT de cadascun. Al CATSALUT de cada uno

**Moderadora:**

Al CATSALUT de cada uno, no

**Moderador 2:**

El CATSALUT és l'organisme que s'encarrega de comprar tots els serveis que facen falta, sigui rehabilitació o quan van a l'hospital o a on sigui

**Persona 2:**

pero el total, es todo

**Persona 1:**

és el conjunt

**Moderador 2:**

és el conjunt no, és lo que mana de tot en realitat

**Persona 1:**

ah (...) mana

**Moderador 2:**

Llavors lo que volem saber el que pensen vostés perquè així nosaltres després a l'hora de valorar i mirar les empreses aquestes on vostés han anat fer la rehabilitació, com treballen qué es lo que tindrien que fer i cap a ón tindrien que orientar per intentar donar un millor servei a tot lo que vostés han fet, nosaltres els hi demanem una sèrie de coses per tant interessa saber qué pensen vostés per després nosaltres quan parlem amb l'empresa saber de qué estem parlant

**Persona 1:**

ah és una empresa particular

**Moderador 2:**

on han anat vostés a fer la rehabilitació sí

**Persona 2:**

pero dónde he ido yo del PIUS también

**Moderador 2:**

igual, igual

**Moderadora:**

vale

**Persona 2:**

con ella conmigo se han portado (...)

**Moderadora:**

Bueno ahora lo vemos

**Moderador 2:**

lo que ens interessa es conéixer-ho de primera mà, per a què quan li preguntem amb ells, el que ens interessa saber és que pensen vostés de tot el tema. Lo que deia la companya, es a dir, nosaltres si que sabem qui son, ara evidentment els noms seus no van arribar cap a la grabació, simplement farem un informe anonimizat per poder contar l'informació d'una determinada manera

**Moderadora 2:**

i és que serà el bregat de tota l'informació

**Moderador 2:**

no és l'únic grup que fem aquest

**Moderadora:**

No, estamos haciendo por toda Cataluña

**Moderadora 2:**

d'acord, agafem una petita mostra i després ja l'extrapolem al que seria tota Catalunya, ja fem la tendència

**Persona 1:**

o sea que això va a la Generalitat

**Moderador 2:**

exacte

**Moderadora:**

si

**Moderadora:**

Bueno pues si les parece empezamos, miren antes de empezar y así rompemos un poquito el hielo y demás hacemos una rueda y nos cuentan el tipo de rehabilitación que han hecho, empezamos por usted mismo.

**Persona 2:**

yo me caí con la moto, me rompí un tendón, me tuvieron que cortar el tendón porque no me podían poner nada y a raíz de ahí a rehabilitación fui por el brazo, bien y cuando ya bien, lo que pienso que ha sido corto, ha sido el tipo (...)

**Moderadora:**

Bueno esto ahora lo valoramos, vamos a ver simplemente ahora el tipo de rehabilitación luego vamos entrando al trapo

**Persona 2:**

Vale, bueno pues en rehabilitación todo bien, me enseñaron cómo se tenían que hacer todos los ejercicios, estuvieron encima mío, no me dejaban, todo bien, las 3 o 4 personas que había allí todo bien.

**Moderadora:**

pues vamos a parar aquí y seguimos comentando

**Persona 3:**

Tenía rotura parcial en el tendón espinoso, entonces he hecho 21 sesión y bueno me ha ido bastante bien, lo que ocurre es que como tengo rotura parcial pues bueno eso si no es con una operación no hay (...) entonces estoy mejor pero aún queda. Tengo 2 descalificaciones pues se junta todo. Ahora estoy mejor pero se hubo un momento en que no podía dormir por la noche del dolor.

**Persona 4:**

Yo, me operaron de la columna porque me iba apagando y dije un par de inyecciones y si vivo 7 u 8 años más, dice “se quedará en una silla de ruedas”, entonces dije pues vale me opero. Me operaron y al momento de operarme al otro día no notaba la pierna, y vino el doctor y dijo “como se encuentra”, me encuentro creo bien pero la pierna esta la tengo dormida, dice “ya lo sabemos, cuando lo operamos se enganchó el nervio de la pierna y me quedó dormida la pierna, efectivamente todavía la tengo medio dormida pero fui 15 días aquí mismo a rehabilitación pero los 15 días y se terminó

**Moderadora:**

O sea, estuvo de rehabilitación 15 días.

**Persona 4:**

Sí, si no me dieron más, digo pero hombre 15 días pero si no he probado ni bicicleta ni nada, dice “no, no aquí ya se ha terminado”, entonces en mi escalera misma vive un señor de acupuntura que es muy amigo mío y dice “sube arriba que te miraré”,

**Moderadora:**

y ya usted se ha buscado otro...

**Persona 4:**

no, no que no te voy a cobrar por la amistad que tenemos, quiero mirarte, subí arriba, aquel señor se ha portado de maravillas, lo mismo que me hacían aquí, me ponían un calor atrás en la espalda porque decían que el nervio está enganchado arriba pero aquel señor ya te digo con la aguja y todo eso me quitó un poquitín, pero todavía tengo un hormigueo en la pierna.

**Moderadora:**

pero lo que nos interesa evaluar a nosotros esta tarde que es lo de la rehabilitación, fue aquello de los de los 15 días, ya con su vecino, con su conocido ya buscó otros medios como la acupuntura.

**Persona 4:**

allí he ido 8 días nada más con él y me dijo, “yo ya no te puedo hacer nada más con la pierna porque ya veo esto de la pierna (...)”

**Moderadora:**

Uhm

**Persona 4:**

Hace 8 días que estuve con el médico que me operó y le expliqué el caso “mire que yo nada más he hecho 15 días” dice “qué quiere que le diga es lo que dan las normas” y no me han hecho nada más. “Tiene usted que caminar, haga usted en la cama la bicicleta, se pone usted una almohada tras la espalda”, me dijo esto el doctor “haga bicicleta y camine” bueno pero la faena que tengo que a la meua senyora la tengo que coger del brazo porque como los aceras de Tarragona están de aquella manera por miedo de no caer pues vas haciendo.

**Moderadora:**

Va como puede

**Persona 4:**

si

**Moderadora:**

El caballero, usted es de Logopedia

**Persona 1:**

Yo por la logopedia. Entonces fui durante 9-10 semanas los viernes y (...)

**Moderadora:**

Un día a la semana solamente

**Persona 1:**

Un día a la semana cada viernes, 9 días. Entonces me dicen que tengo un defecto aquí en la garganta en las cuerdas vocales, entonces me ha mandado pues a hacer varias cosas a la vez con la voz, moviendo la cabeza arriba y abajo, con los brazos, el cucu caca y el no sé qué y entonces pero yo me noto ahora un poquito mejor. Pero hay días, porque yo tengo un problema, me operaron de la nariz hace muchos años y tengo la nariz un poco tapada y por otro lado me tengo que poner un pinganillo porque el oído éste no oigo muy bien. Cuando me pongo el pinganillo hablo mucho mejor sabes lo que te digo, pero cuando no lo llevo peor, pero yo si que he notado un poquito de mejora en la voz.

**Moderadora:**

Ha notado mejora, ha acabado ya con la logopedia no, ya le han dado (...)

**Persona 1:**

ya he acabado y tengo visita para la semana que viene, creo que el martes o el miércoles

**Moderadora:**

¿con quién tiene visita?

**Persona 1:**

con el logopeda

**Moderadora:**

y usted caballero qué me cuenta

**Persona 5:**

pues yo también con la voz

**Moderadora:**

También es logopedia, se han puesto en frente los de logopedia

**Persona 5:**

Con el doctor (xxxx)

**Persona 1:**

Ah, yo también con el doctor (xxx)

**Moderadora:**

Y usted también ha hecho rehabilitación, fue a las sesiones de logopedia y ha acabado

**Persona 5:**

Me mandó a hacer determinados ejercicios, a mí cosas raras, yo era fumador hasta hace un año y pico y cantaba y hablaba que daba gloria, dejé de fumar y se me fue la voz

**Moderadora:**

y se le fue la voz

**Persona 1:**

pues yo hace 20 años que dejé de fumar

**Persona 5:**

se me fue la voz yo no me había cansado en mi vida, agotado todo el día, desde que dejé de fumar me asfixio que nunca me había asfixiado subiendo escaleras ni corriendo una

cuesta arriba o sea todo lo contrario que yo esperaba que me iba a pasar cuando dejase de fumar y bueno pues el Doctor xxxx me ha mandado a hacer unos ejercicios y bueno pues los he ido haciendo la verdad es que soy poco obediente pero vamos he recuperado la voz, lo que no puedo es cantar.

**Moderadora:**

bueno pero por lo menos

**Persona 1:**

yo también cantaba mucho y ahora no puedo cantar

**Persona 5:**

yo cantaba desde que era así, yo le he hecho la contra de triple a todos los canónigos de la catedral de Badajoz cuando tenía 7 años, o sea que cantaba, para cantar en una catedral sin micrófono hay que cantar

**Moderadora:**

ahora ya cuesta cantar

**Persona 1:**

yo también cantaba (...) siempre que cantaba me gustaba mucho cantar pero ahora no...

**Persona 5:**

Y bueno ahora hago los mismos ejercicios que dice él del cric, del cruc...

**Moderadora:**

Vale, ahora nos cuentan esto en concreto vale. Bueno como les he dicho y además los tenemos separados, aquí tenemos a la rehabilitación y aquí tenemos a la logopedia eh. Entonces vamos a ir, vamos a empezar a hacer un flashback, es decir vamos a ir hacia atrás, y desde el primer momento en que se inicia todo esto hasta el día en que le dan el alta, si les parece vamos a ir de atrás hacia adelante, yo les voy preguntando y ustedes van interviniendo como ustedes consideran.

Adelante caballero.

**Persona 6:**

Estaba perdut xiquet

**Moderadora:**

Estaba perdut, siéntese caballero

**Persona 5:**

es que nos habéis engañado porque decíais que eran en la parte de allí, del consultorio de la seguridad social, yo esta mañana he pasado con el coche para ver si era aquí delante

**Moderadora:**

Pues si les hemos liado en algún momento les pedimos perdón

**Moderadora:**

Caballero, ¿usted qué tipo de rehabilitación ha hecho rápidamente?

**Persona 6:**

yo del pie y de la mano

**Moderadora:**

bien, pues aquí uno de los suyos. Bueno pues empezamos, les cuento vamos a repasar el proceso de rehabilitación vamos a valorar una serie de aspectos yo les voy preguntando y ustedes me van contestando, si que les pido que se respeten entre ustedes estamos además grabando por ello les pido que no se solapen y demás porque sino luego nos será difícil poderles escuchar. Bueno caballero yo se lo he dicho a sus compañeros, hablaré en castellano si no le importa. Bueno pues empezamos.

Hay un momento, un primer momento en el que a ustedes les informan que tienen que acudir a rehabilitación, llega un momento en que a ustedes les dicen bueno tienen que ir a rehabilitación ¿quién es la persona que les dice que tienen que acudir a rehabilitación?

**Persona 6:**

El médico, el de cabecera

**Persona 2:**

a mí el médico que me operó

**Persona 3:**

a mí el médico que me operó también

**Persona 1:**

a mí el de cabecera

**Persona 1:**

A mí me sacaron un pólipo del oído entonces el segundo día de visita estaba el Doctor xxxx también, no sé si me oyeron alarmados que yo hablaba mal (...)

**Moderadora:**

Encontraron alguna dificultad

**Persona 1:**

Y entonces me dijeron que tenía que ir a rehabilitación, y me dijeron que tenía que ir 10 días, 10 semanas

**Moderadora:**

vale, no se adelante. Usted ha dicho el de cabecera. ¿Y usted caballero?

**Persona 5:**

Pues a mí, el de cabecera

**Moderadora:**

Quando tuvieron que tramitar este servicio, ¿se lo tramitó directamente su médico o tuvieron que hacer algún tipo de gestión?, ¿les llamaron directamente del centro?. Les dijeron tienen que venir tal día y tal fecha.

**Persona 2:**

A mí me mandó el doctor que me operó a que me lo hicieran, y cuando por momento me llamaron

**Persona 6:**

Yo lo llevé y en el momento de llevarlo me dieron día y hora y ya (...)

**Persona 4:**

yo me dieron un papel fui aquí al CAP lo enseñé y dice "puede empezar el Lunes" y empecé el Lunes pero cuando eran, pasaban los 15 días dice ya ha terminado usted, cómo (...) ya está

**Moderadora:**

Bueno usted tuvo aquello de que fue todo un poco ultrarrápido. Por aquí caballero

**Persona 3:**

Yo fui al CAP también

**Moderadora:**

Perfecto, usted fue al CAP y lo gestionó. ¿Usted?

**Persona 5:**

Pues en el mismo CAP con el papel que me dio el médico de cabecera, lo entregué allí mismo y me dijeron el día y la hora que tenía que ir

**Moderadora:**

¿Tardaron mucho tiempo desde que empezaron el trámite de la rehabilitación hasta que empezaron la rehabilitación? ¿Fue mucho tiempo, poco tiempo o fue inmediato?

**Persona 3:**

4-5 días

**Moderadora:**

bueno casi que no le dio tiempo (...)

**Persona 5:**

poco tiempo, yo como no fue en el CAP sino que al sacarme el pólipo, y allí estaba también estaba la segunda visita que hice allí, era el Dr (xxxx), llegaron a un acuerdo con el médico y el doctor Martí para que empezaran una rehabilitación, eh y entonces al cabo de una semana empezaron la rehabilitación.

**Moderadora:**

2 semanas más o menos

**Persona 6:**

yo me llamaron viernes y empecé Lunes

**Moderadora:**

o sea que también super rápido, no les dio casi tiempo a prepararse

**Persona 5:**

yo también

**Moderadora:**

usted también bastante inmediato, podríamos decir. Vale, la rehabilitación, ¿la han hecho en centros dentro del propio hospital o la han hecho en centros fuera del hospital?

**Persona 2:**

en el propio hospital

**Persona 3:**

iba a otro centro

**Persona 4:**

yo en el CAP también

**Moderadora:**

la logopedia, ¿dónde la hacían?

**Persona 5:**

yo allí dónde estaba antes urgencias, yo no sé qué es.

**Persona 1:**

yo tampoco sé que es

**Persona 5:**

porque yo veo que allí entra gente que me da la sensación que está haciendo rehabilitación

**Persona 1:**

en la parte derecha vamos nosotros y en la parte izquierda rehabilitación

**Persona 5:**

antes había urgencias, y antiguamente había un CAP

**Persona 3:**

yo también la he hecho allí

**Moderadora:**

Dirían que los trámites han sido ágiles, complicados, difíciles (...)

**Persona 1:**

rápido sí

**Moderadora:**

ha ido todo muy ágil, esto es lo que parece que me están comentando. Vamos a pegar un saltito y nos vamos ya a la primera visita. La primera visita que ustedes realizan cuando van a sus centros. ¿Con quién hicieron esta primera visita?

**Persona 6:**

con la doctora del centro

**Persona 4:**

yo con el médico

**Persona 3:**

yo con la doctora y después con el fisio

**Persona 2:**

a mí me operó el doctor, pero todo el tema éste era una doctora

**Moderadora:**

ustedes que son de logopedia

**Persona 1:**

a mí con el doctor xxxx

**Persona 5:**

a mí también el doctor xxxx

**Moderadora:**

Y cuando van al centro dónde hacen la logopedia, ¿quién les recibe en esa primera visita?

**Persona 1:**

con el doctor xxxx

**Moderadora:**

con el doctor xxx también

**Moderadora:**

cuando hacen aquella primera visita, ¿qué les comentan, qué les dicen?

**Persona 6:**

Te valoran, tú le llevas el papel a la doctora y te dice oye vamos a hacer la gimnasia así, poco a poco progresivo. Poco tiempo, más que nada informarte para el día siguiente empezar.

**Moderadora:**

Si tienen alguna duda, si algo no entiende

**Persona 6:**

estas cosas te las dicen

**Persona 6:**

la información toda es buena

**Moderadora:**

ustedes caballeros

**Persona 1:**

te dan un papelito así, las posiciones que tienes que hacer, arriba-abajo, uhh-ahh, no sé qué y hacer prácticas cada día, cada semana que vuelves y entonces cada semana te dan una (...)

**Moderadora:**

les hacen un plan de lo que van a ir haciendo, de las sesiones

**Persona 5:**

cada día te hacía un croquis de lo que quería y nos explicaba

**Moderadora:**

pero esto ya en las sesiones, yo les digo en esa primera visita qué hacen

**Persona 2:**

te enseñarán te van a hacer esto y esto y luego ya en casa lo que te enseña ella lo tienes que practicar

**Persona 4:**

cuando llegué, yo creía que me iban a hacer algo en la pierna, te ponían estirado, pero no te hacían nada, me dijeron ahí tienes la bicicleta, estaba un cuarto de hora allí y venga ya te puedes marchar, pues ale, pues adiós.

**Moderadora:**

damos un pasito más, empezamos ya en las sesiones de trabajo, con los fisio, con los logopedas, con los grupos dónde empiezan a hacer el a, el e y todo esto. Como es el primer día cuando llegan al centro. ¿Cómo llegan al centro?, ¿todos ustedes han ido por su propio pie? ¿han utilizado otros recursos?

**Persona 5:**

yo conocía aquello de muchos años

**Persona 6:**

llegamos allá, damos el nombre, entregamos la ficha

**Moderadora:**

todos van a pie, ¿alguno va en transporte?

**Todos:**

no todos por nuestro propio pie, si, si

**Moderadora:**

vale, cuando llegan al centro el primer día, ¿tienen algún profesional, algún fisio que es el de referencia y saben que a él o a ella se pueden dirigir siempre?

**Persona 6:**

el primer día

**Persona 2:**

yo todos los días, tenía la misma

**Moderadora:**

no, no me refiero a que todos los días tengan la misma persona, porque la gente irá rotando.

**Persona 6:**

yo el primer día, esto y cuando acabes de esto, lo otro y se ha acabado...ya no se acerca nadie a ti, tú te lo haces todo ya

**Persona 2:**

allí no, yo hago ejercicios, y luego ella me hacía masajes en el brazo cada día

**Persona 6:**

hay recuperaciones que las tienes que hacer solo

**Persona 2:**

y si había alguna cosa que no sabía hacer o que no me acordaba, hazlo así

**Moderadora:**

es decir, que estaban bastante encima de usted.

**Persona 3:**

el primer día que llegamos vamos a recepción y nos abren una ficha, nos quedamos de pie o sentados y viene el fisio y nos recoge y él nos dice la pauta que tenemos que seguir, en mi caso me daban radiofrecuencia y después infrarrojos. Cada día cuando iba es lo mismo, cada día teníamos que ir a recepción, te daban la ficha y a la hora que tenías entrada esperabas allí y te recogían, un día te tocaba un fisio y otro día otro, en función de lo que tuvieras.

**Moderadora:**

pero yo lo que me refiero con el profesional de referencia, es que cuando ustedes tuvieran alguna duda o algo que consultar pudieran dirigirse a alguien.

**Persona 3:**

ah sí, sí, a cualquier fisio de los que estuvieran allí

**Persona 6:**

si lo que pasa es que hay recuperaciones que las tienes que hacer solo, no te hace falta nadie, te dicen, pon la mano aquí.

**Moderadora:**

si bueno, cuando ya entran en el circuito, van siendo más autónomos cuando ya van entrando en el circuito. Pero me figuro que no es lo mismo cuando llega el primer día que no saben ni por dónde empezar a cuando llevan unas cuántas sesiones que ya se sabe un poquito.

**Persona 6:**

yo con ese hombre de allí he coincidido que no hemos hablado nunca, yo sé que a él lo han ayudado yo por lo mío no porque era meter la mano en el aparato y poco más

**Moderadora:**

muy bien, ¿cuál es su primera impresión cuando empiezan a hacer las sesiones de rehabilitación, logopedia? ¿se va cumpliendo lo que les había dicho el médico? ¿aquel plan que les hizo? ¿se va cumpliendo más o menos?

**Persona 4:**

yo lo único que tengo es que me dieron el papel y lo leyó y me dijeron, vale tú tienes que coger la bicicleta y hacer el ejercicio un rato, pero yo creía que me iban a hacer alguna cosa en la pierna o algo

**Moderadora:**

usted pensaba que le iban a hacer otra cosa, pero aquello que pensaba que le iban a hacer es porque alguien se lo había comentado o porque usted tenía ese pensamiento

**Persona 4:**

yo creía porque como en la pierna en sí, desde media pantorrilla hasta los dedos del pie tenía un hormigueo, que todavía lo tengo, no veía nada, pero no me tienen que hacer nada más, y cuando pasaron 15 días a casa.

**Moderadora:**

a casa

**Moderadora:**

Bueno, ¿cuánto duraban las sesiones más o menos?, ¿las de logopedia?

**Persona 1:**

las sesiones, las más duraban un poco más pero después

**Moderadora:**

¿ustedes estaban en grupo?

**Persona 1:**

no, no individual

**Persona 1:**

sí solos

**Persona 5:**

personalmente

**Moderadora:**

o sea que cada uno tiene el logopeda, y están el logopeda y usted

**Persona 1:**

yo las tenía cada viernes a las 4 y media de la tarde, al principio un poco más de tiempo porque me explicaban mejor las cosas pero después me daba la receta y me ponía el ejercicio que tenía que hacer, el cu cu cu y el ca ca ca y el no sé qué y nada más, los otros días he estado 5 minutos y nada más, los otros días estaba 5 minutos me decía lo que tenía que hacer y todas las semanas hacía una cosa y a los 6 meses siguientes me recetaba otra cosa, o sea que no pasaba mucho tiempo con él, el primer día sí, los primeros días si que pasé más tiempo, me lo dibujaba todo, era muy dibujante.

**Moderadora:**

es decir, que todo se lo ponía muy gráfico

**Persona 1:**

sí, si muy gráficamente y entonces me explicaba lo que tenía yo aquí en la garganta, en las cuerdas vocales, no sé qué (...), después me ponía la receta de esto del cucú y adiós

**Moderadora:**

la receta se refiere a los deberes

**Persona 1:**

la receta a los deberes, me dibujaba lo que tenía que hacer y en casa es lo que tenía que hacer cada día eso, y ya está

**Moderadora:**

usted igual, ¿más o menos?

**Persona 5:**

Sí

**Moderadora:**

más o menos lo mismo

**Persona 5:**

yo como un cuarto de hora, 20 minutos los primeros días y después un cuarto de hora o 10 minutos, era hacer delante de él lo nuevo que quería que hiciera y nada más

**Moderadora:**

vamos a pasar un poquito a los de rehabilitación, ¿cuánto duraban las sesiones? ¿iban todos los días de la semana? ¿cuántas sesiones han hecho?

**Persona 2:**

yo estuve mes y medio más o menos

**Persona 6:**

yo estuve mes y medio también

**Persona 3:**

21 días

**Moderadora:**

¿iban todos los días de la semana?

**Todos (rehabilitación):**

los 5 días, de lunes a viernes

**Moderadora:**

una pregunta, y esto va para ambos grupos, para ambos tipos, ¿creen ustedes que han aprovechado el tiempo mientras han estado allí? ¿Cuántas sesiones han hecho?

**Todos:**

sí, otra cosa es que funcione

**Persona 1:**

bueno yo las sesiones las hacía en casa, al principio si las hacía con el médico pero luego todo en casa, vull dir (...)

**Moderadora:**

Vamos a valorar un poquito el centro al que ustedes acudían, ¿cómo es el centro? ¿en cuánto a limpieza, en cuánto a instalaciones?, ¿en cuánto a equipamientos?. Por ejemplo las máquinas de los que hacen rehabilitación, ¿Cómo eran?

**Persona 2:**

estaban bien, pero había algunas máquinas que eran un poco viejas ya Inaudible todos a la vez (comentando lo viejas que están algunas máquinas)

**Moderadora:**

son antiguas, ¿pero funcionan?

**Persona 6:**

hay algunas máquinas que llevan 40 años sin usar pero ahí están, no tienen gente para esa máquina

**Persona 2:**

hay algunas máquinas que están desde el principio que abrieron el hospital

**Persona 2:**

la limpieza y todo eso, todo bien, revisiones y todo

**Persona 6:**

por lo que dices de la limpieza muy bien

**Moderadora:**

(...) ¿eran muchos cuando habían sesiones? ¿eran muchas personas, eran pocas?  
Inaudible todos a la vez

**Persona 3:**

unas 10-15 personas

**Moderadora:**

¿y les daba bien para todas las máquinas?

**Persona 2:**

sí, si esperábamos, y si teníamos que esperar esperábamos

**Persona 6:**

en el mío las chicas volaban, una nos ponía los rayos, la otra la lámpara de calor (...) habían 4 o 5 lo menos

**Persona 2:**

en mi grupo habían 3 chicas y un chico

**Moderadora:**

¿estaban pendientes de ustedes?

**Persona 6:**

están muy pendientes, además todo funciona con pitos

**Moderadora:**

si ustedes tienen alguna duda de algo, porque es aquello de que uno no sabe muy bien cómo funcionan aquellas máquinas y todo eso, me imagino que ustedes les preguntaban y luego ya (...)

**Persona 4:**

ellas te enseñaban, llegabas y ya te decían y al otro día les preguntabas y te decían lo de ayer, pues ya está lo de ayer, así (...)

**Moderadora:**

lo que me están contando es mientras hacían el circuito, estaban todos en una sala y primero una máquina, después otra máquina, los fisio o en su caso los logopeda que les han atendido, bueno consideran que son profesionales, consideran que tenían competencia, que hacen su trabajo bien.

**Persona 3:**

yo considero que sí

Todos a la vez mostrando su acuerdo

**Persona 6:**

no se equivocaban nunca, ni de pie, ni de mano, ni de nada

**Persona 1:**

yo es la primera vez que iba al logopeda, no tengo ni idea de si se equivocaban, pero estoy seguro que lo hacían muy bien

**Persona 6:**

desde el segundo día ya te venían con las corrientes o con esto o con aquello, no te decían ¿usted qué tiene?

**Moderadora:**

con mucha profesionalidad y con una seguridad

**Persona 6:**

tú tienes una cartulina y en cada sesión te van marcando. Cuando tú acabas, te van marcando la sesión del día y la dejas en la entrada y se ha acabado no había más.  
(Todos a la vez, inaudible)

**Persona 4:**

te marcaban y te dejaban allí la cartulina conforme habías ido

**Persona 6:**

tú cogías la cartulina en recepción y te la llevabas, si tú tenías que hacer una sola cosa cada día, ni te la miraban, si tenías que hacer otra nueva cosa, entonces sí la marcaban con una x la dejabas en la entrada y se ha acabado hasta mañana.

**Persona 5:**

yo hice hace 10 años en xxxx, tuve el supraespinoso, y a mí yo recogía mi tarjeta y sabía que tenía que ir, primero a que me pusieron las ondas cortas y entonces entregaba la tarjeta y me marcaban y después me iba a gimnasia, entregaba las tarjetas a las chicas de gimnasia, (Todos a la vez inaudible), y las recogía y las entregaba a la salida, cada vez que hacía un ejercicio nuevo me lo marcaban, cogía la tarjeta y me iba dónde siempre y me decían tú hoy la doctora de rehabilitación te ha cambiado de sitio o ponía allí pase por consulta.

**Moderadora:**

una cuestión que quería preguntarles, ¿pudieron elegir la hora, el día que tenían que ir a la rehabilitación? ¿tuvieron algún problema para eso?

**Persona 1:**

sí

**Persona 6:**

si hay libre sí

**Persona 1:**

me dijeron tal día y a mí me iba bien

**Persona 2:**

al principio no, porque estaba muy lleno, después cuando una vez de eso, me preguntó la misma que me hacía a mí, me preguntó ¿puedes cambiarte? ¿a las 8 y media? Y yo le dije sí.

**Persona 6:**

a las 8 y media es muy pronto  
(Todos a la vez, inaudible)

**Moderadora:**

y si han tenido, pues yo que sé, algún día que ir al médico, ¿han podido cambiar?

**Persona 6:**

si no has dicho nada, te han puesto falta, normal

**Persona 2:**

yo tuve que ir una vez a llevar a mi madre por el tema del marcapasos a mi madre y no me dio tiempo, pero al día siguiente lo recuperé.

**Persona 6:**

y sino con el papelito que tiene el teléfono llamas allí y ya está  
Todos muestran su acuerdo

**Moderadora:**

con el plan que tenían inicialmente previsto que les marcaron en la primera visita, ¿han sufrido alteraciones? ¿todos han seguido en el mismo centro? ¿ha habido algún tipo de alteración?

**Persona 2:**

no, no

**Moderadora:**

todo ha seguido paulatinamente y según lo previsto, no han tenido ningún desconcierto

**Todos:**

ningún problema

**Persona 6:**

lo único que había, es que hablabas con la doctora ¿cómo estás? Pues más o menos, pues te damos 15 días más, pues bueno y si acabas los 15 días la doctora te da otro papel y otros 15 días, no muy bien, no te echaban a la calle con 15 días fuera. Se preocupan por lo que tienes y como estás, tienes esa sensación.

**Moderadora:**

tienen esa sensación de que se preocupan por ustedes, en cuánto les han dado pautas, a ustedes sí que les han dado pautas, les han dado ejercicios para ser más autónomos, ¿les han dado ejercicios para hacer en casa?

**Persona 3:**

Bueno a mí me han dicho que ejercite que no pare

**Moderadora:**

pero esto, ¿mientras estaba haciendo la rehabilitación?

**Persona 3:**

No, no, posteriormente

**Persona 2:**

no a mí no

**Persona 6:**

a mí me han dicho que no haga nada, porque como está enganchado el tendón aquí, hasta que no me vea el tío que te visita para un año (....)

**Moderadora:**

las condiciones del centro en cuánto a seguridad, sobretodo para aquellos que hacen rehabilitación y que tengan que dejar sus pertenencias en algún sitio, ¿tienen taquillas?, ¿tienen baño? ¿tienen vestuarios?

**Persona 6:**

Hay taquillas

**Persona 2:**

lo que decían es que si las mujeres llevaban bolso que lo llevasen encima

**Persona 6:**

hay taquillas y hay vestuarios fuera

**Moderadora:**

el centro estaba limpio, las máquinas

Todos sí, sí

**Persona 5:**

yo dónde estaba no recuerdo que hubiera taquillas

**Moderadora:**

pero usted está hablando hace diez años verdad caballero

**Persona 5:**

no había dónde dejar las cosas

**Moderadora:**

es que hace ya muchos años de aquello, verdad...

**Persona 6:**

cuando yo empecé en el puerto me cambiaba en el barco y ahora tenemos vestuario y tenemos de todo

**Persona 5:**

claro, es que te estoy hablando de hace 10 años

**Moderadora:**

no pero 10 años tampoco hace tanto, era el año 2000  
(Todos inaudible)

**Moderadora:**

Bueno, han visto que vamos haciendo el recorrido, hay un día que les dicen, bueno se acabó, les dan el alta, llega ese día, pues los que estamos aquí a todos les han dado el alta, ¿les han dado instrucciones para seguir en casa? Esto me lo han comentado, ¿Han obtenido mejoría?

**Persona 1:**

a mí me han dado el alta pero tengo visita con el doctor xxxx en xxxx, me parece que la semana que viene el miércoles

**Moderadora:**

¿le van a meter más sesiones?

**Persona 1:**

no lo sé, qué harán, tengo visita también con el otorrino al lado del doctor xxx y no sé lo que me harán.

**Moderadora:**

una vez acaban de ir al centro, ¿tienen visita con su médico?

**Persona 2:**

con el que me operó tengo visita, tengo ahora visita

**Persona 6:**

Todos

**Moderadora:**

¿han vuelto a tener contacto con el centro de rehabilitación una vez les han dado el alta? ¿algún tipo de seguimiento?, ¿les han llamado?

**Persona 3:**

No

**Persona 6:**

Yo en mi caso fui a pedir un papel para el especialista porque estoy esperando para que me operen, en mi caso, me dijo la doctora no ha ido, no ha ido bien pues está mal (...)

**Moderador:**

muy bien, miren de todo este grupo hemos ido valorando todo, no sé si Alba o Ismael quieren comentar algo más, si tuvieran que comentar dos cosas, un aspecto muy positivo de la rehabilitación que han hecho, ¿qué dirían?

**Persona 2:**

a mí me ha ido bastante bien cómo me lo han explicado y todo

**Moderadora:**

a usted le ha ido bastante bien,

**Persona 2:**

lo que pasa que aún me duele, dentro del dolor que tengo me ha ido bien

**Persona 3:**

(..) yo lo que procuro es no hacer mucha fuerza con el brazo, cargarlo poco

**Persona 4:**

yo caminar y caminar, camine y camine, a mí los 15 días fue poco porque me deberían haber dicho “vuelva 15 días más, digo yo”, para moverme un poco más allí, bicicleta, me sentaba en la bicicleta, bueno pues mira así les daba a las piernas, a ver si se me arrancaba de aquí del nervio, pero de hecho en sí el hormigueo es hoy en el talón mismo y todavía tengo, y bueno me friego con voltaren

**Moderadora:**

se hace usted sus apaños caseros

**Persona 4:**

si caseros, caseros

**Persona 3:**

yo llevo operado 12 años de la espalda y todavía tengo hormigueo en la espalda

**Persona 4:**

también, ves

(Todos inaudible)

**Moderadora:**

usted caballero si tuviera que decir, lo mejor que le ha ido o lo más positivo

**Persona 1:**

lo más positivo es que quizás va un poco mejor, no sé si se me oye bien

**Moderadora:**

yo si le oigo muy bien, no sé como era antes

**Persona 1:**

yo creo que estoy un poquito mejor de la voz, pero esto que decía este señor de que cantaba y tal, yo no puedo cantar

**Persona 5:**

es una sensación muy rara  
(Todos: inaudible)

**Moderadora:**

lo mejor para usted

**Persona 6:**

¿lo mejor del centro o de mí?

**Moderadora:**

lo mejor del centro, de la rehabilitación, de todo en general

**Persona 6:**

la atención, buena profesionalidad, la limpieza

**Moderadora:**

atención, buena atención verdad, no lo hemos comentado pero yo he percibido que si que están contentos con la rehabilitación, con los fisios y con los doctores

**Persona 6:**

si, si, si, yo volvería otra vez

**Moderadora:**

aquella cosa que decimos, si usted tuviera que repetir

**Persona 6:**

porque ya en este grupo somos como amigos (...)

**Moderadora:**

Y usted que ya ha estado en aquellas sesiones de la logopedia, ¿qué tal?, si tuviera que destacar algo en positivo

**Persona 5:**

pues que han intentado

**Moderadora:**

han intentado ayudarle, han hecho todo lo posible

**Persona 5:**

han intentado ayudarme y explicarme un poco la forma de recuperar la voz, porque se me había ido casi por completo

**Persona 1:**

pero no le han dicho nada los otorrinos de las cuerdas vocales, ni nada de eso

**Persona 5:**

sí, si me lo miraban y todo eso

**Persona 1:**

yo es que tenía un defecto del oído

**Persona 5:**

tuve que ir a Torreforta, y allí me hicieron unas pruebas también, que me las hizo el doctor xxx también

**Moderadora:**

Y para ser un poquito malos, si tuvieran ustedes qué decir algo por mejorar, algo un poquito más negativo, de esto qué han hecho de la rehabilitación

**Persona 1:**

¿Negativo?

**Moderadora:**

Digo yo, si tuvieran que decir algo (...)

**Persona 6:**

bueno, pues mira, qué las fichas que no estaban, sí tú llegabas tarde no te dejaban entrar, pero si llegaba el señor de las fichas tarde pues no pasaba nada, porque eso me ha pasado a mí, es lo único

**Moderadora:**

lo único, ¿alguna cosa más?

**Persona 3:**

yo pienso que es poca rehabilitación la que se da (...)

**Moderadora:**

poca rehabilitación, pero ustedes esto lo han comentado con su médico

**Persona 3:**

yo por ejemplo lo comenté al fisio oye que todavía no estoy bien, “pero no te preocupes que estarás 15 días más” pero ya no tendrías que decirlo, te lo tendrían que decir ellos o hacerte alguna otra prueba para decirte cómo estás, cuando acabas, si tú no dices nada tampoco te preguntan, quiero decirte que yo no sé si es culpa de los fisios o bien del médico de cabecera pero claro también dependes del médico de cabecera muchas veces te manda dónde te manda porque el médico de cabecera en función de cómo lo cojas te puede mandar o te puede decir “espérate 10 o 15 días o tómate ibuprofeno o algo a ver si se te quita el dolor”, me imagino que es para no saturar demasiado los centros de rehabilitación me imagino

**Persona 2:**

lo mismo, yo pienso que 15 días más, porque hay de esto, pero pienso que sí, que aún me duele, hay gestos que aún me duelen

**Moderadora:**

pero a ustedes les han informado que les va a doler

**Persona 2:**

si yo les he dicho que me duele, pero a lo mejor eso, yo pienso que hay mucha más gente que tiene que ir y que tiene qué hacer, pero con tanto recorte qué han hecho, pues hay más gente, que no sólo soy yo  
(Todos: inaudible)

**Persona 3:**

cómo te voy a explicar yo, de la manera que está montado el sistema ahora, a mí esto me empezó a doler desde hace 6 o 7 años por lo menos y al final se me agudizó y es cuando he estado mal, he estado durante dos meses y pico que no podía ni dormir por las noches, cuánto más rato estaba quieto estaba el brazo más me dolía y lo que te quiero decir es que desde que me mandó una ecografía el médico de cabecera hasta que me la han hecho han pasado 4 meses, pero desde que me mandó la ecografía hasta que me han dado hora para el traumatólogo me creo que han pasado otros 5 o 6 meses, es decir que el proceso se alarga tanto que al final o vas mejor

**Moderadora:**

cuesta más

**Persona 3:**

o te has curado, el lunes tengo hora para el traumatólogo, no estoy bien, pero lo que te quiero decir es que si me hubiera visitado a lo mejor 4 meses antes pues a lo mejor habría (...)

**Moderadora:**

pero éste es un tema que ya se sale un poquito más fuera de la propia rehabilitación que es lo que estamos valorando esta tarde

**Persona 3:**

por eso te digo, las listas de espera en cuánto a los especialistas pues son interminables

**Persona 4:**

nos pasa a todos, a mi me vio la semana pasada el que me operó y le dije, mira qué estoy así y me dijo, mire usted se pone una almohada en la espalda y se pone en la cama los pies así eso le marchará vale, vale, pues ya está claro cada persona es (...)

**Persona 6:**

yo tengo una pregunta que puede ser una o dos, lo mismo que la doctora te da el informe para ellos, yo creo que cuando no se está bien como dice el compañero, tendría que darte un informe también para que vayas otra vez a la doctora no un informe para ellos para ti también, lo que hacen es si se ha acabado adiós y hasta la próxima, yo creo que el fallo ahí está en eso no quedar bien como yo como él, un informe que ellos te hagan un informe, (Todos: inaudible)

**Moderadora:**

bueno yo creo que te lo deberían de dar

**Persona 3:**

no, no te lo dan, si lo pides bien sino nada

**Persona 6:**

exactamente tendrían que darlo y que la doctora valore, creo no sé (...)

**Moderadora:**

alguna cosa más que quieran destacar, que quede reflejado para que nosotros lo tengamos en cuenta, para que nosotros lo podamos valorar, sobre la rehabilitación

**Persona 2:**

más o menos ya

**Moderadora:**

han dicho lo que tenían que decir

**Persona 3:**

desde que te mandan a rehabilitación por el especialista durante este tiempo te estás medicando para el dolor, entonces si agilizarán el tiempo de recuperación, todos estos medicamentos no los tendrías que tomar posiblemente no te los tendrías que tomar, entonces si la administración está diciendo que se recorte el consumo de fármacos y todo, es el pez que se muerde la cola, no se gastan un duro en especialistas y luego se lo están gastando en fármacos, es el pez que se muerde la cola  
Todos (inaudible)

**Persona 4:**

pasa como a mí, me operaron el 9 de septiembre y estamos entrando casi en Julio ya

**Persona 3:**

pues tú imagínate el médico que a mí me dice eso no tiene cura, esto es operación, te estás tomando ibuprofeno para el dolor, al final te vas a estropear el hígado, pero claro hasta que te manda el especialista si decide operarte o no operarte pues imagínate tú me puedo tirar como está hoy en día sanidad pues 2 años  
Todos de acuerdo (inaudible)

**Persona 3:**

así que tienes dos opciones, o inflarte a fármacos o mira si te duele te aguantas

**Moderadora:**

muy bien, pues si no tienen nada que decirme más, nosotros por nuestra parte son ya las 5, yo creo que les dije 1 hora y hemos cumplido

**Persona 6:**

ha ido rápido

**Moderadora:**

ha ido rápido

**Persona 4:**

yo creía cuando me llamaron que hablando con el doctor me iban a hacer la recuperación otra vez

**Moderadora:**

yo no sé hacer recuperación, qué muchísimas gracias por haber venido, muchísimas, muchísimas gracias y muy amables, y bueno hemos sido un grupo masculino, menos mal que estamos Alba y yo.

## TRANSCRIPCIÓ GRUP FOCAL BARCELONA 27/juny/2012

N=9

### **Moderadora:**

Para empezar un poquito y para situarnos, nosotras ya nos hemos presentado, nos gustaría que nos contaran, bueno todos Ustedes han hecho, viene de hacer rehabilitación, pero que nos cuenten un poquito qué rehabilitación han hecho, qué tipo de rehabilitación... bueno pues así es un manera de abrir este grupo si además han hecho varias rehabilitaciones si llevan un ciclos, si llevan varios... bueno pues que nos sitúen un poquito en qué es lo que han hecho, ¿Vale? Entonces Usted mismo como quiera.

### **Persona 1:**

Tengo lumbalgia, y he hecho rehabilitación ahora, pero había hecho hace dos años también, distintas rehabilitaciones, los ejercicios eran diferentes eso me llamó la atención, los dos buenos, no se me ha ido el dolor.

### **Moderadora:**

¿No se le ha ido el dolor?

### **Persona 1:**

Se ha calmado, bueno ha mejorado. Creo que esta vez mejor que antes porque antes eran otros ejercicios más de estiramiento, ahora son más diferentes. Y creo que la gente que estábamos ahí éramos distintos problemas, a pesar de eso los ejercicios eran igual para todos, para todo lo que hay. Es un problema he llegado a la conclusión de que ya no tiene solución, tendré que seguir los ejercicios siempre porque cuando los hago me hace bien y no puede estar todo el tiempo haciendo...

### **Moderadora:**

A Usted, este es otro ciclo que ha hecho de rehabilitación y ya le han dado el alta me figuro, ¿No? Ha acabado Usted ya.

**Persona 1:**

Sí, sí. Pero bien, creo me fue bien pero la conclusión a la que llego es que uno tiene que después seguir porque si no hay ciertas cosas, ciertos problemas que no tienen solución.

**Moderadora:**

Bueno una lumbalgia... Muy bien.

Tocan a la puerta y entra una persona.

**Persona 2:**

Fui a hacer la rehabilitación y me van coincidir tres cosas pero fue una para todas. Fui al neurólogo porque tenía muchos pinchazos en la cabeza y me empezaron hacer placas para las cervicales (inaudible) y empecé la rehabilitación. Tenía una contractura muy fuerte, muy importante en esta espalda, en la derecha, y aparte, yo no sé el nombre técnico pero tenía mucho dolor en la cadera derecha. A mí lo que me sorprendió es que cuando me atendió, no sé si se dice el médico rehabilitador, sólo podía mirarme una cosa y yo “pero esto me duele, esto también...” y me dijo “ahora solo podemos mirar las cervicales” y bueno pues de acuerdo, pero eso sí que me extrañaba porque, si vas hacer una rehabilitación física yo siento globalmente no por trozos.

**Moderadora:**

A trocitos.

**Persona 2:**

Y esto me sorprendió bastante. Pero es que no sé si queréis primero me presente o que luego expliquemos cosas...

**Moderadora:**

Luego explicaremos con más detalle, yo ahora lo que quería saber sobre todo pues el motivo de su rehabilitación.

**Persona 2:**

El motivo es ese porque me ha enviado una neuróloga, por las cervicales.

**Moderadora:**

Seguimos con el señor.

**Persona 3:**

Yo fui la primera vez por artrosis en la rodilla, al lado de la rodilla y operar esto se ve que o no se puede hacer o más adelante, que mañana tengo que ir al traumatólogo, pero salí de ahí muy bien. He salido no igual, porque he mejorado, porque te enseñan a que la musculatura sea más fuerte. Yo iba cada día al gimnasio, cada día por la mañana, aparte pero de piernas casi no hago nada, de vez en cuando bicicleta, y lo puedo hacer tranquilamente, y la artrosis esta fastidiada entonces esto cuesta y arreglarlo del todo no se puede. Se debe procurar hacer ejercicios y flexiones para que se vaya cogiendo musculatura y así está la cosa, o sea de salir no he salido mejor, estoy más o menos igual y quizás pasó diez o quince días, hace dos semanas que me dieron el alta, quizás me faltan más días para ir viendo si va mejor la cosa, pero creo que sí.

**Moderadora:**

Tiene Usted que valorarlo un poquito más tarde.

**Persona 3:**

Exactamente. Durmiendo y depende de cómo pongas la pierna te duele y es lo que hay. Y ahora ver cómo está la cosa, pero arreglado del todo no.

**Moderadora:**

Ha llegado un momento que ya es difícil arreglarlo del todo.

**Persona 3:**

Yo ya no sé.

**Moderadora:**

Pero mejorar un poquito quizá...

**Persona 3:**

Pero si que es un poco fastidioso.

**Moderadora:**

O sea, por artrosis, muy bien.

**Persona 4:**

Bueno yo he ido por cervicales, he ido por lumbago, si te digo por lo que no voy, y por pinzamiento. Me ha ido bien lo que si que me remito a lo que dice esta señora, que su mí me hace cervicales no me hace lumbares.

**Moderadora:**

Se centran en un pedacito, como decimos.

**Persona 4:**

Yo se lo comenté y me dijeron que sólo dejan hacer un problema, no pueden hacer todos los problemas en una vez. Después es el médico es el que se tiene que encargar de mandarte otra vez, arreglar otra vez papeles para lo que te toque o cervicales o lumbares o hombro.

**Moderadora:**

O sea que cada rehabilitación digamos va dirigida a un objetivo en concreto, ¿No?

**Persona 4:**

Exacto. Las personas que te atienden allí, yo particularmente, me gustan lo que sí que noto es que hay muy poco personal para tanta...

**Moderadora:**

Ahora iremos un poquito a todo esto...

**Persona 4:**

O sea que no se aclaran por mucho que te quieran atender, no pueden atender cinco personas que a quince.

**Moderadora:**

Sí lógicamente sí, sí.

**Persona 4:**

No pueden estar por ti tanto y te digo que tan pocos, es problema de personal. Yo estoy contenta he ido muchas veces.

**Moderadora:**

Ha hecho varios ciclos Usted ya...

**Persona 4:**

Ya te digo es necesario hacerlo, me he tirado un año que no podía andar... me han tenido que pinchar en los lumbares, me han tenido que hacer muchas cosas. Pero sí tengo que ir, es eso lo que ella decía, si a mí ahora mismo las cervicales las tengo fatal, y tengo los lumbares y no puedo ir por las cervicales o al revés pues claro es un problema.

**Moderadora:**

Vale muy bien, por ahí mismo...

**Persona 5:**

Yo voy para dos años por las lumbares, que tenía una hernia, y a fuerza de hacer ejercicios. Y ahora he ido hace dos semanas por las cervicales y las rodillas. La artrosis y la rodilla (inaudible) y las cervicales también he ido al gimnasio como con los lumbares y con las

cervicales no me ha hecho nada, con las corrientes y gimnasia pero estoy igual. La tensión (inaudible).

**Moderadora:**

Bueno ahora iremos preguntando más cosas.

**Persona 6:**

Yo tenía una fractura de cuello de húmero, aquí arriba en la clavícula pero del hombro de cuando esquiaba y era jovencita y bueno me quede un poco limitada pero iba tirando y hace ocho años tuve una operación de pecho y se ve que me forzaron un poquito el brazo y yo tenía una progresión de inmovilidad inmensa en este lado y entonces un poco desesperada, porque era bastante incómodo, pues me dijeron que probara a hacer algo de fisioterapia y de recuperación y bueno complementado por cosas que haces por tu cuenta pues vamos tirando.

**Moderadora:**

O sea que todos refuerzan aquello que hacen con los fisios, lo van reforzando también Ustedes por su cuenta.

**Persona 7:**

Pues yo tengo una hernia discal en las lumbares en la L4 y L5 y la sacro 1 y me ha ido muy bien la recuperación esta, pero sí que es lo de los especialistas que tengas que esperarte tanto tiempo porque yo estuve desde Febrero del año pasado y he estado tomando muchos medicamentos y la doctora me dijo “no te puedo dar más calmantes, hay que hacer rehabilitación” hasta que no me ha mandado ella yo es la primera vez que he ido sólo he hecho quince. Me ha ido muy bien y claro ahora de tantas pastillas me han salido tres cosas, me han salido por ejemplo las cervicales que claro yo tomaba tres pastillas que es la lírica, y eso me escondía otro dolor que tenía, porque me ha ido muy bien para la hernia, pero me ha desinflado que tenía esto hinchado, pero ahora tenemos esto que también estamos así pero bueno me ha ido muy bien.

**Moderadora:**

Cuando dice que ha hecho quince, se refiere a...

**Persona 7:**

Quince sesiones solo. Es la primera vez que voy.

**Persona 4:**

Siempre son de quince a veinte.

**Persona 7:**

Tendría que haber ido más.

**Moderadora:**

Tuvo la sensación de que tendría que haber ido más.

**Persona 7:**

Si por las cervicales, pero bueno hay que hacer más por ese caso. Me tiene que mandar el médico, la queja es lo de los especialistas que tardan tanto en darte una visita. Yo me tenía que hacer una operación, fui con todos los papeles y no me quisieron visitar hasta después de Agosto y eso era en Abril, y yo con mi dolor que tenía la hernia esa, tenía todo eso inflamado, ahí fue un fallo.

**Moderadora:**

Ahí es donde ve Usted el fallo.

**Persona 7:**

Un fallo grave. Una persona está mal, por eso va al médico, y que en una operación te tengas que estar tres meses y te llamen el mismo día, que casualidad, el día que terminas el año y vas y lo dices y no te lo adelanten o te lo atrasen porque cuando supe lo de la operación fue con un mes antes y dije si me podían adelantar la vista y no, no me lo adelantaron hasta finales de Agosto que es cuando empecé el tratamiento, pero me ha ido bien tanto el tratamiento como eso pero ahora, un poco lento.

**Moderadora:**

Vale, bueno ahora lo comentamos los trámites, los tiempos y demás que esto también nos interesa conocerlo. A ver por aquí.

**Persona 8:**

Yo me llamo xxx y fui por los lumbares, empezó con las cervicales pero fueron pasando los meses (inaudible) y después me trataron las lumbares. Me ha ido bien pero yo creo que esto se cura solo, el nervio pinzado. Y he hecho la rehabilitación en casa, he hecho siempre deporte, ahora comienzo otra vez a hacerla pero me ha ido bien, continuo con una pequeña molestia pero las corrientes (inaudible) cervicales y lumbares eran ejercicios de todo venía muy bien tanto si tenías las cervicales como las dorsales o más abajo, sirve para todo.

**Persona 9:**

¿Me toca a mí?

**Moderadora:**

Sí, lo siento que la he dejado la última.

**Persona 9:**

(Inaudible) A las sesiones que he ido, no digo que esté mejor (inaudible), no sé qué pasó, yo no sé los demás pero yo he ido a médicos y médicos y he acabado la recuperación y estoy muy contenta. Hace unos años me operaron de las rodillas (inaudible)

**Moderadora:**

Puede ir mejor o peor.

**Persona 9:**

Pero por mí, hace años y ojala, tomo medicamentos para la depresión, porque yo padezco depresión, y ahora soy inútil total como digo yo.

Varios hablan a la vez.

**Persona 9:**

Yo digo mi opinión.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

Va dando pequeños pasos, eso está bien.

**Varios hablan a la vez****Persona 9:**

Yo estoy contentísima. Ahora el día cinco después de las corrientes a ver que me dicen porque lo mío es crónico, lo demás no lo sé.

**Moderadora:**

Pues más puntual, más crónico pero bueno todos están aquí...

**Persona 9:**

(Inaudible) o sea que mi opinión es esta. Mientras estoy en espera de dos años para iniciar el tratamiento...

**Moderadora:**

Ir haciendo.

**Persona 9:**

Antiguamente era más (inaudible) ahora vas a la farmacia y pagas.

**Moderadora:**

Este es otro tema, luego sacaremos.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

Ya haremos otro día un grupo para hablar de este tema pero hoy vamos a centrarnos en esto.

**Persona 9:**

Tu me dices nena y yo te digo (inaudible).

**Moderadora:**

Bueno pero cada uno tenemos...

**Persona 7:**

Esto no se cura, se alivia.

**Persona 9:**

Aliviarse si, incluso con el tratamiento más (Inaudible)

**Moderadora:**

Bueno por lo que he estado escuchando todos Ustedes han hecho rehabilitación con fisios. ¿Todos han hecho la rehabilitación en centros? O ¿Alguno lo ha hecho en el hospital?

**Persona 9:**

No yo no, cuando me operaron pasé un mes en el centro.

**Moderadora:**

Todos en el centro, todos van a un centro.

**Persona 6:**

Dependiendo del clínico y saber una temporada.

**Moderadora:**

Pero esta última ¿La han hecho en un centro? Todos, no.

Varios afirman que sí.

**Moderadora:**

Yo lo que quiero saber es si lo han hecho en el mismo hospital o en el centro.

**Persona 9:**

Hombre cuando te operan.

**Moderadora:**

Si, o sea todos vienen por estos problemas específicos que tienen.

**Persona 9:**

A mí me han hecho las cervicales.

**Persona 3:**

Ves, mira nena

**Moderadora:**

Bueno sí muy bien.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

El carnet de la rehabilitación.

**Persona 3:**

Hay que guardarlo porque hay que tenerlo. En la caja fuerte.

**Persona 9:**

Si señor sí.

**Moderadora:**

Bueno pues les voy a situar un poquito, vamos a empezar ya me han ido contando... Yo quería hacer esta entrevista, este grupo, esta charla, como lo queramos llamar, un poquito cronológico para repasar todo lo que ha sido su recuperación, su rehabilitación. Entonces bueno, vamos a empezar, a Ustedes llega un día en el que les dicen que tienen que hacer rehabilitación, ya nos lo han ido comentando, entonces qué es lo que ocurre desde que el médico les dice que tienen que ir a rehabilitación hasta que se produce la primera visita, cómo se producen las gestiones... ¿Cómo empieza todo esto? Cuéntenme.

**Persona 3:**

Es muy variable.

**Moderadora:**

Es muy variable. Bueno van comentando...

**Persona 4:**

El traumatólogo envió una carta al centro me llaman por teléfono y me citan.

**Persona 7:**

Si pero a mí me tardaron seis meses.

Varios hablan a la vez.

**Persona 4:**

Pero va por temporadas, yo habido tiempo que he ido mucho. Entonces unas veces me ha dado a lo mejor cuatro o cinco meses y otras veces me ha tardado dos. Tampoco te puedo decir pero hombre de un día para otro no.

**Moderadora:**

No ha sido de un día para otro.

**Persona 4:**

No.

**Moderadora:**

¿Qué experiencias han tenido los demás?

**Persona 8:**

Dos meses.

**Persona 3:**

Yo del 27 de Febrero hasta el 15 de Mayo. En cambio un chico que vino que empezó tres días más tarde que yo veces después de yo le llamaron en dos semanas y en Semana Santa. Dos semanas antes me llamaron a mí para el quince de Mayo y el chico aquel más rápido fue que yo y no sé porque, pero ya te digo diez días antes le llamaron dos veces de este centro.

**Moderadora:**

Y ¿Quién le mando a la rehabilitación?

**Persona 3:**

El traumatólogo.

**Persona 9:**

A mí también.

Varios hablan a la vez.

**Persona 3:**

Estuve yendo un mes y medio o dos.

**Persona 9:**

El día 5 tengo visita a ver si tengo que continuar o no con el brazo.

Varios hablan a la vez.

**Persona 8:**

(Inaudible) con la contractura me inflaron a antiinflamatorios no me hacían nada, me los cambiaron porque tampoco me hacían nada. Si me llegan a hacer radiografías antes (Inaudible) son muy caras y necesitan una sustituta, estuve llorando la tercera vez porque fue muy doloroso (Inaudible) después de un mes ya me recetaron la lírica esta que lo llama todo el mundo, se supone que me hacia algo, yo no notaba nada...

**Persona 9:**

Hombre si Usted se notaba mejor es que le ha hecho bien.

**Persona 8:**

(Inaudible) Se me inflamaron los discos y me encontraron una hernia, que por lo visto no era hernia. Y ya ha pasado porque yo me he estado muy quieta, he ido a un fisioterapeuta particular, fui a un técnico particular para que me vieran...

**Moderadora:**

O sea que Usted se buscó

**Persona 2:**

Busque un poco la vida, busqué acupuntura pero no me sirvió de nada, hasta meditación, lo que haga falta... el fallo es que tardan mucho.

Varios hablan a la vez.

**Persona 8:**

O empeoras o si no es una cosa grave pues la misma naturaleza ya lo ira curando con un poco de suerte si no es una artrosis o una cosa grave no...

**Persona 9:**

Yo he ido al médico y con los papeles... es crónico.

**Persona 2:**

A mí me han atendido muy rápido.

**Moderadora:**

A mira aquí tenemos un caso de rapidez...

**Persona 2:**

Más del que me esperaba.

**Moderadora:**

Pero ¿Cuánto tiempo?

**Persona 2:**

No sé cuántos días fueron pero más de cinco días no.

**Moderadora:**

Su percepción...Usted vio que bastante rápido.

**Persona 2:**

Sí.

**Persona 5:**

Yo tres semanas.

**Moderadora:**

A Usted ¿Quién lo manda?

**Persona 5:**

El trauma.

**Moderadora:**

El especialista, también el traumatólogo.

**Persona 5:**

Tres semanas y gracias a dios estoy bien. Me dieron una hoja y cuando acabé fui directamente al centro xxx, me imagino que lo podía pedir por teléfono, pero dije voy a ir porque si no me llamaran y me llamaron al día siguiente, me han tardado un día.

**Moderadora:**

O sea que...pero bueno Usted fue directamente al centro.

**Persona 5:**

Es que ahí no haces nada, te tienen que llamar directamente por teléfono y al día siguiente me llamaron ya.

**Persona 6:**

Pero cuando insiste personalmente con alguien que ya te conoce te...

**Moderadora:**

Se agiliza un poquito el trámite.

**Persona 6:**

Sí, bastante.

**Persona 4:**

Yo creo que tardas más en que el trauma te mire cómo debe que la recuperación.

**Moderadora:**

Pero ese tiempo del trauma hasta que uno empieza hacer rehabilitación.

**Persona 4:**

A mí desde que mandó el trauma a rehabilitación, ya te he dicho un par de meses o así, ahora el trauma primero te manda los antiinflamatorios.

**Moderadora:**

Ya pero estas cosas son del trauma.

**Persona 4:**

Esto te puede pasar meses, no te hacen nada, los antiinflamatorios son malísimos, porque son muy malos tomarlo siempre. Después te mandan una radiografía que no se ve nada, porque estando en crisis tenemos recortes, te mandan una radiografía, pierdes tiempo, pierdes dinero y al final te tienes que hacer TAC.

**Persona 8:**

A mí también.

**Persona 4:**

Te hacen el TAC y al final te sale lo que tengas. Después tienen la manía de mandarte a sitios donde tienes que pagar. A mí me mandaron aquí arriba, ahora no me acuerdo como se llama xxx, tiene que pagar la Seguridad Social. Me pincharon tres pinchazos a mil ochocientos euros cada pinchazo. Yo creo que la Seguridad Social tiene médicos suficientemente cualificados como para hacértelo, no mandarte a una clínica que además de cobrarte mil ochocientos por un pinchazo, tengas que pagar la clínica y tienes que pagar un quirófano porque me meten a un quirófano pequeño. Lo veo tonto, lo veo tirar el dinero, no tirarlo se lo llevan ellos y tú estás pasando el tiempo hasta que te manden donde te tienen que mandar, a la recuperación. O te lo pagas tú...

**Moderadora:**

O hasta que te lo tramitan...

**Persona 4:**

Porque yo me tiré un año que no podía andar, más de un año.

**Moderadora:**

Pero fue un año más dedicado a hacerse pruebas, a ver qué es lo que le ocurría realmente...

**Persona 4:**

Claro de un trauma a otro, porque ya se iba uno de vacaciones, el otro no sé qué...ahora te pertenece a xxx, ahora a xxx, éste no porque no sé qué... no lo entiendo, no llevan un sistema que por ordenador hoy en día es facilísimo, yo no es que sea muy lista pero una persona cualificada en un ordenador te puede mandar perfectamente a donde te vean de un día para otro y más pagando porque vamos a otros hospitales pagando.

**Moderadora:**

Bueno entonces desde que les dicen que tienen que hacer la rehabilitación hasta que van a hacer la rehabilitación pasan...podríamos decir meses.

Varios hablan a la vez.

**Persona 1:**

Para mí no hubo ningún problema de ello, del traumatólogo. Seis meses el traumatólogo.

Varios hablan a la vez.

**Persona 4:**

Cuando te mandan ya te cogen al mes o a los dos meses según la gravedad que tienes pero es lo de antes...

**Moderadora:**

Si digamos que el tapón, por decirlo de alguna manera, está antes.

**Persona 4:**

El tapón es de antes, no de la recuperación.

**Persona 3:**

De tres meses, porque la primera vez hace años atrás ni pastillas ni nada me dio y el mismo, aquí en la calle xxx, entonces fui allá y tres años después me mandaron pastillas

antiinflamatorias que me fueron bien, ahora no me las tomo, y entonces el hombre me mandó allí. Desde el 27 de Febrero hasta el 15 que fui recuperación aquí en xxx. O sea pasaron tres años que hablé con el médico y no me dijeron nada, y entonces ya me mando a los tres años. Tres meses me ha tardado, acabé a mediados de Mayo.

**Moderadora:**

Usted ¿Qué quería decir?

**Persona 1:**

No pues eso, a mí me mandaron primero a un traumatólogo me hicieron hacer lo mismo que ella, la otra vez no me hicieron radiografía, no sirvió de nada... pasó el tiempo, otro traumatólogo, seis meses, después me dijeron “no, tienes que ir a un hospital con un traumatólogo por si te tienes que operar” porque me salía algo y me vio otro médico seis meses más hasta que me dieron el turno, ya va hacer un año entre dos traumatólogos porque no hay traumatólogos, no sé qué problema hay y ahí me mandó a la rehabilitación. Claro en ese tiempo el dolor...

**Moderadora:**

Claro, además lo que comentaba...lo que tienen Ustedes es dolor fundamentalmente tienen dolor, entonces se lleva mal.

**Persona 4:**

Más que tengo este brazo que lo tengo hinchado pero no me duele y puedes llevar la vida más o menos, y yo es que yo no me podía mover para nada. Entonces yo me movía y me tenía que estirar, cuando estaba un poco más relajada te levantabas y hacías algo y cuando me acostaba por las noches iba con la cabeza en los pies.

**Moderadora:**

El trámite a nivel de papeleo y demás para la rehabilitación ¿Se lo has gestionado Ustedes? ¿Han tenido Ustedes que tramitarlo?

**Persona 4:**

Yo no.

**Persona 3:**

Son ellos, el traumatólogo te lo hace automáticamente.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

¿Usted tuvo que ir a la clínica?

**Persona 2:**

Exacto fui y me dijeron que “ahora no porque estaba lleno pero que ya te avisaremos” yo creo que me han avisado antes por eso he tenido esa percepción de rapidez.

**Moderadora:**

Pero todos en general (...)

**Moderadora:**

A Usted viene del...

**Persona 4:**

La rehabilitación era por xxx pero me quede sin traumatólogo. Iba a xxx, toda la vida he ido a xxx, yo no sé qué pasó con el traumatólogo de la clínica de xxx que me mandaron a la xxx. Eso fue para Navidades, en Diciembre del año pasado, “ahora no te puedo visitar yo, ahora te tengo que mandar a la a la xxx” y “¿Por qué? Si estoy bien con Ustedes y me va bien”, me quitó el problema, bueno el problema lo tengo porque no se puede operar, tengo una hernia y si se inflama es cuando me duele y si se desinflama cuando no me duele, me quitó el problema, y este señor me mandó a la xxx y como no me llamaban y no me decían nada en Febrero fui “Oiga que tengo que venir al traumatólogo”, porque estaba con la lírca, el doctor antes de irme me recetó lírca como para tres meses y ya está. Se acabó la lírca, fui al médico de cabecera a decírselo “Oiga tú tomas esto”, “pues sí lo tomo”, esto el especialista, porque en el ordenador aparece toda mi historia “pues esto no lo puede tomar tanto tiempo” Igual tengo que ir a la xxx es una cosa que me lo han quitado. En la xxx no me lo mandaban entonces fui otro mes a que me recetaran la lírca, se me había acabado, entonces me dice “te voy a

mandar a recuperación” y yo “como quiera”, “sí, porque no puedes tomar esto entonces cuando vayas a recuperación dejas de tomar la lírca y tomas gelocatil”. Esto fue lo que me dijeron.

**Persona 9:**

Lo típico.

**Persona 4:**

Esto fue lo que me dijeron. Me mandaron una carta para recuperación para xxx. Fui a ver al especialista xxx y me dijo que fuera a nadar. Era el mes de Mayo, al mar, porque dice que a la piscina no entra. Un poquito nadar para la espalda eso fue lo que me dijo. Fui a recuperación y me dijo que ande que como había hecho mucho reposo que tenía que andar y que fuera al mar a nadar. Si dije “sí, ahora en le mes de Agosto iremos a nadar al mar”.

**Persona 8:**

Bueno en Barcelona hay muchísimos.

**Persona 4:**

Dijo que no entraba, entonces me mandaron otra carta de xxx, de una chica, me mandaron una carta de rehabilitación de aquí de xxx, y al mes ya tenía la rehabilitación. O sea que para mí fue muy rápido.

**Persona 9:**

A mí me hicieron tres infiltraciones.

**Moderadora:**

Le hicieron infiltraciones antes de...

**Persona 9:**

Si señora, para calmar el dolor.

**Persona 5:**

A mí en la espina dorsal.

**Moderadora:**

Ahí la espina dorsal.

**Persona 5:**

Me pincharon tres veces la espina dorsal.

**Persona 3:**

Para la artrosis no funciona bien.

**Moderadora:**

A Ustedes directamente les mandar otras cosas.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

Muy bien, vamos a centrarnos. Ya hemos visto todos los trámites que hay que hacer, les manda el traumatólogo, muchos han estado dando vueltas, han estado medicándose, bueno cada uno ha pasado por la situación que ha pasado hasta que finalmente les prescriben o les mandan a rehabilitación. Entonces bueno ya llega la primera visita y Ustedes en su caso pues entiendo que tienen la primera visita con un médico, y ¿Me cuentan cómo es esa primera visita? Yo no sé cómo es, me la cuentan, ¿Qué me dicen?

**Persona 3:**

Explicas lo que te pasa, “¿Qué le pasa? a Usted ¿Qué le duele?, entonces tú dices pues esto, esto y esto. En caso en la xxx cómo te atiende una doctora, te toca la pierna, en este caso, “aquí, aquí” entonces luego ya te manda al centro, con el chico que te hace las recuperaciones.

**Moderadora:**

Las sesiones.

**Persona 9:**

A mí es el médico de cabecera el que me dijo “xxx mire sabe que”, cómo hace años que lo tengo, “hágame unas radiografías y depende de lo que vea, entonces le mando al especialista”

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

Claro, todo esto... pero yo digo cuando ya la primera visita, cuando ya Ustedes tienen ese médico rehabilitador.

**Persona 8:**

A mí me visitaron dos, no sé porque.

**Moderadora:**

Bueno pues cuéntenos por qué.

**Persona 8:**

Uno fue en el hospital xxx. Con ese traumatólogo yo me llevaba la mochila con ropa. Voy a rehabilitación, y me dijeron “no es la visita” y yo “ostras”. Eso fue en Abril y yo empecé con las cervicales e iba al traumatólogo por ellos y me dijeron que eso iba a ser dos meses de dolor, bueno dos meses clavados de dolor, el 25 de Marzo se me pasó el dolor. Pero cuando llevaba varios días con el alta me volvió el dolor y me dijeron que era de la mala postura en la cama. Me dijo “no te preocupes que ahora del centro de rehabilitación te llamaremos, te llamen y te dirán un día para volver”. Me llamaron y me visitó una doctora.

**Moderadora:**

Y ese día ¿Yo quiero que me cuente que pasó ese día?

**Persona 8:**

Miraron mi historia y me dijeron que no podían tratarle las cervicales, pero si te duelen las lumbares te trataremos las lumbares.

**Moderadora:**

Y ¿Qué le dicen? “Vamos a tratarles la lumbares” y ¿Qué más cosas? ¿Cómo es ese momento?

**Persona 8:**

Que me harían corrientes. Me miraron y me dijeron que deberíamos hacer ejercicios de rehabilitación que me irían muy bien y que las continuase haciendo en casa y que me pondrían corrientes, y que duraría unas tres semanas.

**Moderadora:**

Le hace más o menos una aproximación del tiempo que van a estar en rehabilitación.

Varios hablan a la vez.

**Persona 2:**

(Inaudible) creo que mi médico no sabía hablar porque no tenía ni manos ni boca porque lo suficiente de preguntar ¿Qué te pasa? Y sí miraba, ojos sí que tenía, pero es que yo todavía estoy esperando que alguien me ponga algún dedo que mire si tengo algo inflamado... ninguno me toco nunca.

Varios hablan a la vez.

**Persona 2:**

Es que nunca, os lo prometo y a parte, no me explicaron nada de que consistiría... me miró, gira... (Inaudible) es que no me podían tratar las cervicales (inaudible) yo pensé “y ¿Ahora qué?”. Digo bueno alguno me explicará que tengo que hacer y no, yo ya podía

comenzar pero ¿Qué tenía que hacer? Ahora no me acuerdo si fue ese digo u otro, pero no tenía ni idea de lo que haríamos, “tienes que hacer corrientes” pero por qué, nadie me lo explicaba...

**Moderadora:**

O sea, Usted la faltó explicaciones de lo que tenía que...

**Persona 2:**

Yo alucinaba muchísimo, os lo prometo.

**Moderadora:**

No se lo esperaba Usted...

**Persona 2:**

No, yo pensaba que iban a decir “te pasa esto, el mejor lógico tratamiento es este...” o que me hicieran preguntas sobre lo que me gusta y lo que no me gusta, porque por ejemplo el tema de las corrientes a mí es algo que me da mucha angustia, por ejemplo, muchísima.

**Moderadora:**

Y no le dieron la opción de decir.

**Persona 2:**

No, todo me lo dijeron el mismo día. Me dijeron “puedes volver al médico”, pero me tocó esperar bastante y cuando fui le dije que esto de las corrientes no me ha explicado nada y tengo como una cierta aprensión a este tipo de cosas, bueno pude explicar por qué, tengo aprensión es verdad. “¿No lo quieres hacer?, No te preocupes que no es necesario hacerlo”

Varios hablan a la vez.

**Persona 2:**

Pero yo me sentía un poco bicho raro porque el médico me ha dicho que lo haga, “ah que no lo hagas, pues no lo hagas, ningún problema”.

**Moderadora:**

Esto ya con los fisios, ¿No? Vale ahora ya hablamos cuando estaba con las máquinas, entraban a la sala y demás... y los demás que están aquí, ¿Vivieron esta situación? Es decir, les explicaron bien poco...

**Persona 7:**

Yo no, a mí bien.

**Persona 9:**

Yo les pregunté e incluso les dije que me explicaran como se ponen (Inaudible).

**Moderadora:**

Usted ahí “explíqueme, dígame...”

**Persona 9:**

(Inaudible) Me enseño...

**Persona 3:**

Parece que xxx están más organizados por lo que veo yo.

**Moderadora:**

Bueno sí vamos valorando...

Varios hablan a la vez.

**Persona 4:**

Me han hecho que entregara todas las pruebas, me han mirado, me han tocado donde me dolía, me han hecho ejercicios con las piernas, me han mirado bien...

**Moderadora:**

¿Pero esto ha sido en esta primera vista?

**Persona 4:**

En todas. Siempre que he entrado te visita un...

**Moderadora:**

Un médico.

**Persona 4:**

Sí, médico o medica y a mí me han hecho todo lo mismo, me han tocado donde me ha dolido..."Aquí me duele más, aquí me duele menos"

**Moderadora:**

¿Les han contestado si tenían dudas, si algo no les cuadraba? ¿Les daban opciones...?

**Persona 4:**

A lo mejor cuando estaba realizando los ejercicios me ha visitado el médico y me han dicho cómo iba y yo he dicho "pues no he notado nada" y me han cambiado, porque a veces que te dan un calor, corriente, o electrodos...hay muchas variaciones, y te han cambiado de tratamiento. A mí por lo menos.

**Moderadora:**

En función de la marcha, tuvieron cambios.

**Persona 4:**

Exacto.

**Moderadora:**

Pero sigamos un poquito en esta...

**Persona 7:**

La primera visita yo fui a xxx y me visitó un doctor muy atento y muy bien. Yo también llevaba mis radiografías, él lo tenía todo en el ordenador. Me tocó y yo al tener una hernia discal, me hizo eso de los nervios, que te hacen de esto se te mueve y este no... me dijo "no tienes que llevar bolsas en las manos nunca, tiene que llevar una mochilita y ponerlo en la mochilita, el bolso nunca lo lleves en la mano..." me dio buenos consejos y me atendió muy bien, la xxx un doctor. "Vamos hacer unos ejercicios para reforzar la zona lumbar" porque lo mío no se puede operar de momento me explico "vamos a reforzar, te voy a dar unas corrientes, una calor". Era microondas, diez minutos de microondas. Me ha ido muy bien porque yo ya el verano pasado todas las noches me tenía que poner la esterilla media hora, o sea que a mí el calor ya me ha ido muy bien, y los ejercicios estos también me han ido muy bien porque me han reforzado esta zona. Me ha ido bien todo, y yo estoy contenta con el médico y con las chicas.

**Moderadora:**

Si parece que con los profesionales están contentos... y Usted, ¿Cómo fue su primera visita?

**Persona 6:**

A mí el traumatólogo de la Seguridad Social, me tocó me hizo una primer visita. El médico, el traumatólogo del centro rehabilitador me hizo exactamente la misma visita, o sea tuve un duplicado de visita y fueron los fisioterapeutas del centro que me explicaron un poco día a día lo que iba hacer, también yo tenía que preguntar porque si no te quedas un poquito parado. "Has de hacer esto, esto otro" vale, un poco te lo van explicando pero siempre es mejor que preguntes, sales ganado.

**Moderadora:**

¿Y Usted?

**Persona 5:**

La traumatóloga de la seguridad social me miró la radiografía de las rodillas (inaudible) me explicó lo que harían, me mandaron las corrientes que te lo he explicado al principio y hacía la gimnasia en grupo el que me atendía me parece que se llamaba xxx, el primer día está por ti para que sepas lo que haces y el segundo vas más por libre.

**Moderadora:**

Vale, ahora vemos ese primer día. Pero les explican, más o menos a todos les hacen una estimación, ¿No? Pues van a estar aquí tantas sesiones, tantas semanas...

Varios afirman que sí.

**Persona 5:**

A mí sí en este centro.

**Persona 8:**

Yo fui a la recepcionista. A mí el médico no me lo dijo, yo pensaba que hablaríamos y no.

**Moderadora:**

Es que lo suyo fue un poquito...un poquito cortante, ¿Verdad? Bueno hacemos la primera visita con el médico rehabilitador y llega el primer día de la rehabilitación. No sé si el mismo día que hacen la visita con el médico del centro les dicen "bueno pues pase Usted aquí y empiece a hacer los ejercicios".

Varios afirman que al día siguiente.

**Moderadora:**

¿Cómo es ese primer día de la rehabilitación?

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

¿Cómo es ese primer día, qué ocurre, qué les dicen, les organizan, qué ocurre?

**Persona 4:**

Pues salen a por ti, te llaman, entras y te dicen lo que te van hacer.

**Moderadora:**

Ya le recogen aquí los fisios entiendo.

**Persona 4:**

Sí. Te dicen lo primero quién está con el calor, con las corrientes o lo que sea. Te dicen el tiempo que vas a estar.

**Persona 3:**

El tiempo que te queda.

**Perdona 4:**

Depende de lo que tengas tienes diez minutos, más o menos allí. Entonces de allí te pasan a una sala de gimnasio, el otro te explica la gimnasia que vas hacer para lo que llevas, si es de lumbares si es de cervicales, si es de hombros.

**Persona 3:**

Cuando una persona está más fastidiada la saca de allá. O sea, si tiene una cosa y no se aguanta ahí, la pasan a otro sector.

**Moderadora:**

Y en esta sala están cada uno de Ustedes con su máquina...

**Persona 4:**

No máquina no, son cabinas.

Varios hablan a la vez.

**Persona 9:**

Son cabinas.

**Persona 3:**

La corriente doce minutos. Luego pasas al gimnasio a que venga el profe y ya te pones.

Varios hablan a la vez.

**Persona 1:**

Yo la primera vez si que me hicieron eso con las corrientes, pero después me mandaron a un grupo y llegué y ya estaba estaban haciendo gimnasia y me metí.

**Moderadora:**

Y Usted se metió en el circuito como si fuera un gimnasio

**Persona 1:**

Me dieron una encuesta al principio.

Varios afirman lo mismo.

**Persona 1:**

Y luego al final te hacen la misma encuesta.

Varios hablan a la vez.

**Persona 3:**

Por lo que veo está más organizado.

**Persona 7:**

Tú tienes un problema y le dices “Oye mira que me duele aquí o esto no lo puedo hacer” lo que hacemos todos (inaudible) cogemos una colchoneta o un cojín y hacemos unos ejercicios, todos hacemos los mismo ejercicios. Todos los días nos va cambiando hay algunos que son fijos y otros que no, ellos lo van cambiando.

**Moderadora:**

Dependiendo cada uno de lo que tiene...

**Persona 7:**

Yo había uno de ellos que no podía hacerlo, levantarlo así no podía porque me dolía “si no lo puedes hacer, no lo hagas, haz lo que puedas” nunca no has obligado a nada. Tú en casa no sabes si las piernas van así o asá, en cambio en allí está ella dando vueltas por la sala vigilándote que lo estires bien que lo hagas como ella te dice, está ella al tanto de toda la sala, y mira así vamos bien.

**Persona 3:**

Si hay cuatro días que no puedes ir, esos días lo has de hacer.

**Persona 4:**

Los recuperas.

**Moderadora:**

Esto ¿Qué ocurre? ¿Cómo controlan los días que no van? ¿Tienen Ustedes una tarjeta?¿Cómo funciona esto?

**Persona 3:**

La historia va por el ordenador.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

Esta tarjeta cuando Ustedes...

**Persona 3:**

Esta tarjeta cuando entras la enseñás.

Varios hablan a la vez.

**Persona 3:**

Esto va directamente por ordenador. El día que hago corriente digo “oye hoy voy a corriente” y pone la corriente a tope y la chica dice “no pueden entrar hasta que da la corriente y pone el ordenador en marcha que va con esto, o sea que lo tienen calculado.

**Persona 4:**

Va en grupo, lo de las cervicales te ponen en un grupo de cervicales.

**Persona 3:**

Claro son casos diferentes.

**Persona 2:**

Había un grupo que si entras, entras allá (inaudible) ordenadores, fisioterapeutas no se que escribían en el ordenador... con las cervicales me enseñaron cuatro ejercicios, era todo muy individualizado y como yo tengo mucha aprensión a las corrientes no me gustan, me

enseñaron además de los cuatros ejercicios alguno más (inaudible) yo había cogido una habito donde llegaba me cambiaba y hacía los ejercicios y ya al finalizar si que entré en un grupo de gimnasia (inaudible).

**Moderadora:**

¿Tenían Ustedes la sensación de que estaban pendientes de Ustedes? ¿Los fisios están atentos, se preocupaban por Ustedes...?

Varios afirman que sí.

**Persona 7:**

Es que como no lo hagas bien te dicen, eh! Por lo menos a mí, en el grupo de la espalda. Iba todos los días por eso, cuando empecé los quince días iba por eso y bien. Ese día de Pascua se recuperaba por otro día más.

**Moderadora:**

Y si Ustedes faltaban cualquier día porque tenía un problema, porque una no puede a veces... Estas cosas las avisan y no hay problema...

Varios afirman que sí.

**Persona 9:**

Porque si no te ponen falta.

**Persona 3:**

Hay una chica que si no voy el viernes me dice "hombre pues no pasa nada". (Inaudible) ahora hay un chico joven que trabaja o no se qué y entonces este chico, porque no lo conocía, llegó más tarde, porque debería estar allá, decía mañana no puede venir (inaudible) pero este chico seguía más tarde.

**Persona 6:**

A mi me ofrecían la alternativa pues de puedes venir a estar hora, o a esta otra u otro día...

**Moderadora:**

¿Le dan alternativas?

**Persona 6:**

Si ocasionalmente.

**Persona 3:**

Si, al principio. A las 17.00 o a las 19.00

Varios hablan a la vez.

**Persona 6:**

Si no podías lo avisabas “mañana no puedo ir que tengo una reunión, quizás si pudiera venir este otro día...”

**Persona 3:**

Y este día lo recuperas.

**Moderadora:**

O sea que le han dado un poquito de flexibilidad para adaptarse un poquito a su agenda y a sus horarios. ¿Todos han ido al centro por su propio pie? Nadie ha usado ambulancias....

**Persona 4:**

Al principio yo usaba ambulancia.

**Persona 3:**

Yo iba en ambulancia.

**Moderadora:**

Hay gente que iba en ambulancia. ¿Hay mucha gente en el centro? ¿Tienen Ustedes que esperar a ciertas máquinas, cómo está el centro?

**Persona 3:**

Si hay que hacer cola en la gimnasia o las corrientes es al principio, están un cuarto de hora por ejemplo, si hay quince o diecisiete personas haciendo eso y luego cuando acaban estás media hora en el gimnasio y después hace la recuperación el profe el que se encarga, porque este chico sabe y si pones la pierna mal o lo que sea, te lo pone bien.

**Moderadora:**

Están muy pendientes y muy atentos.

**Persona 3:**

Suelen haber ocho, diez, doce o catorce personas, más no.

Varios hablan a la vez.

**Persona 3:**

Este chico está pendiente.

**Persona 9:**

Sí, sí.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

¿Usted quería decir algo?

**Persona 8:**

(Inaudible) había dos chicas nada más, muy atentas y la verdad que muy bien. Te lo explicaban todo muy bien.

**Moderadora:**

¿Ustedes están contentos con los profesionales?

Varios afirman que sí.

**Persona 2:**

Como personas sí. Como te tratan, son amables y simpáticos lo que pasa es que, como profesionales, no sé si era porque era a última hora y estaba muy cansados pero esta sensación de que no están muy atentos a lo que se hacía, no la he tenido.

**Moderadora:**

Usted no lo ha tenido.

**Persona 2:**

Porque verás yo hacia exactamente lo mismo que se hace por la mañana en mi casa y yo no puedo ir allí por ejemplo. Por la mañana hago los ejercicios y por la tarde en vez hacerlo en casa lo hago allí (inaudible) no hay ninguna que me diga “esto no lo haces bien...”

**Moderadora:**

No ha tenido esa atención, ese estar encima de Usted...

**Persona 8:**

Sí porque no hacía las corrientes, porque esta es un bicho raro y no quiere que le digan nada y va a su aire, pero es que yo iba en serio y otra que tenía lo mismo que yo, en ningún momento... es que es como una broma.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

¿Y Ustedes?

**Persona 7:**

Muy bien. Empezaba a las 17.00 a las 16.55 me cambiaba, porque me tenía que cambiar, hacíamos los ejercicios media hora, después cada uno pasaba a sus ejercicios, cuando terminamos cada uno nos íbamos y hasta mañana. Bien, estupendamente.

**Persona 4:**

Lo que pasa que lo primero que hacíamos era entrar a la cabina.

**Persona 7:**

No, yo no.

**Persona 4:**

Yo entraba a las 08.30... es que como va por grupos.

**Persona 7:**

Cada uno tiene su...

**Moderadora:**

Por tandas...

**Persona 4:**

Por grupo y por cervicales y cosas diferentes. Yo cuando he ido por cervicales pues me han puesto las corrientes, pero hay varios...en el día puedes coger varias horas. Entrás te dan corrientes o te ponen microondas o te dan ultrasonido y después te hacen media hora de recuperación, de gimnasio.

**Persona 3:**

Exactamente.

**Persona 4:**

A mí para las cervicales en el suelo no, pero me han hecho muchísima gimnasia. Y si yo no movía bien los brazos o la cabeza a mí me venía la chica o el chico que estuviera ahí y me decía "no, así no, de esta otra manera".

Hablan varios a la vez.

**Moderadora:**

Y de los aparatos ¿Qué me dicen? ¿Cómo estaban los aparatos?

**Persona 7:**

Yo no he utilizado ningún aparato, sólo el microondas tenía que tener.

**Moderadora:**

Y los que han tenido aparato ¿Cómo estaban?

**Persona 6:**

Eran ingeniosos.

**Persona 9:**

Estaban bien.

**Moderadora:**

Estaban en buen estado.

**Persona 9:**

(Inaudible)

**Moderadora:**

¿Todos estaban en buen estado?

Varios afirman que no utilizaban aparatos.

**Moderadora:**

¿Pero lo que han visto?

**Persona 4:**

Pues de lo que he visto...

**Moderadora:**

¿Está cuidado?

**Persona 4:**

Bien, sí.

Varios hablan a la vez.

**Persona 2:**

Lo que estaba un poco marrano era lo de los líricos

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

Sí, hay que traerse la toalla.

**Persona 2:**

(Inaudible) habían muchos cabellos, y bueno sí, los apartas pero daba la sensación...

**Moderadora:**

Pero ¿Daba la sensación de que los aparatos estaban cuidados?

**Persona 6:**

Yo incluso pensaba que eran ingeniosos, que eran fáciles de tener en casa, o sea que he montado unas peleas en casa porque...

Varios hablan a la vez.

**Persona 4:**

Lo único que pasa es que es un local viejo.

**Moderadora:**

El local es viejo. ¿Cuéntenme cómo era el local, cómo eran las instalaciones?

Varios hablan a la vez.

**Persona 3:**

Es antiguo pero no falta de nada.

**Moderadora:**

Es antiguo pero no falta de nada...

**Persona 4:**

Está limpio, está cuidado.

**Persona 3:**

Los lavabos están bien, tienes ducha para ducharte.

**Persona 7:**

Y todos los pisos tienen Waters.

Varios hablan a la vez.

**Persona 3:**

El nuestro estaba bien, yo iba a orinar y estaba limpios.

**Persona 7:**

El de xxx estaba bien.

Varios hablan a la vez.

**Persona 7:**

Y a la gente, quien iba descalzo le daban unos calcetines.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

A ver no nos solapemos que si no, no nos escuchamos entonces los centros un poquito pequeños.

**Persona 2:**

(inaudible)

**Moderadora:**

Mucha actividad.

**Persona 3:**

En mi centro no.

**Persona 9:**

Yo voy al de este señor y tampoco.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

Disponían de... bueno porque Ustedes irían con sus cosas personales.

**Persona 3:**

Si taquillas de un euros o cinco pesetas como yo pongo ... y vale igualmente.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

Tienes Ustedes las llavecitas de las taquillas.

**Persona 9:**

Si y cuando acabamos recogemos. Antiguamente había un señor en las taquillas.

**Persona 4:**

Si había como un ropero, no había taquilla.

**Moderadora:**

Y ¿Cuánto tiempo han estado en las sesiones? ¿Cuánto duraba cada sesión?

Varios afirman una hora.

**Persona 2:**

Yo el tiempo que quería.

**Moderadora:**

Si porque Usted iba un poco por libre.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

Han estado con el calor y la gimnasia.

**Persona 3:**

Con el gimnasio una hora y ya está.

Varios hablan a la vez.

**Persona 6:**

Me llama la atención que ella, yo también... fuimos al mismo centro y parece que no que hablamos de centros diferentes, pero es verdad que la primera vez fui a la tarde y luego por cuestiones de horarios me cambié a la mañana y parecen dos centros diferentes.

**Moderadora:**

Esto de la mañana y la tarde está bien esta apreciación que Usted ha hecho.

**Persona 6:**

Hace mucho de esto.

**Persona 2:**

Y luego también que estamos muy cansado ya, es como ha ultima hora, te relajas.

**Persona 4:**

Es un trabajo.

**Persona 2:**

Sí, pero eran muy simpáticos se les coge cariño y todo. Si trabajaban bien.

**Persona 4:**

Pero lo que quiero decir que es un trabajo que si tienen que estar hasta las ocho, hasta las ocho y punto.

**Moderadora:**

Claro.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

Estamos diciendo que son majos que son simpáticos, que son amables que están pendientes, ¿Dirían también que son profesionales que saben hacer su trabajo? Que saben hacer su trabajo bien que se les nota que saben. Una cosa es bueno pues aquello de que uno es majo es simpático está por ti pero otra cosa es que uno sepa hacer las cosas, sepa de lo que está hablando...bueno que Ustedes se sienten de que bueno lo que les están diciendo les va bien ¿Cómo han sentido esto?

**Persona 4:**

A mí particularmente sí.

**Persona 9:**

Conmigo se han portado bien y muy cariñosos, todos los médicos (inaudible).

**Persona 5:**

Hay un chico alto xxx que este sabe de todo, te lo cuenta, te lo explica todo.

**Persona 8:**

Si nos hizo unas clases teóricas para los músculos y nos explicaba

**Persona 7:**

Sí a nosotros también.

Varios hablan a la vez.

**Persona 8:**

Había cosas que ya sabías y otras que no. Te servía estaba bien.

**Persona 4:**

Yo la verdad que lo que me han llevado a mí, estoy perfecta. Te lo explicaban y se veían profesionales de verdad.

**Moderadora:**

Dirían Ustedes que mientras que han estado yendo a las sesiones estos cuarenta minutos, esta hora que tenían, ¿Era tiempo suficiente? ¿Se aprovechaba bien el tiempo?

Varios afirman que sí.

**Moderadora:**

¿Por aquí también han aprovechado bien los ejercicios?

**Persona 7:**

Allí no se esperaba a nadie, empezábamos a las cinco y si alguien llegaba más tarde se incorpora, pero a las cinco se entra y a las cinco y media se acaba tu turno que empieza otro grupo.

**Persona 3:**

Cada hora va cambiando de grupo.

**Moderadora:**

¿Me quieren contar algo más sobre lo que han sido las sesiones de rehabilitación? ¿Algo que quieran destacar? Supongo que les daban los ejercicios allí o los que iban a calor también, ¿Les daban para hacer en casa?

**Persona 9:**

Te dan un librito para que vayas haciendo en casa.

**Moderadora:**

Les dan pautas para hacer en casa.

**Persona 6:**

Si bueno, te dan el libro cuando te dan el alta.

**Moderadora:**

A Ustedes cuando les daban el alta, pero yo me refería a si mientras estaban haciendo las sesiones...

**Persona 4:**

“Para los fines de semanas hazme los ejercicios”.

**Moderadora:**

Yo me refiero a que cuando Ustedes iban al centro ¿Les daban deberes para hacer en casa?

Varios afirman que no.

**Persona 6:**

Los podía hacer quien quisiera.

**Persona 3:**

Una vez le pregunte si la (inaudible), porque yo sabía que iba bien, y me dijo “si ningún problema”.

**Moderadora:**

Si pero porque esto Usted le preguntó, pero yo digo si les decían “haga Usted esto también en casa”.

**Persona 4:**

Dicen que tienes que hacerlo en casa, pero como unos deberes no.

Varios afirman lo mismo.

**Persona 7:**

A mí sí, cuando he terminado me han dado un librito.

**Moderadora:**

Ahora vemos cuando acaban.

**Persona 3:**

Pero el libro es esencial.

**Persona 4:**

Viene cuatro, cuatro ejercicios.

**Persona 3:**

Es de lógica.

**Persona 9:**

Lo que hace es recordarte lo que has hecho.

Varios hablan a la vez.

**Persona 4:**

El libro no trae todos los ejercicios.

Varios afirman lo mismo.

**Persona 7:**

Trae cuatro.

**Persona 3:**

Son de lógica y nada más.

**Moderadora:**

Vamos al último día, ya han hecho... No se si me quieren comentar algo de las sesiones en sí, alguna cosita que quieran destacar, algo que les ocurrió... ¿Algo?

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

O sea que lo han vivido bien.

**Persona 4:**

Yo cuando hacía la gimnasia pues lo mejor y punto.

Varios hablan a la vez.

**Persona 3:**

Tres días antes de acabar te llama desde su despacho el chico este, es consciente y sabe lo que se hace, entonces te mira y te toca la rodilla, está inflamada aquí, está inflamada allá...

**Moderadora:**

¿Les hacen algún seguimiento mientras estaban haciendo las sesiones, es decir, han vuelto si han tenido que consultarle algo al médico rehabilitador, les han dado la opción de consultarlo? O ¿Han estado todo el rato con los fisioterapeutas?

**Persona 3:**

No, te dan el alta...

**Persona 8:**

Bueno a mí sí.

**Persona 3:**

Tengo un sobre, que por cierto mañana tengo que venir al traumatólogo y se supone que es el informe de...

**Persona 9:**

Sí, de lo que te han hecho.

**Moderadora:**

Por aquí decían que Usted había tenido algún contacto con el médico rehabilitador mientras...

**Persona 8:**

Si dos antes de acabar me dijo si me encontraba bien, si me encontraba bien...

**Moderadora:**

¿Al resto se lo han hecho también?

Varios afirman que no.

**Persona 4:**

A mí el mismo fisio, y te toca y te mira también. Te toca la espalda que es donde más me dolía, antes de darme el alta, entonces me vio y me dio seis o siete días más.

**Moderadora:**

Vamos a este día. Es el último día de rehabilitación, el fin de la rehabilitación... ¿Qué ocurre este día?

Varios hablan a la vez.

**Persona 1:**

Te habla y te hace un informe, te escribe un informe.

**Moderadora:**

¿Te hace un informe?

Varios afirman que sí.

**Moderadora:**

Ustedes se pueden llevar ese informe.

**Persona 1:**

Curiosamente...

**Persona 9:**

Se lo tenemos que entregar al...

**Moderador:**

¿Se lo tiene que entregar al especialista?

**Persona 8:**

A mí no.

**Moderadora:**

¿A Usted no le han hecho ningún informe?

**Persona 8:**

Me da un informe muy breve y cuatro ejercicios.

**Moderadora:**

Bueno...

Varios hablan a la vez.

**Persona 4:**

Te hacen un escrito cómo te ha ido la recuperación y hasta donde has llegado.

**Persona 7:**

Y la factura.

**Persona 4:**

Y la factura.

**Persona 9:**

De lo que vale.

**Moderadora:**

De lo que vale lo que has hecho.

**Persona 4:**

Y eso se lo tienes que entregar al traumatólogo.

**Persona 3:**

Esto al traumatólogo.

**Moderadora:**

Son Ustedes los que se lo entregan al traumatólogo.

Varios hablan a la vez.

**Persona 3:**

Yo pedí visita antes porque sabía que tardaría.

**Persona 6:**

Pero si tú vas al traumatólogo le enseñas... yo incluso tuve la suerte de que hice más sesiones, consecutivas claro, porque claro si te las dan dentro de tres meses... y coincidió que

me hicieron el informe, pude pillar una hora al traumatólogo, me visitó y pude empalmar dos sesiones.

**Moderadora:**

¿Al resto les ha sucedido esto?

**Persona 9:**

(Inaudible) por sí necesito continuar o no continuar, ahora dependo de si me dice unas sesiones más o no. El día cinco tengo la visita, a ver si tengo que volver o no.

**Persona 4:**

A mí me ha tocado hacer la continuación y no me han dado continuación.

**Moderadora:**

Ha tenido que parar, volver...

**Persona 4:**

Y reiniciar otra vez.

**Moderadora:**

¿A alguien más le ha pasado lo de ha esta señora? No.

**Persona 4:**

Yo pensaba que iba a seguir.

**Moderadora:**

Cuando les dan el alta, ¿Tienen algún tipo de seguimiento por los propios fisios del centro...? ¿Alguna vez se retorna con ellos?

**Persona 6:**

Si no vuelves no.

**Moderadora:**

Si no vuelves se acabó, ¿No?

**Persona 9:**

Yo voy a menudo porque tengo un sobrino minusválido y está allí y voy a verlo pero es para verle a él.

**Moderadora:**

Usted va por otro motivo.

**Persona 3:**

La tarjeta te la tienes que guardar por si...

**Persona 4:**

Pero aunque lleves la tarjeta no entras.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

Ya le han dado el alta y el alta ya se lo han dado.

**Persona 3:**

Por si te manda el médico claro.

**Persona 6:**

Yo creo que si tuviera que volver y preguntar algo o me tuvieran que atender por algo me atenderían.

**Moderadora:**

No cree Usted que le pondría ningún problema.

Varios afirman que no.

**Moderadora:**

Y en cuanto a información, cuando acaban la rehabilitación, en cuanto a información que les dan, les dan aquel informe, este que me han comentado, a todos les dan el informe, a todos los que están aquí les dan el informe a unos más breves a otros más detallados.

**Persona 9:**

Bueno a mí dos hojas.

**Persona 3:**

La factura.

**Moderadora:**

La factura...

**Persona 3:**

La información de lo que te han hecho.

**Moderadora:**

Y os dan el librito.

**Persona 2:**

No el librito no.

**Persona 9:**

A mí sí.

**Persona 4:**

El librito a veces te lo dan, a veces no.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

Y algunos les han dado este librito...

Varios hablan a la vez.

**Persona 3:**

Son cosas esenciales.

**Persona 9:**

Cómo lo puedes hacer en casa, cómo puedes abrocharte, cómo no puedes abrocharte.

**Moderadora:**

Les dan consejos.

**Persona 2:**

Una cosa yo llegué algún día que no estaban los fisioterapeutas de siempre y había algún sustituto, y habían alguno que yo no conocía... no sé algo extraño.

**Moderadora:**

Le ha pasado a Usted una serie de cosas...

**Persona 2:**

(Inaudible)

**Moderadora:**

Bueno puede ser la causa que explique esto. Si Ustedes tuvieran que destacar algo positivo de la rehabilitación ¿Qué me dirían?

**Persona 2:**

¿Del uno al diez?

**Moderadora:**

Del uno al diez no. A mí me gustan las palabras.

Varios hablan a la vez.

**Persona 7:**

Para mí todo muy bien. No hay nada negativo porque no tengo nada, todos me han atendido bien, no tengo nada.

**Persona 4:**

Negativo ninguno, lo único que en vez de veinte sesiones...

**Persona 3:**

Hombre si no te hacen mucha cosa.

**Moderadora:**

Consideran que son pocas sesiones.

Varios hablan a la vez.

**Persona 2:**

Es que yo tenía la sensación de que iba por tres problemas diferentes (inaudible) a mí me han recomendado una fisioterapeuta privada, barata y muy joven y la verdad es que merece la pena. Ves y ya verás porque en cuatro sesiones ya te lo quita todo, el dolor de cabeza, el dolor de cervicales y yo ahora estoy bien, entonces si yo multiplico quince días por tres son cuarenta y cinco días que voy a tener una hora allí que puede ser muy divertido ir allá...

**Moderadora:**

Bueno sí, pero el objetivo es otro.

**Persona 2:**

Pero no sirve, no soluciona el problema.

Varios hablan a la vez.

**Persona 2:**

Yo en un primer momento estaba muy contenta, pero después no sé porqué se acentuó la contractura (inaudible) y la verdad que yo iba con mucha gracia pero al ir cuatro días separados entre semanas eso no es efectivo y claro yo que estaba tan contenta...

**Persona 4:**

Eso es porque no hay suficiente personal para ser individual.

**Persona 2:**

Pero es que mira quince por tres son cuarenta y cinco horas (inaudible).

**Persona 4:**

Es que al ser por la Seguridad Social, es lo que he dicho antes, porque tengo que estar pagando un dineral cuando hay Seguridad Social donde hay personas, yo creo, mucho mejor preparada que en la privada. ¿Y porque me mandan a una privada pagando la Seguridad Social?. Si hubiera más fisios y estuvieran más pendientes y fuera más individual, porque cada persona a lo mejor necesita en vez de veinte sesiones, cuatro escaladas... pues que se la den así. En vez de decir te damos veinte sesiones en grupo, que está muy bien que te ayuda, pero si tienes un problema, al final no te lo quitan, porque yo tuve que ir al fisio a que me hiciera los ejercicios fuertes porque claro tú haces el ejercicio que te manda pero si te duele tú no te lo haces.

Varios afirman.

**Moderadora:**

Eso es así cuando te duele, no lo haces.

**Persona 4:**

Si tú te tienes que obligar una pierna, no te lo obligas porque cuando te duele...

**Moderadora:**

Dejas de hacerlo.

**Persona 4:**

Y esto pasa. Y si no que sea individualmente.

**Persona 3:**

Hay casos y casos.

**Persona 4:**

Que no, hay muy poquita gente. ¿Cuánta gente hay arriba?. Tres. Se van turnado arriba ya abajo. Xxx está para toda la (inaudible) y está sola.

**Persona 3:**

Yo he estado en el primer piso solo.

Varios hablan a la vez.

**Persona 4:**

(Inaudible) si hubieran más personas... si yo necesito una hora xxx conmigo.

**Persona 3:**

Eso no puede ser.

**Persona 4:**

Pues sí, si hubiera más y yo en vez de veinte días iría tres y así irían todas las personas. ella te pone aquello y fisio no te hace lo que te tiene que hacer un fisio, te hace un gimnasia para que te vaya bien, y te va muy bien pero no te hacen los movimientos que te tienes que hacer, ni de cervicales, ni de lumbago ni de nada.

**Persona 3:**

Lo hace en grupo claro.

**Persona 4:**

Lo hace en grupo.

**Persona 3:**

Depende de la persona fastidiada hace las cervicales, lumbares...

**Persona 7:**

El problema es que tú vas a esa hora y es sólo cervicales...cuatro horas que son cervicales, porque a mí me lo explicaron así. Por la mañana y por la tarde hacen sólo una hora de cervicales, piernas, hombros o lo que sea...

Varios hablan a la vez.

**Persona 4:**

Somos un grupo y te hacen mover lo que son las cervicales, pero tú no vas, porque a mí me lo han hecho y te estiran las cervicales y te sientes cómo te quitan las estas...pero ella no lo puede hacer, porque hay una persona para diez o quince personas.

**Moderadora:**

Una pregunta y ya para acabar porque creo que ya nos lo habéis contado todo, una pregunta ¿El libro os lo han dado a casi todos?

Varios afirman que sí.

**Moderadora:**

Una pregunta, hay unas notas a mano aquí... como es más individualizado, ¿Alguna vez los fisios os han puesto algo más individualizado aquí?

**Persona 7:**

No eso lo he hecho yo. Porque como cada día nos cambian los ejercicios es la única manera de acordarme. De todos modos yo lo pregunté y me dijo que en la página web sale todos los ejercicios.

**Moderadora:**

Bueno por nuestra parte muchísimas gracias que la información es muy importante (...)

## TRANSCRIPCIÓ GRUP FOCAL BADALONA 28/juny/2012

N=8

**Moderadora:**

Para empezar un poquito, para situarnos queríamos saber que tipo de rehabilitación han hecho ustedes, así que empezamos por allí mismo...

**Persona 1:**

Bueno yo tuve una caída hace casi dos meses y a raíz de eso no podía andar, claro a la estoy moviendo pero no totalmente porque todavía me falta (inaudible) pero ya por lo menos, agarro algunas cosas, antes no podía ni agarrar un plato.

**Moderador:**

¿Fue usted directamente a un centro, a pasado usted por un hospital previamente?

**Persona 1:**

No, primero fui al doctor de cabecera y entonces me mandó a rehabilitación, y he estado ahí pues muy bien atendida y todo, hasta que llegó el día que tenía que retirarme.

**Moderador:**

Que le dieron el alta (inaudible).

**Persona 1:**

(Inaudible)

**Moderadora:**

¿Por aquí?

**Persona 2:**

Bueno pues tenía un tendón rasgado, medio roto y levantar el brazo hacia arriba me costaba mucho veía las estrellas, para mí y bueno fui al médico de cabecera de ahí a recuperación y en recuperación me hicieron unos ejercicios y los ejercicios me han dejado el brazo perfectamente y me han dado alta (inaudible)

**Moderadora:**

Bueno ahora iremos comentando tranquilamente un poco todo esto.

**Persona 3:**

Bueno yo me tiré dos años y medio yendo de médico de cabecera en médico de cabecera, me sacaron, me dijeron que no tenía nada hasta que me sacaron una tendinitis (inaudible) me infiltraron, en tres ocasiones en el tendón, y a raíz de ahí dijeron que antes de operar me metiera en rehabilitación para hacer unos ejercicios a ver si así se podía solucionar. La cosa no se solucionó y me tuvieron que operar y después de operarme tuve que volver a rehabilitación y ya a partir de ahí todo fue a mejor desde que me dieron el alta y todo perfecto.

**Persona 4:**

Yo tuve una tendinitis (inaudible) director y personal estupendo y estuve 16 meses (inaudible) y ahora hace, en diciembre, estuve con la ciática estuve y también estuve tres o cuatro semanas y ahora estoy bien (inaudible) de tratamiento y de médico y del tratamiento y todo.

**Persona 5:**

Pues yo tuve una caída me rompí el radio y el tercer (inaudible) de la columna me operaron y después de la operación me llamaron (inaudible) y estaba hasta la semana pasada (inaudible) una segunda operación para sacarme, por que llevo un clavo, dos placas, dieciséis tornillos y entonces pues eso no me los quitan pero claro yo no mejoro por el tema de que me los han de sacar, entonces claro se me clavan entonces ya rehabilitación por mucho que haga, por mucho que... llevo un seguimiento, pero hasta que no me los saquen no.

**Persona 6:**

Pues yo me (inaudible) en lo alto del pie y me rompió el tendón a sí que he estado ingresada 6 semanas, luego tenía rehabilitación me parece que han sido ocho semanas y ya me siento bien y estoy contenta y tengo el alta.

**Persona 7:**

Pues yo que me dieron un vértigo y de ahí hasta que me han encontrado lo que tenía pues pasaron mucho médicos y luego se ve que es una tendinitis del tendón que por ahí me daban los mareos, dicen que de ahí y a mí no me han dado el alta la he cogido yo, porque ya me encontraba mal y ya iba todos los días e iba que ya no podía ir y entonces deje de ir el jueves, me parece que fue el último día que fui, y ya vine el lunes, estuve todo el día ingresada, con infección con fiebre muy mala, mira como estoy, y mañana vengo otra vez al hospital. Pero la cogí por eso porque yo estaba bastante mejor, llevaba dos meses, bueno cuarenta sesiones, y he estaba bastante mejor, pero es que yo veía que algo tenía y el cuerpo que no podía, que no podía conmigo y dice “tiene que seguir” y yo pues de momento he cogido el alta, pero tengo que volver, pero a ver si me encuentro bien.

**Moderador:**

Hasta que usted tenga más fuerza.

**Persona 7:**

Sí, más fuerza.

**Persona 8:**

Bueno pues yo voy a explicar la historia. Yo he estado dos años, bueno no haciendo rehabilitación dos años, yo me caí desde una escalara muy alto y tuve una luxación de hombros y vine al hospital este de aquí me pusieron el brazo en cabestrillo y estuve un mes y pico con el. Luego fui a rehabilitación y no recuperaba, entonces el Doctor xxx me dijo “usted tiene que tener el supraespinoso roto” y el brazo no lo podía levantar. El brazo no lo podía levantar más que así, este derecho. Y bueno me tuvieron rehabilitando y luego ya me enviaron otra vez al hospital y estuve esperando siete u ocho meses a que me operasen. Entonces me hicieron una operación aquí en el hospital y me pusieron no se cuantos tendones aquí y luego la faena mía ha sido para poder levantar el brazo, ahora ya lo levanto gracias a dios y me tengo que quejar de una cosa, no sé si ustedes son de la Seguridad Social o lo que sea, que al día veinte... dan el alta demasiado temprano, que yo tendría que haber ido más veces y me dijeron “no, usted no puede venir más porque ya levanta usted el brazo usted un poquito” y claro yo dije “oiga que yo quiero levantarlo más” y me dijeron “haga usted la rehabilitación en casa” entonces yo me puse unos aparatos en casa y voy haciendo y gracias a dios estoy muy bien. Y en esas estoy, gracias a dios, porque yo pensaba que el brazo no lo podría levantar nunca más. Yo soy muy activo y de aquí así no lo podía levantar y ahora mire, el derecho. Y estoy muy contento mire, la verdad es esa, me hicieron eso, lo que pasa que es eso que yo quería seguir más y me dijeron “no, ya está bien y se tiene que marchar” bueno pues mire “adiós, adiós muy buenas” y esa es mi historia.

**Moderadora:**

Muy bien. Bueno pues como ven cada uno tiene un poquito su historia, porque han ido a rehabilitación, entonces nosotros queremos valorar como les han ido dando ese servicio una forma fácil de hacerlo pensamos es que bueno vamos a situarnos desde el momento en que ustedes empiezan hasta el momento en que ustedes acaban, eso es lo que vamos a hacer y ustedes van interviniendo y me van diciendo. Para empezar a situaros un poquito, a usted en determinado momento le dicen señor, señora tiene usted que ir a rehabilitación, me podrían un poquito contar, podrían describir que es lo que el médico les dice desde que tienen que ir a rehabilitación hasta que realmente se produce la primera visita, si hay gestiones por en medio, cómo se produce, un poco cómo empieza todo esto. ¿Me podrían contar cómo lo viven como lo valoran? Cuéntenme ustedes, el que quiera, abiertamente.

**Persona 1:**

Pues yo le voy a contar lo mío. Yo me caí en la xxx y la xxx no quiere saber nada. Entonces fuimos al hospital. A las dos horas de caerme, como tenía el pie roto, la rodilla pues no podía dar el paso. Y el xxx me dijo siéntese en el banco cuando me bajé “mi pie, mi pie” y abrió la puerta me preguntó “¿Te duele mucho el pie?” y digo “no puedo levantarme” y entonces cerró su puerta y se marchó, tuve que llamar a mi hijo y me trajeron al hospital como tenía la rodilla rota. Entonces ha estado un mes me han estado curando por la xxx y al mes llamó la xxx que no quería saber nada, que ellos no querían saber nada.

**Moderadora:**

Entonces ¿A quien pasó?

**Persona 1:**

Entonces cuando me quitó el yeso, este señor, el médico me dijo “le voy a dar una mala noticia y una buena, que le voy a quitar el yeso pero que la echan del hospital, y yo dije “¿No me digas? Y dice “si, sí, ahora tiene que ir a su médica y que la mande donde quiera para ir a rehabilitación”.

**Moderador:**

¿Y usted fue a la médica de cabecera?

**Persona 1:**

Sí, me mandó a xxx y de xxx tuvieron lo menos quince o veinte días que no me quitaban el yeso, ni rehabilitación ni nada, porque me dieron hora para quince días y cuando fui allí el

médico me dijo que sí que estaba mal y me mandó a rehabilitación (inaudible) y entonces ya estoy por la seguridad social.

**Moderadora:**

Y desde que el médico le dice mire usted tiene que ir a rehabilitación, hasta que realmente ya empieza la rehabilitación ¿Qué ocurre en ese tiempo? ¿Pasa mucho tiempo?

**Persona 1:**

Sí, por lo menos veinte días o más. Y todos estos días sin poder moverme. Allí tuvo que venir la nuera y dedicarse a nosotros.

**Moderadora:**

Los demás, ¿Cómo les fue esto? ¿Pasó mucho tiempo, poco tiempo?

**Persona 8:**

A mí prácticamente desde que me, desde que el médico me dijo que tenía que ir a rehabilitación, a la semana o así me llamaron, fui y me hicieron un reconocimiento y de seguida empecé. Me ajustaron el horario que yo podría ir.

**Moderadora:**

Le ajustaron el horario ¿Qué quiere decir?

**Persona 8:**

“A ver a que horario puede usted venir”, me dijeron. Y yo cogí de mañana y estuve yendo eso cuatro o cinco meses no me acuerdo ahora. Hasta que ya me dijeron “mire aquí no le vamos hacer nada, tiene usted que esperar a que le operen”. Estuve esperando seis o siete meses hasta que me operaron. Y luego, en realidad, prácticamente cuando me operaron estuve un mes y medio o un mes y días hasta que me... porque no podía mover el brazo o sea que me dijeron que tenía que tenerlo quieto y si, sí de seguida empecé.

**Moderadora:**

Y los demás ¿Cómo fue?

**Persona 4:**

Mire yo (inaudible) y fue al poco tiempo.

**Moderadora:**

Al poco tiempo, poquito tiempo. ¿No? Usted lo vivió como poco tiempo.

**Persona 2:**

Si, sí.

**Persona 8:**

Yo no me acuerdo pero no sé si fueron cuatro o cinco días o una semana.

**Persona 5:**

Yo fueron dos semanas o tres y luego lo que tuve pues como estaba bastante limitada de movilidad me pusieron una ambulancia.

**Moderadora:**

Usted estuvo con una ambulancia...

**Persona 5:**

Sí. Estuve como dos meses con ambulancia y luego ya cuando mejoré pues me la quitaron.

**Moderadora:**

¿Cómo fue la ambulancia? ¿La recogía...?

**Persona 5:**

Sí. Me regulaban el horario, era de mañana o tarde y pedí de mañana y me recogían, me llevaban y bueno la verdad que muy bien.

**Persona 4:**

¿Puedo hablar?

**Moderadora:**

Sí.

**Persona 4:**

Que resulta que el cálculo o lo que sea (inaudible) o sea, que vivo al lado del límite y me llevaron calle xxx y me llevaban al centro xxx entonces con la ciática que no podía ni moverme tener que ir a xxx y entonces hablé con (inaudible).

**Moderadora:**

Y le dieron la opción de cambiarse de centro, y le cambiaron.

**Persona 2:**

Si lo he cogido, si vivo al lado. Perdí 5 kilos, estuve dos semanas en cama y estuve sin comer, no podía ni levantarme.

**Moderadora:**

¿Los demás?

**Persona 2:**

Yo fue rápido la verdad, me dijeron que tenía que hacer aquí la recuperación y a la semana... bueno tardaron un mes porque a la semana siguiente me llamaron y ya hice recuperación dos meses y a casa, o sea que fue rápido.

**Moderadora:**

Y los trámites ¿Cómo fueron? ¿Tuvieron que hacer ustedes el trámite, se lo dieron todo hecho, se lo tramitaron, cómo fue?

**Persona 4:**

Me llamaron (inaudible) y la otra chica me dio para firmar lo papeles.

**Moderadora:**

Se lo tramitaron. ¿Y los demás?

Varios afirman lo mismo.

**Persona 1:**

Yo estuve yendo a terapia, un mes. Ellos mismos me tramitaron, me llamaron, me dijeron el horario y todo.

**Moderadora:**

Fue todo rápido, se lo hicieron todo. ¿Algún problema que tuvieran en este momento?

Varios confirman que ninguno.

**Moderadora:**

Ninguno. Les ha ido bien este primer paso. En la primera visita, ustedes tuvieron una misma visita entiendo cuando van a rehabilitación. ¿Esa primera visita la hacen con un médico?.

Varios afirman que sí.

**Moderadora:**

¿Y qué ocurre en esa primera visita? ¿Qué les dice, qué les cuentan...?

**Persona 4:**

Te preguntan cómo te va, cómo ha sido en fin (inaudible).

**Persona 8:**

Si el médico te visita, te mira todo el expediente que llevas y entonces ellos van haciendo preguntas y si hay que hacer movilidad y a ver como mueves, a mí al menos... a ver si podía mover el brazo y hasta donde podía llegar y todas esas cosas y luego pues ya ellos lo tramitan y te llaman teléfono o por papel.

**Moderadora:**

Y ya les dicen el día y la hora... ¿Y les cuentan alguna cosita más? ¿Qué más a demás la valoración, les cuentan cuanto tiempo?

**Persona 7:**

No, yo a la cuarta semana me visitó el médico y dijo “¿Cómo vas?” y yo “pues no voy muy bien” y me movió la rodilla...

**Moderadora:**

El médico que la visitó el del propio centro ¿No?

**Persona 7:**

Sí.

**Persona 8:**

Sí, cada veinte días, cada veinte sesiones. Cuando acabas, te llama el médico, te visita y te mira a ver como estas y entonces si ve... o no sé te dice “no mire usted ya está conforme usted ya no...”

**Moderadora:**

¿Pero ustedes no sabían cuantas sesiones iban hacer? Si diez o veinte...

Varios afirman que no.

**Moderadora:**

¿No sabían nada? Y ¿no querían ustedes saber, no esperaban saber...?

**Persona 8:**

Si lo preguntan te lo dicen. “¿Oiga cuantas sesiones me faltan?” y ellos te lo dicen.

**Moderadora:**

Pero yo digo en esta primera visita...

Varios afirman que no

**Moderadora:**

Les valoran...

**Persona 4:**

Yo creo que el resultado, es depende porque puede durar cuatro semanas como pueden durar seis...

**Moderadora:**

Pero ¿A ustedes no les hubiera gustado que le hubieran orientado un poquito?

**Persona 4:**

No.

**Persona 3:**

Es que cada persona es diferente, y también depende del fisioterapeuta que la lleva...

Varios hablan a la vez

**Moderadora:**

Una cosa, a mí me interesa lo que a lo mejor le pasa a ella a ustedes para saber si eso les ocurre a todos.

**Persona 3:**

De toda la vida no he estado con le mismo doctor entonces te encontrabas “Qué te pasaba”... e incluso con le mismo doctor, no les han llevado los papeles y otra vez “¿Qué te ha pasado?”

**Moderadora:**

Y vuelta a empezar...

**Persona 4:**

Pero ellos tienen en el ordenador lo que...

Varios hablan a la vez.

**Persona 8:**

No, no te visita siempre le mismo médico.

Varios afirman que no.

**Persona 3:**

Al principio, por la mañana, veía una chica y últimamente el mismo día de la rehabilitación “oye que te llama el médico” y te interrumpía el tratamiento para atender la visita.

**Persona 4:**

Si tenían huevo, a lo mejor aprovechaban.

**Moderadora:**

Si tenían hueco a lo mejor aprovechaban...

Varios hablan a la vez.

**Persona 8:**

A veces te dicen, vaya usted haciendo la rehabilitación que ya le llamaremos que el médico le espera, y si no va bien te espera a que salgas te dicen “espérese usted que le hace visita”, y ya está al menos a mí.

**Persona 7:**

Y te dan el alta, “Usted ya está bien, ya se puede ir”

**Moderadora:**

Ahora iremos al último momento... ¿Alguna cosita más sobre esta primera visita con el médico?

Varios afirman que no.

**Moderadora:**

Bueno veo que está cambiando con forme van haciendo la rehabilitación. Y ¿El primer día de la rehabilitación cómo viven ese primer día?

**Persona 4:**

Pues el médico te lo explica todo.

**Moderadora:**

¿Se lo explica todo?

**Persona 4:**

Sí

**Persona 8:**

Si, el fisio.

**Moderadora:**

Cuéntenme cómo es el primer día de rehabilitación.

Varios hablan a la vez.

**Persona 8:**

A mí me entraron dentro y me dijeron “síntese en esa silla” en la oficinita esa que te meten dentro y dice “ahora vendrá el fisio”. Viene el fisio y dice “yo soy el fisio que le lleva” y el fisio lleva tu historial, entonces te dice “bueno a ver, usted tiene que hacer esto, esto y esto”. Se ve que a veces, no me va bien esto y entonces cuando vas a la próxima vez a la visita el médico a lo mejor te cambia el sistema y dice “mire el médico dice que esto ahora no tiene que hacer ahora, tiene que hacer esta otra cosa” y te va diciendo que es lo que tienes que hacer más o menos.

**Persona 4:**

(Inaudible) Ellos te observan y te dicen lo que haces bien y lo que no.

**Persona 6:**

Si ellos están pendientes.

**Persona 8:**

Y luego con los aparatos, te ponen los aparatos. Bueno porque claro hay mucha gente que tiene que hacer cola y siempre cada uno va a ver quien se cuele...

**Moderadora:**

¿Hay mucha gente en las sesiones?

Varios contestan que sí.

**Persona 8:**

El viernes hay poca gente y sobre todo tarde.

**Persona 3:**

Yo con el horario que tenía no había casi gente.

**Persona 1:**

Hay que hacer cola de un cuarto de hora.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

Depende de las máquinas...

Varios afirmar que sí.

**Persona 8:**

Los primeros que entran aquellos están de puta madre porque son los primeros que entran y lo tiene todo para ellos, luego empiezan a entrar y claro a raíz que van pasando las horas las máquinas se va llenando.

**Persona 5:**

Esperando las máquinas se pierde mucho tiempo, por ejemplo un cuarto de hora, y tienes que estar ahí un cuarto de hora esperando, luego viene otra persona que a lo mejor va en ambulancia, y pasa por delante de ti porque lógicamente la tienen que venir a buscar y claro tienes que esperar, y claro tu puedes ir haciendo otras cosas pero llega un momento que has terminado todo el circuito y dices "no tengo nada más que hacer" y tengo que estar aquí...

**Moderadora:**

Esperando.

**Persona 5:**

Sí.

**Moderadora:**

Y ¿Las sesiones cómo son? ¿Ustedes van a sus máquinas, hacen cosas en grupo, cómo...?

Varios dicen que en grupo no.

**Moderadora:**

¿Todo individual?

**Persona 8:**

Cada uno va a su aire porque solo son los últimos diez minutos y luego uno va viendo las máquinas que queden libres y si ve que hay dos personas o alguna persona esperando, pues te vas a otra. O hay una cosa que tú tienes que hacer y está ocupada y te vas a otro. Y aquello de sacar agua... pues ahí hay cuatro aparatos y en el momento en que tú quieres ir a lo mejor está ocupado, pero en cuatro o cinco minutos ya vuelves...

**Moderadora:**

Pero estas esperas a ustedes ¿Se les hacen pesadas?

Varios contestan que sí.

**Persona 3:**

Y también hay muchas broncas.

**Moderadora:**

¿Qué ha pasado?

**Persona 5:**

Pues el (inaudible) sólo hay cada cuatro personas y a lo mejor claro yo estoy justo detrás y no estoy esperando para el magneto...“que si ya te has colado, no se qué”... al final tiene que venir el fisioterapeuta y lo que hace es poner orden.

Varios hablan a la vez.

**Persona 4:**

¿A qué hora vas?

**Persona 5:**

A las 11. 15

Varios hablan a la vez.

**Persona 1:**

Tenían que hacer cola para el aseo, para lavarnos las manos y todo (inaudible) porque si no teníamos que esperar.

**Persona 8:**

Hombre esperar mucho, mucho rato yo no diría.

**Persona 1:**

Pero por lo menos cuando por ejemplo me toca a mí esperar, entonces no haría eso para aprovechar el tiempo.

**Moderadora:**

Bueno, entonces de alguna manera tienen que autogestionarse, ¿No?

Varios contestan que sí.

**Persona 7:**

No quedarse sentado, haciendo otra cosa.

**Persona 1:**

Siempre haciendo otra cosa.

**Moderadora:**

¿Cuánto duran las sesiones?

**Persona 6:**

Nosotros entrábamos a las 14.45 y salíamos a las 15.30

Hablan varios a la vez.

**Persona 4:**

Yo de 09.45 a 10.30.

**Persona 8:**

Yo las sesiones las hacía de dos horas.

**Moderadora:**

Y ¿Usted las hacía de horas?

**Persona 8:**

De dos horas, si porque hacía muchas cosas. ¿Te acuerdas cuando limpiaba la mesa?  
Con el trapo aquí que ponían...

**Persona 4:**

Ah, si, sí.

**Persona 8:**

Bueno yo hacía de todo. Yo hacía de todo, la verdad es esa, porque claro si vas es para aprovechar.

**Persona 1:**

Claro.

**Persona 8:**

Porqué si yo estoy jubilado...

**Persona 4:**

Yo hacía menos

**Persona 8:**

¿Menos?

Hablan varios a la vez.

**Moderadora:**

¿Cómo estaba el centro?

**Persona 4:**

Limpio.

**Persona 6:**

Si eso sí, está muy bien.

Hablan varios a la vez.

**Persona 3:**

La limpieza aunque sea, por lo menos en las toallitas estas que envolvías el hielo y en las te ponían la parafina, por lo menos en mí caso, yo me las he encontrado fatal y la parafina de vez en cuando tenía un poquito de...

Varios se ríen y afirman.

**Persona 3:**

Porque por mucho que te laves las manos, la gente mete las manos y no cambian la parafina habitualmente. Lo que es el magneto va con velcro eso no pega pero han cogido otra especie de velcro...bueno está un poco deteriorado.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

Y las máquinas ¿Cómo están las maquinas? ¿Cómo lo encontraban Ustedes?

**Persona 5:**

Si que es verdad que pasa el de mantenimiento de vez en cuando.

**Persona 3:**

Sí, pero por la tarde yo no he visto a nadie limpiar.

**Persona 5:**

Limpiar no, pero de mantenimiento yo si que he visto a gente.

**Persona 8:**

La parafina hubo... yo me recuerdo cuando iba que hubo un problema porque se ve que estuvo un par de días que no funcionaba porque dicen que pusieron la parafina y los empleados decían que estaba sucio y es que cambió porque la parafina era más oscura y entonces la volvieron a poner y dice "no, no es que esta parafina..." y yo con que estaba dos horas cada día me enteraba de muchas cosas, yo veía, observaba ¿Sabes? A parte soy

observador y si, sí estuvo unos días, no sé si te acuerdas (refiriéndose a la persona 4) estuvo unos días que no, si es que se ve que la cambiaron y el color era diferente y parecía sucia.

Hablan varios a la vez.

**Moderadora:**

A ver a ver que aquí han encontrado cosas...

**Persona 5:**

Yo he encontrado cosas, pelos largos, pelos cortitos y pelusillas dentro de la parafina, de sacar la mano y decir... eso se debería de cambiar cada semanita o no sé .

**Persona 4:**

Inaudible

**Persona 3:**

Lo de las corrientes tampoco lo limpian, y lo tenemos que limpiar nosotros.

**Moderadora:**

Lo de las corrientes lo tenéis que limpiar Ustedes...

Varias personas afirman que si

**Persona 3:**

Y antes incluso, al principio de todo, ellos mismo nos quitaban las corrientes y luego "quítatelas tú..."

**Moderadora:**

Cuando van cogiendo la autonomía, van haciéndose las cosas.

Hablan varios a la vez.

**Persona 4:**

Cuando estés con el aparatito de la porquería que está de usarla coges un pequeño papel...

**Persona 5:**

A todos no nos lo dan.

**Persona 3:**

Sí, si que lo pedía pero decían pero decían “No, no podemos dar papel...”

**Persona 8:**

No, aquí si que dan papel. Había algunos que llegaba y sacaba y se lo guardaba... y luego, pusieron una máquina, como yo he estado casi dos años, que era a trozos, tú tirabas y no sacabas más de un trozo, pero aquella máquina ¿Por qué se ha averiado? Porque la gente quería más y no sé, pasaron así dos o tres meses y se ve que dijeron “se acabó el papel, cada uno que se lo traiga de su casa” y un trapito para limpiarse. Yo fui a los xxx me compré una servilleta me las metía en una bolsita y cada vez que...

**Persona 2:**

También la cosa que es, a la hora del hielo

Varios hablan a la vez.

**Persona 2:**

Yo cuando salía la mayoría de veces les decía “oye el hielo no hace nada” entonces si tenían pues lo cambiaba.

**Persona 8:**

Si tenía una nevera dentro y venía no sé, uno de ellos, no sé, y cambiaba claro... cuando iba mucha gente, pues no estaba muy fría la verdad, pero bueno...

**Moderadora:**

Y ¿Los fisios?

**Persona 4:**

Igual todos.

Varios se ríen

**Persona 4:**

Había una que tenía una mala leche.

**Persona 3:**

Yo creo, bajo mi punto de vista, los chicos o chicas que están en prácticas los deberían de controlar un poquito más. A veces ponían corrientes y no sabían...

**Moderadora:**

¿Tenían gente en prácticas allí de fisio?

**Persona 3:**

Sí

**Moderadora:**

Había los fisios titulares por decirlo de alguna manera y los de prácticas.

**Persona 3:**

Entendemos que todo el mundo tiene derecho a hacer prácticas pero un poquito de (inaudible).

**Moderadora:**

¿Eso les ha pasado a todos que se han encontrado a gente en prácticas y que quizás les faltaba un poquito de soltura?

Varios hablan a la vez.

**Persona 5:**

Yo siempre he tenido el mismo.

**Moderadora:**

Solamente....

**Persona 8:**

Te quejas si hacen daño...

**Moderadora:**

¿Cómo?

**Persona 8:**

Que hace daño

**Persona 3:**

Yo creo que deberían estar un poquito más encima de ellos primero para que aprendieran y después dejarlos solos, no al principio dejarlos solos.

**Moderadora:**

Y los fisios, ¿Se notaban que sabían hacer su trabajo bien?

**Persona 1:**

Bien.

**Persona 4:**

Son majos.

**Moderadora:**

El problema no es que sean majos que sean...

**Persona 4:**

Yo me refiero majos porque son profesionales...

**Persona 5:**

Yo estuve yendo un mes a través de la xxx al xxx y noté muchísimo cambio de un centro a otro.

**Persona 4:**

Es que aquello es de pago.

**Persona 5:**

Ya, ya lo sé. Mucho cambio tanto en atención, como mucha menos gente y estaban mucho más por ti (inaudible).

**Moderadora:**

Comparando con este lo encuentras...

**Persona 5:**

Mucho mejor.

**Moderadora:**

¿Los demás también?

**Persona 4:**

(Inaudible)

**Persona 5:**

Es que están mucho más por ti.

**Persona 8:**

No está tan masificado.

**Moderadora:**

Pero aun así ¿Han notado alguno de Ustedes les han dejado desatendidos en algún momento?

Varios afirman que no.

**Persona 3:**

Ibas tú, si no vas tú y le dices “oye que me...” y entonces “un momento ahora voy”.

**Moderadora:**

Y cuando necesitaban información si de algo no se aclaraban, les ayudaban, les atendían bien, ¿Notaban que estaba pendientes de Ustedes?

Varios afirman que sí.

**Persona 6:**

Si que te está mirando y “eso así no espérate...”

**Persona 5:**

Yo si que he notado que a veces me confundí y estaba ocupado me fui hacerlo a otro y cómo diciendo “porque no esperas a tu fisio...”

**Moderadora:**

¿Sí?, ¿Eso les ha pasado al resto?

**Persona 6:**

No, aquí en el hospital no.

**Persona 8:**

No, porque a la hora de poner las máquinas, el primero que pasaba por ahí te las ponía, no era el fisio tuyo.

**Persona 4:**

O la asistente la xxx.

**Persona 8:**

Si, sí. Hay una chica que no es fisio, es auxiliar.

**Persona 5:**

No es siempre la misma gente.

**Moderadora:**

Pero bueno aunque no sea la misma gente...

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

Hay mucha alegría...

**Persona 3:**

Mucho cachondeo.

**Moderadora:**

¿Se han sentido Ustedes bien tratados? ¿Un trasto amable?

Varios afirman que sí.

**Persona 4:**

A mí también me ha entristecido (inaudible).

**Persona 5:**

Yo lo que encuentro, en mi caso al menos, en los doctores “¿Que quieres hacer, quieres seguir, no quieres seguir...?”. Yo pensaba...

**Persona 3:**

Eres el experto, si.

**Moderadora:**

Era cuando les hacían aquella sesión de valoración con el médico, ¿No?

**Persona 5:**

Sí, exacto. Entonces me preguntaban si quería seguir si no quería seguir, claro cómo en mi caso se supone dependía de una operación también estoy pendiente si puedo, a lo mejor me lo preguntaba sólo por eso, pero no sé.

**Moderadora:**

¿A todos les pasaba esto?

Varios afirman que no.

**Persona 8:**

No, yo al revés. “Tú tienes que parar” y yo “ostras...” “No, no hasta que no te operes esto no tiene solución”

**Persona 4:**

(Inaudible)

**Moderadora:**

¿Cada cuanto les hacían las sesiones estas de control?

**Persona 4:**

Cada veinte días.

**Persona 8:**

No si aquí...yo calculo que cada mes.

Hablan varios a la vez.

**Persona 5:**

A mí antes de operarme me visitaba el médico cada semana pero porque a mí se me quedó la mano, esta, morada entonces me tenían un control...

**Moderadora:**

Bastante exhaustivo.

**Persona 5:**

Pero porque el tendón me presionaba la vena y me hacía que la podía mover y no podía salir de la habitación ni nada y me tenían que visitar.

**Moderadora:**

Han dicho por aquí algo de la tarjetita, y si Ustedes quieren cambiar alguna sesión ¿Tienen algún problema?

**Persona 5:**

A mí me hace gracia que siempre decían sobretodo que si vas a faltar, o incluso detrás de la tarjeta que dice que tienes que avisar siempre yo muchas veces que me encontrado mal o lo que sea y no he ido y no te preguntan ni el nombre, ni por qué faltas ni nada...

**Moderadora:**

O sea, que te dice que tienes que avisar...

**Persona 5:**

He llevado los justificantes conforme he ido al médico, y no se los han quedado.

**Moderadora:**

Y no se los han quedado... ¿A alguien le ha pasado eso cuando han cambiado Ustedes las sesiones?

**Persona 8:**

Al entrar la tarjeta te la pasa para asistencia, te la pasan para saber si has asistido o no. Claro si faltas... a veces si no has podido ir avisas y te dicen "oiga más de tres días no eso... no venga Usted porque hay otras personas esperando y resulta que si Usted tiene aquí la plaza y no viene pues a ver que pasa"

**Moderadora:**

Te dan a sí un poco...

**Persona 8:**

Te aprietan un poco.

**Persona 4:**

Yo es que he sido muy cumplidor.

**Moderadora:**

Bueno algunos de Ustedes han sido más cumplidos y otros han tenido que...

**Persona 8:**

Hombre supongo porque si vas allá es porque eso, no vas porque te obligan vas tú voluntario.

**Persona 4:**

Vas a recuperarte.

**Moderadora:**

Muy bien y bueno llega un día en el que les dicen "se acabó", le dan el alta... ¿Qué pasa este día? A ver cuéntenme.

**Persona 6:**

Pues nos vamos a nuestra casa.

**Moderadora:**

¿Pero que pasa ese día? Les dicen “bueno ya hemos acabado las sesiones, ya les vamos a dar el alta”, que les ha parecido... ¿Les ha parecido bien?

**Persona 3:**

En mi caso me pusieron estabilizada porque cómo estoy pendiente de la operación, fue más o menos un pacto, porque yo quería descansar un poco ellos me dijeron que si quería descansar pues... entonces me han dado la oportunidad de poder estar estabilizada y para volver en caso de que encuentre mal.

**Persona 8:**

En mi caso, yo te voy a decir como fue, resultad que si te dan el alto y tú crees que... entonces vas al médico, yo me iba al médico a operar. Entonces el médico ya te mira y te dice “pues sí” y a mí me dijo “ya le han dado el alta y está Usted perfecto” y ahora tengo que la última visita ya definitiva que me operó el Doctor xxx de aquí del hospital, se ve que es un buen médico. Ahora el treinta de Julio tengo la visita y ya darne el alta definitiva.

**Persona 4:**

¿No se la ha dado?

**Persona 8:**

No, no llegó a dármele. Entonces te dicen “no Usted ya está rehabilitado tiene que marchar”, ahora si tú vas a tu médico, el que te ha operado, y dice “no, Usted tiene que seguir” y entonces te admiten otra vez. Yo he visto personas, bueno yo no, que viene y “no, Usted ya esta bien”.

**Persona 1:**

Bueno yo un mes normalmente pero como repito, eso sí me lo dice el Doctor que me cuide porque a la hora de imprimir (inaudible).

**Moderadora:**

Eso, eso les quería comentar, les han dado cuando les dicen “bueno ya se acabó” ¿Les dan ejercicios para hacer en casa?

**Persona 8:**

Sí, te dicen que sí.

**Moderadora:**

Pero luego les decían ¿“Oiga les ha ido bien o les ha ido mal”?

**Persona 6:**

Preguntan todo, bueno por lo menos a mí.

**Persona 4:**

Yo no.

**Moderadora:**

A Usted no...

**Persona 7:**

Yo en casa no hago nada, si no me daba tiempo.

**Moderadora:**

Pero cuando ya si que les dan el alta si que les dicen “bueno pues haga Usted esto, o lo otro...” les dan consejos para organizarse en la vida diaria o...

**Persona 4:**

Eso sí (Inaudible).

**Persona 5:**

Se supone que nos mandan unos ejercicios.

**Moderadora:**

Y ¿Se van con algo? Quiero decir, les dan algún papelito.

**Persona 5:**

Nos uno pero para rellenar.

**Persona 4:**

Sí, te mandan un carta que tienes que llevar a la Doctora y allí le indica todo lo que le ha hecho a los pacientes.

**Moderadora:**

Y ¿son Ustedes los que le llevan la carta a la Doctora?.

**Persona 3:**

Te dan el alta de tramitación, de que todo ha salido bien, al centro, pero eso yo no lo tuve que llevar al médico de cabecera ni nada.

**Moderadora:**

Usted se lo quedó.

**Persona 6:**

Yo tenía que traerlo.

**Persona 4:**

Luego cuando sales te dan una hoja que te preguntan que tal te ha ido, lo que la doctora dice...

**Moderadora:**

Unas encuestas, un poquito para valorar...

**Persona 5:**

Bueno no me he acordado de decir que para seguir cada vez que te cita el médico te hace ir a la doctora de cabecera y la doctora de cabecera va acumulando, para proseguir.

**Moderadora:**

Para seguir, y si no hablas con el médico de cabecera...

**Persona 5:**

No puedes seguir.

**Moderadora:**

Bueno pues ya he hecho veinte...Lo tiene que decir la doctora.

**Persona 5:**

A mí eso no me pasó.

Varios hablan a la vez.

**Persona 5:**

Y reconozco que cuando estuve operada si que tuve que dejar los papeles pero nada a los dos días de hacer la rehabilitación me cogieron otra vez.

**Persona 8:**

Yo cuando hice visita, el médico de cabecera no, lo hace el traumatólogo. Yo voy a la xxx y dice "tiene una semana para ir al médico y que le de ya el...", y entonces tienes que pedir porque claro tardan en darte la visita.

**Persona 5:**

A mí tampoco...en quirófano que me llevan me dijeron que tenía que hacer (inaudible) dos horas a la semana, entonces los comenté y no me lo querían hacer y hable con el fisio y el me dijo que (inaudible) entonces tuve que volver al quirófano y presentarlo por escrito que fue cuando me cambiaron de centro, porque allí no me lo querían hacer, me mandaron al xxx (inaudible).

**Persona 4:**

(Inaudible)

**Moderadora:**

Pero a Usted le dijeron no, tiene que ser en el suyo.

**Persona 4:**

(Inaudible)

**Moderadora:**

Y al resto ¿Qué les parece?

**Persona 5:**

A mí mal, en mi caso mal, porque si no es el médico...bueno incluso a mí no me pareció mal tenerlo que llevar por escrito por que lo entiendo, lo que me pareció mal fue que me tuviera que cambiar de centro porque si yo hubiera tenido algún problema, ¿Qué?

**Persona 2:**

Yo lo que veo raro es que haya un Doctor que está valorando que realmente te diga que tienes que seguir y tengas que ir al médico de cabecera para que le de permiso para que siga, no lo acabo de entender.

Hablan varios a la vez

**Persona 8:**

Sí, yo lo veo una cosa rara eso.

**Moderadora:**

Hay un trámite ahí que tiene que seguir, lo hacen porque bueno hay que hacerlo pero que bueno...

**Persona 5:**

Si porque (inaudible) yo creo que este paso se podría agilizar un poco, no sé de que manera pero...

**Persona 8:**

Existe una mica de burocracia en eso.

**Persona 1:**

Yo en el hospital por la xxx pues ya te da el alta el médico y pedir la hora y pasaron por lo menos veinte o quince días ya en la casa no podía hacer nada.

**Persona 4:**

La xxx no me quiso atender antes de acabar la mañana.

**Persona 1:**

Tendrías que haberlo denunciado

**Persona 4:**

Ah, claro.

**Persona 1:**

Que no se vayan de rositas...

**Persona 3:**

Tengo entendido (inaudible) hay varios centros de salud tienes que llevar una autorización de tu propio médico de tu centro de salud, es lo que yo tengo entendido.

**Moderadora:**

Es lo que tienes entendido...cómo funciona un poquito el sistema. ¿No les dan más información que esta?, ¿No tienen un librito ni tienen una fotocopia...?

**Persona 4:**

No con la tarjeta de entrada.

**Moderadora:**

Con la tarjeta de entrada... sobre el momento del alta cuando ya les dicen que se acabó, un poco ¿Algo que recuerden, que quieran comentar?

**Persona 6:**

No, no hay nada que comentar llamé y me dijo “te doy el alta” y digo pero ¿Yo estoy bien, la rodilla esta...? Y dice “Sí está rodilla es más fuerte que la otra” (inaudible).

**Moderadora:**

¿Se cumplió un poquito lo que Ustedes esperaban conforme le iban diciendo en las sesiones? ¿Se ha cumplido lo que Ustedes esperaban?

Varios afirman que sí.

**Persona 8:**

Te quedas muy deprimido cuando no puedes levantar el brazo. Acostumbrado a hacer todas las cosas con dos manos y que no puedas hacerlo más que con la izquierda, que no podía la tenía inútil.

**Moderadora:**

Ahora Ustedes se sienten un poquito más útiles...

Varios hablan a la vez.

**Persona 4:**

(Inaudible) Me pusieron las corrientes y estuve casi cuatro semanas o por ahí y bien, y ahora hace un par de meses otra vez me tengo que pinchar “*me cachis en la ma*”r.

**Moderadora:**

Para finalizar aunque hemos tocado bastante, pero para mí para terminar rápidamente y para no entretenerlos más Ustedes pudieran comentar algo muy positivo de la rehabilitación, no tanto de que han mejorado o no han mejorado si no de todo ese servicio de rehabilitación que han recibido que han sido Ustedes usuarios, si tuviesen que destacar algo muy positivo y algo pues un poquito negativo, algo malo ¿Qué destacarían? Me da igual quien empiece.

**Persona 5:**

Yo la alegría de allí de la gente en verdad.

**Moderadora:**

Eso es positivo, la alegría de la gente.

**Persona 5:**

Sí porque básicamente allí estamos todos fastidiados y no íbamos a estar todos sin alegría.

**Moderadora:**

Había buen ambiente. ¿No? Bueno clima. ¿Qué más cosas? ¿Algo en positivo?

**Persona 8:**

Hombre yo considero que si era positivo, y yo la verdad que no he probado otra cosa no he ido a otro centro...

**Moderadora:**

No tiene criterio para comparar.

**Persona 8:**

Claro no lo puedo comparar... para mí lo veo bastante bien.

**Moderadora:**

Pero bastante bien, ¿Por qué?

**Persona 8:**

Hombre por la asistencia que hay allí.

**Persona 4:**

Yo sí (Inaudible).

**Persona 8:**

No sé si en otro sitio, si en otro centro

**Moderadora:**

Pero lo que Usted ha vivido, díganos pues "estoy por esto" ¿Qué diría Usted de porqué ha estado muy bien?

**Persona 8:**

Porque me atendían bien, lo aparatos iban bien y todo. Lo consideraba que la hora y media o casi hora y tres cuartos estaba perfecto. Estaba bien todas esas cosas.

**Persona 3:**

Yo como negativo las máquinas que estaba bastante deterioradas.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

No hay criterio de comparación, ¿No?

**Persona 5:**

Es depende de cada máquina que haya utilizado.

**Persona 2:**

Y de lo que haces. No es lo mismo utilizar una escalera que está allí pues el aparato tiene que estar...

Hablan varios a la vez.

**Moderadora:**

¿Habéis encontrado que estaba un poquito masificado?

Varios afirman que sí.

**Persona 3:**

Por la mañana sí, pero por la tarde...

**Moderadora:**

Por la tarde más tranquilo.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

¿Alguna cuestión más que me quieran comentar?

**Persona 2:**

Yo que las taquillas valen a dos euros. Y luego no por mí, pero hay gente que no puede va con su garrote que no puede moverse, echan la moneda y se les cae por debajo para sacarla.

Varios hablan a la vez.

**Moderadora:**

¿Piensan que no está bien adaptado?

**Persona 6:**

Y otros se dejan la moneda, porque yo ya salía y “hay mi moneda” y volví corriendo.

**Persona 8:**

Hombre la barrera bien porque si no la gente... los dos euros luego metes la moneda y te los devuelve.

Varios hablan a la vez.

**Persona 8:**

Luego yo voy mucho al xxx y allí pasa igual y siempre hay alguna averiada.

**Persona 2:**

Yo más de una vez le he cogido la moneda a una persona y se la he dado. Hay gente que va con un garrotito le duele la rodilla y se tiene que agachar y es más dificultoso.

Varios hablan a la vez.

**Persona 3:**

Si, y siempre están ocupadas las de arriba, las de abajo está el timbre.

**Moderadora:**

Una cosa, las cosas las tenían seguras allí en sus taquillas, problemas con eso no han tenido ¿No?

**Persona 6:**

En todo el tiempo, no han habido, no habido ningún problema.

**Moderadora:**

Los aseos y todo esto, ¿Bien?

**Persona 7:**

No no me han gustado.

**Persona 6:**

Yo he entrado y salido y ya está.

**Persona 3:**

Yo nunca he entrado.

**Persona 4:**

Es unisex, separado para las mujeres y para los hombres.

**Moderadora:**

Ah, bueno ya pensaba yo que...

Varios hablan a la vez.

**Persona 5:**

Yo quisiera decir una cosa, porque a mi madre le pasó que también estuvo en el centro de xxx, mi madre es mayor, y claro yo más que nada por las personas mayores, si tu vas con una contractura aquí y tienes que ponerte el ultrasonido tú no puedes estardarte el ultrasonido así y haciéndotelo a ti, tendrá que venir algún fisio pero yo eso lo he visto y no lo hacían.

**Persona 3:**

Correcto.

**Persona 5:**

Y no lo hacían y eso le ha pasado a mí madre.

**Persona 5:**

Pero es que al principio si cuando yo estaba, pero de repente... pero no le hacen caso.

**Persona 5:**

Pues no se lo hacen caso, eso lo he visto yo.

Varios hablan a la vez.

**Persona 5:**

Porque a lo mejor tenía que darse aquí detrás y “hija mía es que no puedo” y claro... Para mí me da igual estar así o así porque yo tengo más flexibilidad pero una persona mayor que no tiene los mismo huesos la misma...

Varios hablan a la vez.

**Persona 4:**

Yo cuando estuve con la ciática sí estaba solo.

**Moderadora:**

Se lo hacía Usted.

**Persona 3:**

Es también depende del fisio, yo creo.

**Persona 8:**

Yo me lo hacía aquí, en el hombro izquierdo, me lo hacía, pero es porque no quería esperar que viniera el fisio, yo venía y veía que y tardaba y cogía el aparato...

**Persona 5:**

Pero una cosa es que sea voluntario, y otra cosa es que no pueda...

Varios hablan a la vez.

**Persona 8:**

Ese no era mi caso, porque esperaba si veía que tardaba digo “ya me lo hago yo” y me lo hacía y si no esperaba un rato y venía y me lo hacía.

**Moderadora:**

¿Alguna cosita más que quieran destacar? ¿Nada más?

Varios afirman que no.

## TRANSCRIPCIÓ GRUP FOCAL BARCELONA 4/juliol/2012

N=7

**Moderador:**

Ahora les vamos a lanzar una serie de preguntas para que expliquen su experiencia de cómo les ha ido en la rehabilitación o en la logopedia, bueno en la rehabilitación.

**Persona 1:**

Yo hace dos años y medio ehh, tenía una encefalitis vírica y después de todo he vuelto a nacer. Y He nacido porque no podía ni decir nada, o sea ni decir cómo se llama esto, cómo se llamaba esto y ahora he logrado, un poquito, empezando mucho con bibliotecas, fui a logopedas. Ahora lo que me pasa que cuando me hablan no me entero de nada y por eso ahora no sé de que representa que me ha llamado, he venido aquí naturalmente y si me puedes decir la semana que viene o dentro de un mes o tal yo puedo venir a todo, pero por eso digo que entender, no sé quien pregunta y qué me dice y qué...

**Moderador:**

No hay ningún problema porque yo le iré haciendo alguna pregunta concretas para que me pueda contestar, ¿De acuerdo?, si puede.

**Persona 1:**

No sé si le podré contestar.

**Moderador:**

No se preocupe, ahora lo vemos, muchas gracias. Bueno vamos a hacer un pequeño repaso. ¿Usted ha estado en rehabilitación de logopedia?

**Persona 1:**

Sí.

**Moderador:**

¿Cuánto tiempo?

**Persona 1:**

Tuve ochenta y seis sesiones en el Hospital de xxx y es donde estuve más de un mes justo allí porque me abrieron aquí y en este momento después también fui otras más sesiones en otro sitio en un tipo de cap en la xxx.

**Moderador:**

¿Empezó la rehabilitación porque estaba ingresada en el hospital?

**Persona 1:**

Primero cuando pude salir del Hospital de xxx que fue cuando me quedé allí y fue cuando me abrieron.

**Moderador:**

Y una última pregunta y abrimos un poco... ¿Tuvo Usted que hacer alguna gestión para la logopedia, para iniciarla o el hospital le facilitó las cosas para que Usted no tuvieran que arreglar y pudiera empezar con el tratamiento de logopedia?

**Persona 1:**

Sí, yo necesito de todo.

**Moderador:**

Pero, ¿Se lo facilitó el hospital o fue Usted o algún familiar suyo quien se lo hizo?

**Persona 1:**

Bueno porque allí se acababan las sesiones y el médico como necesitaba más logopedia y fui y este médico fue donde me dieron este sitio.

**Moderador:**

Perfecto, muchas gracias. Y Ustedes, ¿Quién más ha estado en logopedia?

**Persona 2:**

Yo si, y estoy otra vez.

**Moderador:**

Y Usted que nos ha dicho que iba a intentar...

**Persona 3:**

Yo a mí me empezó en Diciembre de 2007 una tos, fui al médico de cabecera (inaudible). Toda esa tos indicaba que era (inaudible) la tos siguió hasta que ya cambié, me iba a otro médico del mismo hospital de lo mismo, al final me fui ya en Febrero de ese mismo médico privado me miró a través de la... no me acuerdo cómo se llama y bueno "sí, tienes una faringitis", tampoco miró si yo tenía alguna inflamación en la cuerda vocal, entonces ya a primeros de Marzo se me paralizó la voz, la cuerda. Me quedé sin voz ese día y fui de urgencias al mismo médico del xxx y entonces tanto que yo le pedía que me indicara algo que me dijera alguien le había pasado lo de la ronquera y no quería indicarme eso y entonces ese día me la indica (inaudible), otro día ya hablaba un poco y así me quedé, ya cuando volví otra vez al médico privado pues ya tenía como un pitido, una voz con pitido y entonces me dice "tienes la cuerda paralizada" y bueno yo me ofrecí a una logopeda a ir, yo tenía que pagarla porque en el seguro no lo cubría, entonces me voy al médico de cabecera y me ha dicho el doctor que tengo que volver a la logopedia, y empecé hacer la logopedia como en Junio de 2008. Pero hay un problema con la Seguridad Social, con los cap de logopedia porque ellos dicen que la Seguridad Social sólo les paga cuatro meses al año. Entonces que pasa, que a los dos meses te dicen tiene que ir a solicitarlo y a veces te condicionan y te dicen "espérate unos días y después vas, entonces claro tú lo coges y vuelves pero ya cuando vuelves el año que viene pues está igual. Ya el último que cogí ahora, este año, bueno que coincidí con ella, la que me estaba dando la práctica pues claro me hizo sentir como... yo me sentí como si estuviera ocupando algo que otro podía usar, me decía "Está bien, está bien..." yo sé que no, porque mi voz, si estoy hablando en este momento, de repente se me va y llego a casa con un dolor de garganta que no me aguanto.

**Moderador:**

En su caso entonces, ¿Tuvo que hacer Usted las gestiones para tener la rehabilitación?

**Persona 3:**

Sí. De ir sólo al médico de cabecera.

**Moderador:**

¿En su caso también?

**Persona 2:**

A mí me operaron y antes de operarme el doctor que me operó que contó que ahora la burocracia es muy lenta eso si que es evidente. Al de cabecera te deriva y una vez que me derivaron a la de la calle xxx.

**Moderador:**

Pero la derivación ¿Se a hizo el médico de cabecera?

**Persona 2:**

Sí, es que no hay otra manera

**Moderador:**

O sea que Usted con la documentación va al cap y ya empieza el tratamiento como así dijéramos, ¿No?

**Persona 2:**

Y yo empecé un poquito antes de operarme, bueno bastante antes y porque tampoco entendí que el médico me mandase y cuando ya llevaba operada, yo que sé, un mes y pico ya empezaba a notarme que la voz un poquito mejor que empezaba a cogerme fuerza la garganta pues también se me terminaron las clases, con lo cual tuve que volver a solicitar y ya han pasado así tres meses. Desde el cap me dijeron intenta que el médico de cabecera te dé a ti la hoja y tú la bajas que esto también se puede hacer, pero no quiso, había un suplente y dijo que no.

**Moderador:**

O sea, que fueron Ustedes las que llevaron la hoja.

Varios afirman que sí.

**Persona 3:**

Uno que insiste (Inaudible) yo pienso que si la Seguridad Social le va a pagar a uno todos los años debido a que no tiene dándole dos meses por cuatro logopedias, pues que pague el año completo y uno se mantiene durante el año y seguro que recupera más que cada año ir a coger dos meses o ir a coger... digo yo.

**Moderador:**

Lo único que pasa que, luego si viene se lo cuento pero la Seguridad Social no tiene que ver con esto, aunque la costumbre es que digamos la Seguridad Social pero la Sanidad se financia vía impuestos y no a través de la Seguridad Social.

**Persona 3:**

Bueno eso es lo que me dice la logopeda que la Seguridad Social...

**Moderador:**

Ya porque irá despistada con respecto a esto, pero lo hemos visto cambiar hace años, en el año 86 cambió.

**Persona 3:**

Lo que pasa que también hay unas logopedas que son muy buenas y otras que no valen nada.

**Persona 2:**

A mí me gustan. Tenemos las mismas y van muy bien.

Varios hablan a la vez.

**Moderador:**

Vamos a preguntarles a ellos. Ustedes están en rehabilitación o han estado en rehabilitación. ¿En qué centro está?

**Persona 4:**

(Inaudible) y el centro era el de xxx.

**Moderador:**

Y lo mismo que les he preguntaba a ellas ¿Cómo fue, como empezó?

**Persona 4:**

Bueno la primera vez que tuve una contractura (inaudible), la segunda vez fui al traumatólogo y la tercera (inaudible) al hospital a ver que dicen.

**Moderador:**

Pero, ¿Fue tuvo que ir también Usted...?

**Persona 4:**

No, fue él...

**Moderador:**

Y ¿Cómo sabía Usted que tenía que empezar la rehabilitación? ¿Le llaman?

**Persona 4:**

Porque él hace el papel.

**Moderador:**

Correcto.

**Persona 4:**

Y una vez que hace el papel para rehabilitación el propio centro de rehabilitación por la zona en que vives, te llaman y te dicen que a partir de tal día puede empezar, tienes que ir hacer una visita...

**Moderador:**

Y ¿Se puede elegir un poquito el día? Pues este me pilla mal...

**Persona 4:**

Sí, en principio bueno no me ha hecho falta, pero en principio podría decir no puedo venir todos los días y voy a venir tres días a la semana.

**Moderador:**

Perfecto. ¿Su experiencia es similar?

**Persona 5:**

(Inaudible) fui al médico, típico de los tenistas, ahora no recuerdo el nombre, en Enero y ya me llamaron directamente del centro de rehabilitación, para la parafina y todo esto, y ya me entrevistó y ya al día siguiente, miento, al día siguiente no, al siguiente ya empecé y fue todo muy sencillo muy fácil y no he tenido problema.

**Moderador:**

Mayor problema... y, ¿En su caso?

**Persona 6:**

Igual. Tienes que ir al médico de cabecera, el médico de cabecera te dice “vas a hacer rehabilitación”, te derivan allí y ellos te derivan al centro más cercano que te toca.

Varios hablan a la vez.

**Persona 6:**

Y te llaman por teléfono y tienes que decirles (inaudible), pues voy el Martes, pues voy el tal...

**Moderador:**

Vale perfecto, en su caso entonces no es exactamente, ¿No es lo mismo?

**Persona 6:**

Sí, yo llevo dos años nada más haciendo rehabilitación.

**Moderador:**

A Ustedes no les avisan diciendo que día es el que empiezan o sí, ¿También les llaman?

**Persona 2:**

Claro, una vez que ellos piden la deriva tú vas al de cabecera y no te lo puedes saltar el protocolo.

**Moderador:**

Sí, eso está claro.

**Persona 2:**

O sea, vas un día y a lo mejor te dan para dentro de dos semanas para el médico de cabecera. A las dos semanas el de cabecera te da un papelito (inaudible) y estos hacen la derivación y luego ya te llaman y cuando te llaman ya te dicen tal día empiezas.

**Moderador:**

Y ¿Les tardaron mucho en llamarles?

**Persona 2:**

La segunda vez muchísimo, incluso a mí me hubiera ido mucho mejor, por todo porque todo lo que llevaba ganado lo perdí.

**Moderador:**

Y, ¿A Usted también le tardaron en avisarle o no?

**Persona 3:**

Bueno esta de este año sí, aquella vez... lo que yo hacía era también, los cuatro primeros meses lo que yo hice fue que como veía que avisaba a otros (inaudible) lo que hice es que quince días antes de que se me acabase hablé con el médico, pero sí como esa logopeda (inaudible) yo no tenía confianza mire yo lo hice, y a los tres o cuatro meses yo lo cogí enseguida pero ya después como me cambiaron.

**Persona 6:**

Sí, porque siempre me toca aquí.

**Moderador:**

Y esa segunda vez ¿Va tan ágil o tienen que esperar?

**Persona 6:**

Bueno esperé más, más tarde, porque es muy fácil, si es un centro si hay cincuenta personas y hay dos que están haciendo corrientes o haciendo electros... entonces ya es

imposible pronto. ¿Qué es lo que hacía yo? Yo hablé con el médico de cabecera, porque a mí me cogió la ciática, cada dos por tres, pero quiero decir que si tienes que ir al médico cuando te da la ciática, te manda al especialista cuatro meses, en los cuatro meses ya se te ha ido, te derivan a esto, y si te tratan tres meses más resulta que son siete meses que ya (Inaudible)... Entonces ¿Qué es lo que hice? Hablar con el médico de cabecera, “que le parece a Usted”, que tenga que decírselo yo, “si hacemos una rehabilitación cada seis, siete u ocho meses”, antes de que me dé, al menos un mantenimiento y así lo estoy haciendo.

**Moderador:**

Vale.

**Persona 6:**

Hablar con el médico del centro que me pertenece “no hay ningún problema, habla con el fisio”, claro hay que andar siempre para el fisio, ahora últimamente ya llevo años, por lo menos diez, que ya no paso ni por el médico, por el médico de cabecera sí, a por el volante que me lo tiene que dar y me derivan, pero la derivación te la tienen que dar, ya no paso por el médico si no que el mismo fisio va directamente al médico y el historial está incluido y como siempre es lo mismo.

**Moderador:**

Un caso similar por lo que veo...

**Persona 4:**

A ver yo nunca...siempre he ido al médico.

**Persona 5:**

No, sé que volveré.

**Persona 4:**

Si tienes que ir al especialista, y te hacen ir al especialista, cuanto menos, y una vez te han hecho el volante para poder ir al centro médico, dos meses no te los quita nadie.

**Moderador:**

Pero el trámite que tienen que hacer ¿Es sencillo, es complicado o...?

**Persona 4:**

A ver yo nunca lo he pedido, siempre ha sido el médico. En este caso.

**Persona 6:**

La primera vez te derivan al especialista, el especialista si lo ve conveniente te lo da, y vuelves otra vez para atrás, pero desde hace unos años el médico ya puedes hacer de todo y ya está.

**Moderador:**

En su caso, cuando ha necesitado otra sesión de rehabilitación ¿Ha sido Usted quien lo ha pedido o es el médico quien le dice que la tiene que realizar?

**Persona 1:**

No es que ha sido ante ayer que me han llamado que viniera porque yo pensaba es que los que estarían aquí mínimamente tenían el mismo problema y podía que no entendería porque ahora si te he de decir no sé que enfermedades están diciendo, claro si mi problema es no poder entender las cosas, por eso estoy haciendo, y entonces yo pensaba que vendría gente que hubiera tenido este problema y ahora ya no sé que le ha pasado, no me he enterado de nada.

**Moderador:**

Sí, le entiendo. Cada uno de Ustedes ha sufrido una enfermedad, una patología diferente y el motivo de que estén aquí es totalmente azaroso no se ha hecho una selección en función de la patología, solamente ha habido una selección de que la mitad de las personas que se ha invitado eran rehabilitación en logopedia y la otra mitad era rehabilitación dijéramos no de logopedia, pero no se ha considerado el tipo de patología ni tampoco el tipo de rehabilitación en concreto que se haya llevado a delante, porque la idea era recoger información...

Varios hablan a la vez.

**Persona 1:**

Es que fue una cosa muy rara lo mío, yo veía que estaba perdiendo cosas de entender. Fui justo, de momento, a una doctora o un doctor o lo que sea y en este momento digo “oye no, ya lo sé que tengo un dolor de cabeza pero tiene que ser otra prueba, digo no puede ser algún problema que le ha pasado que tengo algún problema de Alzheimer”. Tomé una pastillita y se me pasó la cabeza, fui una semana y “oye no es problema, estoy viendo que no entiendo las cosas, estoy perdiendo cosas y fue entonces cuando y dice “bueno, mire vamos hacer una cosa” y entonces fui para un momento solo y allí ya me diagnosticaron.

**Moderador:**

Y cuando Usted necesitó sesiones de rehabilitación ¿Las ha tenido que pedir Usted en algún momento o ha sido siempre el médico el que le ha dicho lo que tenía que ir haciendo?

**Persona 1:**

No, allí mismo me dijeron, claro si no sabía ni decir ni hablar ni nada, no sabía lo que era España, si no sabía ni las calles donde yo vivía y como se llamaban los hijos de mi hermana, no sabia nada.

**Moderador:**

¿Alguno de Ustedes ha estado en rehabilitación en un hospital? No, ninguno. Rehabilitación de hospital no han tenido que ir. Bueno vamos hacer un poquito de recuerdo, llegan el primer día, no de la segunda ni la tercera que han ido a rehabilitación...

Llega una persona.

**Moderador:**

Bueno estábamos hablando de cómo es la experiencia de rehabilitación, ¿Usted ha estado en rehabilitación? ¿En logopedia?

**Persona 7:**

En rehabilitación.

**Moderador:**

Bueno se suma aquí a ...muchas gracias por haber venido. Bueno decía la primera vez que llegan a rehabilitación, porque ahora ya Ustedes ya saben lo que es, entonces ya incluso se lo pueden contar a otras personas ¿No?, Usted también ha tenido la experiencia y le puede contar a otros cómo le ha ido, pero la primera vez que llegan al centro, hagan memoria, me imagino, que llegan al centro despistados, no saben... ¿Qué pasa ese primer día? ¿Qué recuerdos tienen de ese primer día?

**Persona 2:**

Antes de empezar me parece que tenemos que ir a la doctora, en mí caso, para ver.

**Moderador:**

Les hace una valoración primero ¿No?

**Persona 2:**

Sí.

**Moderador:**

¿En su caso también?

**Persona 4:**

Si, el primer te valora el doctor del centro para ver que tienes, entonces a partir de ahí normalmente el primer día empiezas (inaudible).

**Moderador:**

¿En su caso también? Y en su caso ¿Igual?

Varios afirman que sí.

**Moderador:**

Usted llega al centro, la primera vez que llega al centro...

**Persona 7:**

Bueno estuve en el médico y me mandó también y luego creo no sé si era al día siguiente o al pasar los días me llamaron para...

**Moderador:**

Correcto. Y ya llega por primera vez al centro de rehabilitación ¿Qué es lo primero que pasa ese día?

**Persona 7:**

Recuerdo que estuve esperando un rato y luego me pasaron a una sala y bueno me dieron una tabla de ejercicios, tampoco es que recibiera mucha ayuda, bueno los ejercicios para mí al menos, eran muy básicos para lo que tengo.

**Moderador:**

Pero, ¿No le vio el médico?

**Persona 7:**

Sí, me vio pero el primer día y luego me citaron...

**Moderador:**

Sí, yo le preguntaba por el primer día. ¿Qué tal la experiencia esta? ¿Les pareció que les atendían, que les prestaban atención, que estaba atento? ¿Qué se sabía su historia, que sabía de su caso?

Varios hablan a la vez.

**Persona 4:**

Del historial no tienen ninguno.

**Persona 6:**

El médico de cabecera te deriva al especialista y ya está punto eso es lo básico.

**Moderador:**

Claro pero como están en el centro de rehabilitación y el médico rehabilitador le ve. ¿Tiene alguna información suya? O ¿Son Ustedes lo que...?

**Persona 6:**

Si porque lee el informe sobre el médico.

**Persona 4:**

Bueno yo es que nunca... bueno ahora me han hecho una resonancia. En principio te pregunta qué tal, pero claro según la hoja de solicitud para el centro, allí según el médico que te manda pues ya se imaginará o no sé si les mandaran algo de documentación.

**Moderador:**

Eso no lo sabe pero a Usted ¿Le hacían muchas preguntas para ver que le pasaba o....?

**Persona 4:**

(inaudible) No, en principio te miran (inaudible).

**Persona 6:**

El médico rehabilitador no tiene información.

**Persona 5:**

Mínima, le tienes que explicar como si fueras el médico de cabecera.

**Moderador:**

Y en su caso ¿Cuando llega no...?

**Persona 3:**

Bueno sabe que tengo un problema, que va a asistir una persona que tiene un problema pero en cuanto me voy, te pregunta y luego te mira con una espátula.

**Moderador:**

En su caso ¿Similar no?

**Persona 2:**

Sí pero una cosa que me chocó mucho del centro como está ahora mismo es que la segunda vez que fui que ya me miro porque como veían que no recuperaba, que incluso mi logopeda dice que ya tendría que haber mejorado, me iba hacer un informe para mi doctor del pulmón que cada dos meses me ve, me chocó mucho la primera vez, no tenía ni idea, esto es una crítica, yo soy alérgica al látex, a los guantes de látex luego tengo no se cómo se llama ese aparatito (inaudible) me chocó un poquito que no tuviera más medios más modernos, hombre no super modernos tampoco, si no un poco más.

**Moderador:**

¿Ha tenido problemas con el tema de la alergia al látex cuando ha ido a otros centros?

**Persona 2:**

Es que cuando me operaron, un día antes, me dijeron “cuidado que eres alérgica al látex”. Yo trabajaba en un hospital cuando me operaron entonces me hicieron la prueba, y yo le dije “soy alérgica al látex” y no tenían. Que llamen un poquito la atención porque como yo hay mucha gente alérgica al látex y que pase eso no me gusto, no me sentí...

**Moderador:**

Nos centramos en esa primera visita, ¿El médico les explicó en qué iba a consistir la rehabilitación, les dio alternativas? ¿Les dijo que cabía esperar de la rehabilitación, les dio reglas generales....? Sí, en su caso sí.

**Persona 7:**

En mi caso no me dijo que ejercicio me iba a mandar, me dijo “cuando venga ya le dirá el fisioterapeuta” es lo que me dijo.

**Persona 5:**

A mí el tiempo y que iba a usa parafina, lo de las corrientes por ejemplo no me lo dijo y me dijo las sesiones, veinte y una sesiones.

**Moderador:**

Y ¿En su caso?

**Persona 4:**

Hombre en mi caso ya es no la doctora si no ya el fisioterapeuta.

**Moderador:**

Y ¿En su caso?

**Persona 3:**

Bueno no, te pregunta para saber en qué grupo vas a entrar y luego ya pues harta de preguntar que el logopeda no se atreve a decirte “vas a llegar hasta aquí”.

**Moderador:**

Si no que van empezando y van descubriendo ¿No?

**Persona:**

Exacto.

**Persona 2:**

Están un poco perdidos.

**Moderador:**

¿Les daban a elegir si a las 11.00 si a las 9.00?

Varios afirman que sí.

**Moderador:**

Una pregunta ¿Cuándo Usted empezó la rehabilitación el médico le explicó en qué iba a consistir el tratamiento, le dijo cuantas sesiones iban a ser probablemente...?

**Persona 1:**

No, no sabía nada. Sólo que voy a las cuatro nada más, no sabía nada más.

**Persona 2:**

Y otra cosita, un inciso no sé si lo vas a preguntar, que a mí me ha llamado la atención ahora me va a dar un informe porque mi logopeda me ha dicho “te voy a dar un informe para tu médico” porque entre unos y otros no se veían bien como voy a terminar, entonces me dice “te haré un informe”, pero ¿Por qué la primera vez no se me hizo un informe? Porque si tu no

lo pides no te lo dan y es algo un poco lógico y yo me di cuenta que la primera vez tendría que haberlo pedido.

**Persona 4:**

Pues pídelo.

**Moderador:**

¿Ustedes pidieron el informe?

Varios hablan a la vez.

**Persona 4:**

Si para enseñárselo al médico.

**Moderador:**

Vale o sea que Usted si que le dieron el informe. Y ¿A Usted le dieron el informe?

**Persona 3:**

Sí cada dos meses cuando terminas te dan un informe, de todas formas lo que ella está diciendo yo estuve en ese grupo pero me retiré yo me di cuenta que había gente que necesitaba los ejercicios de cuando yo lo hice la primera vez y ella no lo hace, ella es un ejercicio general y ya está la logopeda que le tocó a ella y que me tocó últimamente a mí y alguna señora yo dije "mire hay unos ejercicios que son dependiendo de los brazos y de las paredes que haciendo un esfuerzo que lo da una logopeda que ahora mismo no recuerdo como se llama, que ahí fue realmente donde yo mejoré, se me quitó el pitido, pero yo creo que eso que haces no te hace nada y no te hará nada..."

**Persona 2:**

Hay muchas patologías, hay muchas personas con diferentes patologías y en meda hora.

**Persona 3:**

Pero ese ejercicio que yo digo, la marca se lo dan todo el que llega no importa la patología. Todo el mundo avanza con esa logopeda, de ahí a delante hay otras que tú no avanzas nunca.

**Moderador:**

Ahora vamos a hablar un poco más sobre esto, ¿Ustedes tuvieron el informe cuando acabó?

**Persona 7:**

Yo sí, pero me fui porque no me gustaba, no estaba contenta, entonces no...

**Moderador:**

Otra pregunta ¿En algún caso os dieron alguna aplicación en el centro de rehabilitación?

Varios contestan que no.

**Persona 2:**

Darnos poco... prescribir.

Varios hablan a la vez.

**Moderador:**

Bueno entonces hablamos ya de la rehabilitación o de la logopedia, en su caso no le gustó nada y se fue ¿Por qué no le gustó?

**Persona 7:**

Porque tenía que ir para una hora y en realidad y los ejercicios, yo creo, no se ajustaban para lo que yo iba, porque yo estoy operada desde hace dos años de la espalda y tengo problema para inclinarme hacia delante y los ejercicios que hacía se basaban mucho en las piernas, cosas que no entendía y yo les decía "podemos hacer esto" y ellos me decían si

vienes aquí es por decisión del médica, no sé una vez me contestó un fisioterapeuta “si vienes aquí es porque te lo ha dicho el médico o por gusto” y yo “no, yo es que realmente se lo he pedido”, me hacía falta y no continué porque me decían “más adelante te mandaremos cosas” yo pienso no estoy tan mal tampoco pero necesito que... para ver si puedo hacer cosas en mi casa, pero yo creo que también tenían un poco de miedo, porque yo tengo mal la columna, por si me hacían alguna lesión o algún daño.

**Persona 6:**

Precisamente ellos no tenían que tener ningún miedo.

**Persona 7:**

Bueno yo a veces notaba porque me decían “no, ponte así o ¿Quieres que te ayude?” y yo decía “No gracias”.

**Moderador:**

Y en su caso, por ejemplo, cómo fue haciendo la rehabilitación ¿Por sus propios medios?

**Persona 6:**

Yo sí.

Varios hablan a la vez.

**Moderador:**

Usted a rehabilitación ¿También iba por su cuenta o iban a buscarla a casa o cómo iba a rehabilitación? ¿Se acuerda?

**Persona 1:**

No, no sabía.

**Moderador:**

Y en su caso, ¿Por sus propios medios?

**Persona 5:**

Sí.

**Moderador:**

¿Tuvieron, allí en rehabilitación, algún profesional de referencia? Ustedes sí me han hablado de una logopeda que era siempre la misma, ¿Era siempre la misma persona con la que trabajaban?

**Persona 3:**

Bueno no, ella y yo nos encontramos últimamente cuando yo me retiré.

**Moderador:**

Pero ¿Siempre era la misma persona cuando empezaban la rehabilitación o cada vez que iba volvían a ser otra persona?

**Persona 2:**

Al contrario, hay una que es a las cuatro de la tarde que es xxx y lo mismo que dices tú es del mismo centro...

**Persona 3:**

No esta era de xxx pero la trasladaron.

Varios hablan a la vez.

**Persona 2:**

Hay varios horarios, en el centro que yo voy.

**Moderador:**

Y, ¿En su caso la misma persona?

**Persona 4:**

Las tres veces que he ido, como eran tres zonas diferentes, tres cosas diferentes he tenido una persona específica en casa caso, pero lógicamente todo el mundo tiene un horario y no podemos estar desde las ocho de la mañana hasta las ocho de la noche.

**Moderador:**

Pero entonces ¿Había alguna persona de referencia a quien dirigirse en caso de que Ustedes necesiten algo?

**Persona 6:**

El primer día, a Usted él va a ayudar, a mí, aquel y aquel y te enseñará los ejercicios que tiene hacer o cómo lo tengo que hacer.

**Moderador:**

Y a partir de ahí cada uno...

**Persona 6:**

Y cada una tarde a la semana o cada quince días el me llama a mí y me vengo.

**Moderador:**

¿Esta experiencia es común en Ustedes? Les dicen que ejercicios tiene que hacer y lo van haciendo, uno va por libre...

**Persona 4:**

En mi caso, una persona (inaudible) según lo que vayas hacer vas una vez a la semana o dos sí que hay una persona que si ve que haces mal un ejercicio te lo hace correcto.

Varios hablan a la vez.

**Persona 6:**

Depende del centro y del ejercicio.

**Persona 4:**

Exactamente.

**Persona 6:**

Porque yo Como llevas ya diez años me dicen “ya sabes cómo va”

**Persona 5:**

Depende de los que necesites, porque yo tengo que meter los brazos en la parafina y que me pongas las corrientes y en otros ejercicios yo sabía lo que tenía que hacer y esperar a que me ponga alguien las corrientes.

**Persona 1:**

En ningún momento has dicho que si trabajábamos algo o si veníamos o cómo veníamos y yo digo sólo anteayer me llamaron por teléfono que viniera y sólo me dijeron “Qué es una reunión o es que voy yo que un médico me hace o...” no sabía nada y por eso que me pregunta e igual voy a decir ahora lo justo.

**Moderador:**

No, no se preocupe me está ayudando con la información que nos da. Yo le preguntaba no por la reunión de ahora, si no cuando estaba en rehabilitación si había alguna persona encargada de su tratamiento, alguien con el que Usted pudiera hablar y estaba pendiente de cómo evolucionaba en la rehabilitación. ¿Había alguien pendiente de Usted o no?

**Persona 1:**

Yo naturalmente no trabajo, porque claro no puedo hacer nada, pues de lógica yo pensaba que iba a ser gente mínimamente igual que yo, que no entendemos nada, que no podemos hablar, que hablábamos justito...

**Moderador:**

Pues nada no se preocupe nos vamos entendiendo. En su caso, en logopedia, hay algunos pacientes que comentan que gran parte de la sesión o una parte importante de la sesión son los ejercicios de preparación tienen la sensación de que son...

**Persona 2:**

Que son rituales, a no ser que se nota que cuando viene menos gente, claro porque al ser... tú te notas mucho mejor, más personalizado. Entonces ya ese día se cambia un poco la forma de trabajo.

**Moderador:**

Porque, ¿Cuántos son habitualmente?

**Persona 3:**

Depende, a veces diez, doce otra veces siete, cinco.

**Persona 2:**

El otro día éramos tres personas pero eso es muy raro. A mí me ha hecho el favor alguna vez, al principio, de dedicarme un cuarto de hora de su tiempo, en venir antes, porque veía que yo, no tiraba para delante, no podía tirar a delante, que no podía seguir el ritmo de la clase.

**Moderador:**

Y en general, su impresión, es que lo que les dijeron que se iba hacer en su caso, ¿Se ha cumplido con la sesiones de rehabilitación?

**Persona 2:**

En el mío no.

**Moderador:**

¿En el suyo?

**Persona 3:**

No, a ver ellos como dice es un ritual pero ellos te justifican es necesario que por ejemplo la relajación es necesaria porque, si no te es que te rasga la garganta con los ejercicios. La respiración es necesario aprender a respirar y te recomiendan que se haga en la casa pero con los ejercicios de relajación y de respiración, haciendo lo ejercicios también en la casa, ¿No? Pues eso fue realmente lo que me ha mantenido la voz así, yo hago lo que puedo en mi casa, entonces siempre dicen que esa media horita nosotros no nos va a resultar esencial para todos los días de la semana porque no porque necesitamos por lo menos hacerlo tres veces al día, es decir dos veces en la casa y esa media hora que es más que nada una dirección y entonces yo si les digo que a veces no lo hago en mi casa, porque con la depresión a veces no me lo permite pero si que es verdad que nos recomiendan que lo hagamos en casa. Yo tengo muchos ejercicios grabados, cuando estaba con la logopeda que me gustaba, lo tengo todo grabada. El ritual que ella dice, lo que pasa es que yo encuentro que se va sobre el tiempo en ejercicio de la relajación y de respiración y solamente en ejercicios vocal le dedican cinco minutos. Y en otras, antes cuando iba por la mañana y miraba, notaba que aquellos que iban que tenían mutua o lo atendían solo o tenían clases individuales y no era media hora, con ellos duraban casi una hora.

**Moderador:**

Ya era diferente. En su caso ¿Se cumplió más o menos el programa de rehabilitación que tenían previsto?

**Persona 4:**

Sí, si.

**Moderador:**

A rajatabla, o sea que el día que tocaba el alta fuera...

**Persona 4:**

(Inaudible) pues son seis días, siete días, dos días...

**Moderador:**

O sea, lo tenían ya...

Varios hablan a la vez.

**Persona 6:**

Quando yo estoy había gente que a lo mejor le daban treinta o cuarenta llega un momento en el que...

**Persona 5:**

(Inaudible).

**Moderador:**

¿Su impresión es que la rehabilitación les ha ayudado?

**Persona 6:**

Sí.

**Persona 5:**

A mí en mi caso sí.

**Persona 6:**

Le voy a contestar a esta chica a la larga, a la larga.

**Persona 7:**

Ya.

**Persona 6:**

O sea, yo tengo la experiencia de que la primera vez que me dio yo fui de pago (inaudible).

**Moderador:**

En su caso ¿La logopeda también les ayudó?

**Persona 2:**

Es que yo no lo sé, o sea no lo sé porque a mi me han operado. Yo estoy operada y supuestamente, hace nueve años, y ya tendría que haber mejorado, hoy tengo voz (inaudible) no si es que me han rascado mucho la garganta, o si es que me falta más tiempo, te mentiría si te dijera...

**Moderador:**

Y Usted al principio nos comentaba que un poco regular ¿No?

**Persona 3:**

Sí. Porque quizás los fallos fue que no me dijeron que iba a tener que estar con los ejercicios toda la vida porque tengo una parálisis eso me lo dijo una de mi país que es para toda la vida. Entonces cuando me dijo así volví y solicité este año pero me encuentro con una logopeda que en cada momento.... Yo tengo un problema y es que al tener la voz aguda y en los ejercicios pues me voy por encima por ejemplo con el que tiene la voz correcta, porque en los ejercicios como cantas, me puedo ir por encima porque siempre he tenido la voz de soprano. Entonces pues parece que ella me oía así pero claro al hablar es muy diferente, yo te puedo entonar una canción pero hablar se me va la voz rápidamente.

**Moderador:**

Y en los centros que donde han estado ¿Tenían suficientes materiales, equipos, recursos, tenían que esperar mucho, eran deficitarios o al contrario, veían que tenían un material adecuado?

Varios afirman que bien.

**Persona 7:**

Sí, pero una cosa no me gustó por ejemplo era que con las almohadas he visto que a lo mejor no quitaban las fundas (inaudible).

**Persona 5:**

Lo único las toallas (inaudible) si no eres tan quisquilloso no hay problema. Si vamos a buscar pegas a todo pues si faltan toallas, te tienes que esperar cinco minutos a las corrientes, entonces pues claro.

Varios hablan a la vez.

**Moderador:**

Una cuestión ¿En el centro de rehabilitación les daban la impresión de que el centro tenía condiciones de seguridad, es decir había zonas antideslizantes?

Varios hablan a la vez.

**Moderador:**

¿No ha habido ningún problema?

**Persona 6:**

En mi caso no.

**Persona 5:**

No, o sea, las cosas están bien.

**Persona 2:**

Donde voy yo, si que he pensado de nuestra clase uno sube por su propio pie pero una persona que esté impedida... hay que subir unas escaleras (inaudible) y no podía.

**Persona 6:**

Si porque hay una escalera y si va con una silla de esas eléctricas, pero nunca la he visto funcionar.

**Persona 2:**

Ah ¿sí? Pero en nuestro centro, ¿Donde vamos? ¿Está Usted seguro?

**Persona 5:**

No no, donde voy yo.

**Persona 5:**

Hay una silla puesta pero yo no sé si funciona.

Varios hablan a la vez.

**Persona 2:**

(Inaudible) que tienen acceso a todo.

**Moderador:**

¿El centro estaba limpio?

Varios afirman que sí.

**Moderador:**

Si han tenido que utilizar los aseos en el centro ¿También estaban limpios?

**Persona 5:**

Yo no tengo ninguna pega.

**Persona 6:**

Lo que pasa que hay mucha gente ahora, por lo que sea hay mucha gente.

**Moderador:**

Y los fisios que les han atendido ¿Les dan una impresión de que eran buenos profesiones, de que sabían hacer bien su trabajo y les aclaraban alguna duda?

**Persona 6:**

El saberlo sí, pero exponemos lo que he dicho yo al principio, no están encima tuya. Una persona por ejemplo en el metro, si tú lo haces mal corrígele.

**Moderador:**

Sí pero a veces no llega.

**Persona 6:**

No pasa. Ayer por ejemplo me quede con la historia de si la pierna la tengo bien o la tengo mal, porque yo necesito saber si la tengo bien o la tengo mal.

**Moderador:**

Y en su caso ¿Bien?

**Persona 4:**

En mi caso (inaudible) si estaba el fisioterapeuta te decía pero si estaba el ayudante también te lo decía.

**Moderador:**

En su caso, ¿Con los logopedas bien? ¿Sabían hacer su trabajo?

**Persona 2:**

Yo creo que sí lo único que falta tiempo, necesitamos más, una hora y menos gente... no sé si por la crisis o por lo que sea, si tienes a diez o doce personas y media hora, cada uno tiene un problema diferente. No todo el mundo tiene lo que tengo yo, o yo lo que tiene otra...

**Persona 6:**

Donde estamos nosotros hay un logopeda y yo veo a gente que no está ni media hora.

**Persona 2:**

Es poco.

**Persona 6:**

Es media hora y casi siempre van niños.

**Moderador:**

¿Una cuestión les daban tareas para hacer en casa?

**Persona 2:**

Bueno lo de respirar, en nuestro caso.

Varios hablan a la vez.

**Moderador:**

Pero sí que les decían, ¿Les preguntan si los hacen...?

**Persona 4:**

No, no te dicen que lo vayas haciendo, no te dicen así.

**Moderador:**

Pero no hay un control.

**Persona 6:**

Al final es la persona la que tiene que...

**Moderador:**

Cada uno se tiene que...

**Persona 5:**

En mi caso hay consejo, recomendaciones, no hagas esto así...cosas de este tipo.

**Moderador:**

Pero que no le hacen seguimiento de... se lo dicen una vez y ya está ¿No?

**Persona 5:**

Y puerta.

**Persona 4:**

Quando acabas te lo recuerdan, que sigas haciendo ejercicios en casa. Hay cosas que en tu casa no puedes tener, habría que buscar hacer cosas más doméstico (inaudible).

**Moderador:**

Pero si que notaban que había una cierta atención, profesionalidad...

**Persona 4:**

Yo por mí sí.

**Moderador:**

Bueno y llega un momento en el que es el último día, está ya acabada la rehabilitación.  
¿Qué pasa ese día?

**Persona 5:**

Nos dan café y pastas.

**Persona 4:**

Ojalá

**Moderador:**

Y una fiesta de despedida ¿No?

Varios hablan a la vez.

**Moderador:**

Pero ¿Hay alguna valoración me imagino?

**Persona 6:**

Un día antes. Te preparan la valoración

**Moderador:**

En unos caso un informe en otros no...

**Persona 5:**

Te preguntan cómo te sientes, si estás bien y si ya estás bien es la última sesión.

**Persona 6:**

Te lo dan al día siguiente.

**Moderador:**

Su valoración de la rehabilitación si tuvieran que decir...por ponerle nota. Estamos acostumbrados al 0-10, cinco han aprobado. ¿Qué le pondría a la rehabilitación?

**Persona 4:**

Yo para mí aunque he estado más días pero aparte de eso, yo le pondría un ocho o un nueve. Me ha ido muy bien.

**Moderador:**

Y ¿En su caso?

**Persona 6:**

Mi caso es que es muy distinto porque yo le puedo dar un diez pero esta chica...

Varios hablan a la vez.

**Persona 6:**

A mi me dijeron en xxx tal día se te curará porque yo salí de la rehabilitación peor que entré y pagando 150€ y mira como salí yo, aun encima de pagar salí peor. Dentro de dos meses el día 1 de Noviembre se te quitará esto, y el día 1 de Noviembre se me quitó. O sea que es una cosa que...

**Moderador:**

Que ha funcionado... ¿En su caso?

**Persona 7:**

A ver mi evaluación es de un uno.

**Moderador:**

De un uno y, ¿En su caso?

**Persona 5:**

Yo un 10, si que tengo que volver, porque tengo que volver con los años, pero hasta día de hoy estoy bien.

**Persona 2:**

Yo un cinco, creo que le faltan cosas.

**Moderador:**

Estamos intentando validar un poco la rehabilitación cómo aquí utilizamos de 0-10 como en el colegio. ¿Qué nota le pondría a la rehabilitación que ha seguido en logopedia?

**Persona 3:**

Un cinco.

**Moderador:**

Estamos valorando si Usted cree que la rehabilitación que ha seguido, el tratamiento, le va bien, si le ha ayudado ¿Usted cree que le han ayudado en la rehabilitación?

**Persona 1:**

Es que como no sé lo que quiere decir en este momento.

**Moderador:**

En el tratamiento que Usted ha seguido durante estos meses después de estar en el hospital ¿Le ha ayudado, está ahora mejor?

**Persona 1:**

Yo iba a una logopedia que me ayudaba pero yo no voy ahora a logopedia.

**Moderador:**

Pero, ¿Si que le ha ayudado?

**Persona 1:**

Me ha ayudado, sí

**Moderador:**

Si yo les tuviera que pedir qué es lo que menos les ha gustado de la rehabilitación o de la logopedia, o lo que cree que han de cambiar con más urgencias... todas esas cosas que les han llamado la atención, que se pueden cambiar ¿Qué es lo que no les ha gustado nada? ¿Qué me dirían?

**Persona 3:**

Que me den solamente cuatro meses al año.

**Moderador:**

Lo de los cuatro meses al año.

**Persona 3:**

Que siempre hay un mes o dos intermedio, que prefiero que me den tres o cuatro meses al año y que me paguen una logopeda porque sé que me ayudaría a recuperarme más.

**Moderador:**

¿Qué más cosas les ha llamado la atención en negativo? Pensando en otros pacientes que se pudieran mejorar de su experiencia, que eso es lo que buscamos.

**Persona 5:**

Las toallas.

**Persona 2:**

Reducir el número de personas.

**Moderador:**

Hay demasiadas personas.

**Persona 2:**

Incluso con ejercicios tenemos que ir trabajando, luego también cuando he tenido la visita con la doctora, pues yo trabajo en un hospital limpiando las consultas y para mí le falta un poco lo que es, que no tenga los guantes que no tenga... yo no me sentía a gusto. Poco tiempo también.

**Persona 5:**

Por decir algo, a mí me ayudaba a ponerme las bolsas de plástico la señora de la limpieza, quizás faltaría alguna personas más y más en estos momentos de paro que hay.

**Persona 6:**

Algún fisio más. Por ejemplo allí en xxx hay dos.

**Persona 5:**

Sí, que haya como mínimo uno más.

**Persona 7:**

Si puede que sí porque yo voy al mismo.

**Moderador:**

Y ¿En su caso?

**Persona 4:**

En mi caso, no. Las veces que ido yo no.

**Moderador:**

A nivel organizativo, a nivel de la información que reciben...

**Persona 2:**

Bueno información más. Vas y te viene a preguntar “cómo vas xxx” es que no sé que contestar porque es que realmente no lo sé. Entre que el médico me dice vuelve dentro de dos meses, en rehabilitación “ya tendría que haber mejorado”... es que realmente ando un poco como perdida.

**Persona 3:**

Yo quiero añadir que se de más tiempo porque no puede ser que de media hora uno coja veintitrés o veinticuatro minutos de ejercicio de relajación, de respiración que es necesario y al final en cinco minutos parando porque puede ser este que aquí tardando más y puede ser un poco menos. Que solamente repetimos para que ella pueda darse cuenta quien lo hace bien y después en grupo, y después una vuelta cada uno deprisa porque ya nos vamos y entonces la corrección si ella lo está haciendo mal pues no hay tiempo para explicarle, lo está haciendo mal, no lo está haciendo bien, se está rasgando la garganta, tiene que sacar el aire por encima. Otra cosa del tiempo es que la doctora, cuando uno llega y uno sale no tiene la forma de mirar en que posición está, por ejemplo, el doctor le mira la parálisis no tiene forma de mirar si yo se poquito más o me quedé igual, porque con esta espátula, yo le digo espátula, ella no va a ver, porque esto se mira a través de aparatito este...

**Persona 2:**

(Inaudible) Eso que te miran los dentistas, ¿Cómo se llama? Es redondito y claro pues eso no me lo podía meter en la boca.

**Persona 6:**

A mí mujer se lo hacen con una lámpara.

**Persona 2:**

No y en el hospital también lo veían.

**Persona 3:**

Yo lo que le pedía al médico privado una foto que me sacara para la máquina esta que se ve como una televisión, para que la logopeda vea cómo estaba antes, y bueno no he avanzado porque mi cuerda vocal izquierda se me quedó aquí, por eso hablo, pero se ha quedado ahí estancada.

**Moderador:**

Y si cambiamos de turno, y les pregunto en positivo ¿Qué es lo que más les ha llamado la atención en positivo, lo que más les ha gustado, lo que piensan que es más positivo?

**Persona 5:**

A mí la rapidez, la inmediatez con la que me llamaron.

**Persona 6:**

En general, las corrientes es lo que funciona.

**Persona 4:**

(Inaudible) Yo diría el personal atento. A ver ha habido alguna vez que... hay más gente que otra y vas a estar más justo, pero definitivamente la atención...

**Moderador:**

A Ustedes ¿Qué es lo que más les ha llamado la atención?

**Persona 2:**

(Inaudible) haciendo la rehabilitación a veces lloraba y ella se daba cuenta, a veces ese calor y me dijo “no te preocupes” (inaudible) y entre ellos que son doctores deberían hablar, pienso yo. Pero yo con mi doctor estoy muy contenta.

**Persona 5:**

Hay que decir también la sensación que da, a mí como paciente, la seguridad en cómo tienen la organizado (inaudible) lo tienen bien cogido, saben lo que dicen, hay rapidez, te dicen “tienes esto, y esto”

**Moderador:**

Y en su caso, ¿Alguna cosa en positivo?

**Persona 3:**

Yo a través de la logopedia he aprendido la importancia de la respiración y a hablar, he aprendido a manejar la voz mejor porque antes me trababa mucho más hablando. Me han enseñado que cuando me sale una voz un poco más fina que trate de no bajar (inaudible), pero también como ella dice sí que tienen mucho de humanidad.

**Persona 2:**

(Inaudible) y cómo se puede acordar de todos los nombres, es personal, por tu nombre o por tu apodo.

**Moderador:**

A ustedes, ¿Les pasa también que los fisios les llaman por su nombre?

**Persona 6:**

Hombre sí. Lo están viendo también en el ordenador.

**Persona 4:**

(Inaudible)

**Moderador:**

¿Quieren comentar alguna otra cosa que pienses que nos hemos dejado aparcado y que crean que es importante, algo que algún amigo, o alguna situación? En general, con la gente que hablaban Ustedes durante la rehabilitación tenía buena opinión de la rehabilitación o ¿No?

**Persona 6:**

No, no todo el mundo...

**Moderador:**

No todo el mundo tenía buena opinión...

Varios hablan a la vez.

**Persona 5:**

Todos se quejaban.

**Moderador:**

Y ¿De qué se quejaban?

**Persona 5:**

De que no funcionaba el tratamiento, tenían que volver enseguida porque no le hacían las cosas bien.

**Persona 6:**

Esto se alarga, la gente cuando entra allí quieren salir ya bien.

**Persona 4:**

(Inaudible) porque tu cuando tienes tendinitis, reuma o lo que sea te enseñan pero tienes que seguir encasa porque a mí se me ha ido el lumbago, se me ha ido la tendinitis, se me ha ido no se qué, seguimos teniendo cosas pero porque ya...

**Moderador:**

Y estas personas con las que hablaban quejaban...

**Persona 5:**

Hay gente que se queja siempre, por defecto y por todo. Y es que siempre son los mismos.

**Moderador:**

Lo que pasa que a nosotros nos da pistas, porque a veces no es que esté mal, si no que la información que se da es inadecuada.

**Persona 5:**

Una pista que tienes que tener es que la gente se queja siempre y va a ser así y así ha sido siempre.

**Moderador:**

Ya no es tanto que se haga mal como que no se ha explicado lo suficiente y a veces genera incertidumbre ¿No?.

**Persona 6:**

Lo que pasa que hay personas que claro, les dicen los ejercicios que hay que hacer y en casa te abandonas. Yo estoy operado de las dos rodillas también y yo iba por xxx por el trabajo y me tiraba una o dos horas allí en xxx, pero es que le tiraba cinco en casa haciendo, he estado seis meses de baja haciéndome... es que hay cosas que...

**Persona 5:**

Yo he encontrado a gente fuera de rehabilitación y siguen igual.

**Moderador:**

Y ¿En logopedia la gente con la que Ustedes estaban...?

**Persona 2:**

Todos lo mismo.

**Moderador:**

Que falta tiempo.

**Persona 2:**

(Inaudible)no me vienen bien los ejercicios porque como no los llevo hacer bien.

**Persona 6:**

Os aconsejo, a mi mujer igual, le operaron de la tráquea porque se le cerró estuvo a punto de cascarla. Fue a una logopeda pero le mandaron yoga y lleva cuatro años en yoga.

**Persona 2:**

A mí me lo han dicho.

**Persona 6:**

Por relajación del cuello y todo y va bien, se le está volviendo a cerrar el cuello otra vez, o sea que...

**Persona 2:**

(Inaudible)

**Persona 5:**

Mi mujer tenía, un agudo, un pito que la escuchaban allí, y desde la operación no tiene ese pito.

**Persona 3:**

A ver yo cuando entré la primera vez me mandaron a donde está ella entonces no se qué pasó con esa logopeda que me atendió (inaudible) y ahí fue cuando me dijo “tráete la grabadora y grábate los ejercicios y los haces por lo menos tres veces en tu casa”. (Inaudible) Y hay personas que no le dan estas instrucciones de hacerlo y entonces yo tengo unos ejercicios que no hago mucho, pero hago de vez en cuando, porque a veces cuando estoy deprimida no hago.

Varios hablan a la vez.

**Persona 3:**

Entonces yo lo grabo todo y muchas veces nos reunimos un grupo de jóvenes que van llegando que se han quedado sin voz, una parálisis y otro que discutió con la novia, sin voz y hablan como si fuera un virus, yo a veces pienso que es un virus fonatorio porque me dijeron en esta época cuando me empezó en Diciembre o así, y hablaban un virus, y al ver yo a todos estos muchachos porque lo mío dicen que es de expediente desconocido (inaudible). Y te digo que hablo porque esta logopeda me dijo “grábate los ejercicios” y nadie te va a solucionar nada si no lo haces.

Varios hablan a la vez.

**Persona 6:**

Mi mujer igual.

**Persona 2:**

Si no tienes grabadoras se te olvidan cosas.

**Persona 6:**

Mi mujer se lo pone y lo va escuchando.

**Persona 3:**

(Inaudible)

**Moderador:**

¿Alguna otra cosa que quieran comentar? ¿Alguna cuestión?

No, pues muchísimas gracias. Lo que tratábamos era recoger vuestro punto de vista, su experiencia (...).