

## Estudio “Las urgencias hospitalarias: derechos y garantías de los pacientes”

### **La Defensora del Pueblo y los defensores autonómicos presentan un estudio conjunto sobre urgencias hospitalarias**

- *El estudio analiza los problemas comunes al conjunto de los servicios de urgencias*
- *Los defensores ven necesario introducir cambios en la organización y gestión de los servicios para resolver los problemas de presión asistencial y de saturación*
- *Abogan por garantizar la suficiencia de profesionales en todas las franjas horarias y todos los días de la semana*
- *Piden la creación de una especialidad médica de urgencias y emergencias*

Madrid. 26/01/2015. La Defensora del Pueblo y los defensores autonómicos han presentado hoy el estudio conjunto “Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes” que examina la realidad de los servicios de urgencias y el impacto de su funcionamiento sobre los derechos fundamentales de los ciudadanos.

El estudio se ha aprobado en una reunión de la Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, con el Defensor del Pueblo Andaluz, Jesús Maeztu; el Justicia de Aragón, Fernando García; el Diputado del Común, Jerónimo Saavedra; el Procurador del Común de Castilla y León, Javier Amoedo; el Adjunto General al Síndic de Greuges de Catalunya, Jordi Sànchez; el Síndic de Geuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi; el Valedor do Pobo de Galicia, José Julio Fernández; el Defensor del Pueblo de Navarra, Francisco Javier Enériz y el Ararteko, Íñigo Lamarca.

Según ha explicado la Defensora, el informe analiza los problemas comunes al conjunto de los servicios de urgencias, sin detallar la situación de ninguno de ellos, puesto que “son las grandes cuestiones, en las que hay un alto nivel de coincidencia, las que resultan más determinantes para la atención que reciben los pacientes”.

El estudio contiene 40 conclusiones. Así, valora positivamente las medidas de ampliación o renovación llevadas a cabo en los espacios físicos dedicados a la atención de urgencias en los hospitales, pero considera necesario que se introduzcan cambios en

la organización y gestión de los servicios para resolver los problemas de presión asistencial y de saturación.

El informe indica que las repetidas situaciones de saturación de las urgencias pueden suponer un menoscabo de la dignidad de los pacientes y propone que se tenga en cuenta a los responsables de los servicios de urgencias en la toma de decisiones sobre disponibilidad de recursos, camas hospitalarias y personal.

Los defensores del pueblo abogan también por garantizar que existan suficientes profesionales en los servicios de urgencias en todas las franjas horarias y todos los días de la semana.

Además, reclaman que se cree una especialidad médica de urgencias y emergencias y recuerdan que la insuficiente dotación de plantillas titulares en muchos centros provoca que los médicos internos residentes asuman un grado excesivo de responsabilidad.

### **Colectivos vulnerables**

El estudio señala que una buena coordinación entre servicios de urgencias y servicios extrahospitalarios es imprescindible para que los pacientes hagan un uso adecuado de las urgencias y para que los enfermos crónicos, las personas de edad avanzada y las personas en situación de exclusión social, reciban la atención debida.

Los defensores apuntan que en muchos lugares la continuidad asistencial de los inmigrantes en situación irregular no está garantizada. Así, recuerdan que estos pacientes deben recibir asistencia médica, más allá del alta en los servicios de urgencias, hasta que se resuelva el problema de salud que dio lugar a la urgencia por enfermedad grave o accidente.

El estudio ha contado con la participación y aportaciones de pacientes, profesionales sanitarios y gestores administrativos de los 17 servicios autonómicos de salud y del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA) para Ceuta y Melilla. Todos ellos debatieron un documento común de 124 cuestiones basado en las quejas recibidas y las visitas realizadas por los defensores.