

DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS PACIENTES EN LAS URGENCIAS HOSPITALARIAS EN EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

La actividad de los servicios de urgencia de los hospitales ha constituido punto obligado de atención en nuestra labor ordinaria, donde hemos puesto de manifiesto deficiencias advertidas en un proceso asistencial concreto, llamando la atención sobre eventuales vulneraciones de derechos, y reclamando medidas que, con posterioridad, nos resultaba imposible valorar en su cumplimiento.

En este sentido, hemos comprobado errores en el diagnóstico, incumplimiento de los tiempos en función del nivel de prioridad asignado, ataques a la intimidad y a la dignidad de los usuarios, supuestos de mala praxis,.... todo ello, en el marco de un ámbito asistencial que sin duda ahonda en la vulnerabilidad de quienes se ven obligados a recurrir al mismo.

Nuestra intención de abordar la problemática multifactorial de los servicios de urgencia hospitalarios con una perspectiva global, largamente demorada, se ha visto por fin satisfecha durante este año, por nuestra participación en el estudio conjunto del Defensor del Pueblo del Estado y los Defensores Autonómicos, sobre [“Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes”](#).

Un estudio con tres objetivos fundamentales. La identificación de los derechos y garantías implicados en la asistencia sanitaria de urgencias. La consideración específica de la atención a determinados colectivos de pacientes cuyas circunstancias denotan mayor vulne-



rabilidad; y el análisis de las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos. Ello, en tres sesiones de trabajo con diversos colectivos: representantes de pacientes y usuarios; profesionales; y gestores de los servicios de salud.

El resultado de todo ello ha sido la elaboración de un documento con el que hemos intentado *“efectuar un diagnóstico sobre la situación de los derechos y garantías de los ciudadanos que acuden a los servicios de urgencias hospitalarios para, sobre esa base común, formular recomendaciones a las diferentes administraciones con el propósito de mejorar aquello que deba ser mejorado”*.

El objeto del estudio ha abordado los medios materiales (espacios, medios técnicos y sistemas de información) y personales (dotación y cualificación), y se ha centrado en las situaciones que incrementan el riesgo de que algunos derechos de los usuarios se vean vulnerados (dignidad e intimidad, información, consentimiento informado), o que inciden en su seguridad.

La consideración específica de la problemática que afecta a determinados segmentos de la población cuando demandan asistencia de los servicios de urgencia hospitalarios, teniendo en cuenta determinadas circunstancias que pueden menoscabar su posición, tanto para el acceso, como en el desarrollo del proceso asistencial en los mismos, es una exigencia derivada de la propia naturaleza de las Instituciones que

hemos colaborado en este trabajo, y del especial compromiso que nos une para la defensa de los más desprotegidos.

La estrategia de calidad que en la actualidad impregna el funcionamiento de todas las organizaciones, y el análisis de las reclamaciones y sugerencias, como instrumento de garantía de la primera, así como de la participación de los ciudadanos, han sido otros asuntos que han tenido cabida en el estudio, el cual concluye con cuarenta conclusiones a cuya lectura sin duda animamos desde esta publicación, principalmente por lo que hace a los agentes y sectores implicados en hacer de los servicios de urgencia de los hospitales de nuestro sistema sanitario público unos dispositivos más eficientes.

El siguiente paso en el camino que las Instituciones participantes nos hemos marcado, habría de venir dado por la formulación de las

No nos proponemos acometer esta tarea en Andalucía porque se viene hablando de un Plan de Mejora de los Servicios de Urgencia de los Hospitales y aunque presenta un distinto calendario de implantación en función de la complejidad del centro, a tenor de sus previsiones debe estar operativo por estas fechas en todo el Sistema Sanitario Público de Andalucía.



recomendaciones que resulten aplicables al concreto ámbito territorial sobre el que cada una despliega sus competencias.

No nos proponemos acometer esta tarea en nuestra Comunidad Autónoma, al menos por el momento, ya que, desde hace algún tiempo, se viene hablando por los responsables de esta última de una Plan de Mejora de los Servicios de Urgencia de los Hospitales, el cual por lo visto ha iniciado su andadura en el pasado mes de junio, y aunque presenta un distinto calendario de implantación en función de la complejidad del centro, a tenor de sus previsiones debe estar operativo por estas fechas en todo el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

En la medida en que se nos anuncia que el mismo recoge la mayoría de los aspectos que integran el estudio conjunto de los Defensores de Pueblo, nos anima la intención de valorar paralelamente su efectividad, referenciándolo como marco comparativo en las quejas singulares que se nos presenten, sin perjuicio de enmarcar nuestra evaluación en otro tipo de actuaciones de carácter más general.

Seguiremos informando...