



Diputado del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS

Excma. Sra. Consejera:

Nos dirigimos a V.E. en relación con la Queja de Oficio registrada en esta Institución con la referencia más arriba indicada, **EQ-0261/2015**, incoada tras la investigación llevada a cabo sobre la situación que revisten los servicios de urgencias hospitalarios en Canarias.

En el presente expediente constan los siguientes

ANTECEDENTES

I. A comienzos del presente año 2015, se ha dado a conocer a los organismos afectados y a la opinión pública en su conjunto el estudio "Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes", que ha sido elaborado por el Defensor del Pueblo, el Diputado del Común y las restantes defensorías autonómicas.

II. Con todo, su publicación ha coincidido oportunamente con un período de auge de las incidencias en los servicios de urgencias dada la combinación de frío y calima durante varios meses; por lo que la expectación social y mediática ha estado presente. Dicho informe pretende ser un diagnóstico general sobre un pilar básico no solo ya de la sanidad pública, sino del Estado de Bienestar.

Según lo expuesto, se establecen las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- De acuerdo con el artículo 9.1 de la Constitución, los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico. A su vez, el artículo 103.1 del texto constitucional señala que la Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

Segunda.- De lo expuesto en el mencionado informe se ha entendido necesario desde el Diputado del Común, sumándose a la iniciativa del Defensor del Pueblo, la confección de un listado de recomendaciones en aras de que sean evaluadas por parte de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.



Tercera.- Estas recomendaciones, que se detallan a continuación, operan a modo de indicaciones varias para que, con carácter general, y tras su estudio, se proceda, en su caso, a introducir o profundizar en las mismas:

1. Evaluar el mapa de los servicios de urgencias extrahospitalarios, potenciando su estructura material y de recursos humanos y ampliando el número de centros con actividad 24 horas al día, cuando así se derive del estudio efectuado. En el marco de esta evaluación, formalizar protocolos conjuntos de derivación y atención a la patología urgente en los diferentes niveles asistenciales y ejecutar programas de información que estimulen la utilización de los servicios de urgencia del ámbito de atención primaria en supuestos de carácter menos grave.
2. Utilizar en la planificación y ejecución de obras en los servicios hospitalarios de urgencias, los estándares de diseño arquitectónico y funcional nacionales e internacionales con un mayor nivel de consenso. Garantizar la participación de los profesionales de urgencias y de los pacientes en dichos procesos.
3. Concluir la implantación de la historia clínica electrónica en todos los niveles asistenciales, bajo los criterios de interoperatividad efectiva en el conjunto del Sistema Nacional de Salud y de eficiencia en las inversiones. Asimismo, adecuar las herramientas de información y gestión hospitalarias a las específicas necesidades de urgencias, garantizando un adecuado seguimiento asistencial y espacio-temporal de los pacientes (trazabilidad).
4. Garantizar la dotación suficiente de las plantillas, en todos los turnos y días de la semana, tanto de médicos de urgencias, al margen de la actividad asistencial que puedan realizar los médicos internos residentes, como de profesionales de enfermería con experiencia y de trabajo social.
5. Realizar auditorías de estructura y funcionamiento enfocadas a la salvaguarda de la autonomía de la voluntad y la dignidad e intimidad de los pacientes y las necesidades específicas de cada grupo especial de éstos (menores de edad, personas con discapacidad, personas en custodia, etc.). Impulsar programas de formación continuada y la participación de los Comités de Ética Asistencial sobre la autonomía de la voluntad de las personas y la dignidad e intimidad de los pacientes.
6. Agilizar la salida de pacientes de los servicios de urgencias una vez finalizada la atención, a través del establecimiento de prioridades orientadas a la optimización de la gestión de camas y la planificación de medidas alternativas a la hospitalización convencional. Incorporar a estos efectos el criterio de los servicios de urgencias y sus previsiones en cuanto a demanda asistencial.
7. Evaluar la elevada frecuentación en los servicios hospitalarios de urgencias mediante la definición de perfiles de pacientes con enfermedades crónicas, pluripatologías no agudizadas y otros colectivos vulnerables que hacen mayor uso de los mismos, con el fin de adoptar medidas para reconducir su atención hacia otros ámbitos sanitarios más idóneos.



8. Suprimir las prácticas administrativas con efecto disuasorio, como la emisión prematura de documentos de compromisos de pago o facturas, en la atención que prestan los servicios de urgencias a los inmigrantes en situación documental irregular y establecer los protocolos necesarios de derivación y seguimiento clínico para asegurar la debida continuidad asistencial de estas personas hasta su efectiva alta médica.
9. Priorizar la atención y facilitar el acompañamiento por familiares o allegados de personas en situación de fragilidad en los servicios de urgencias, especialmente menores de edad, mayores con déficit cognitivo y personas con enfermedad mental o grave discapacidad. Dotar a las plantillas de los servicios de urgencias de profesionales con formación específica en la atención y el trato asistencial.
10. Elaborar una estrategia en materia de seguridad de los pacientes de urgencias e impulsar la periódica actualización de los protocolos o guías clínicas de aplicación en los servicios de urgencias, evaluando regularmente la adherencia de los profesionales a estos instrumentos.
11. Establecer la obligatoriedad de que los servicios de urgencia deban someterse a procesos de acreditación de calidad o, al menos, introducir medidas que incentiven tal objetivo; así como incorporar la opinión de los pacientes a través de sus entidades representativas en estos procedimientos.
12. Adaptar los procedimientos de gestión y resolución de las reclamaciones y sugerencias para incorporar la participación de los pacientes y de los profesionales implicados, eliminar las fórmulas estandarizadas de respuesta y promover el uso de un lenguaje más comprensible para el ciudadano medio. En coordinación con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, desarrollar una clasificación temática unificada de las reclamaciones y sugerencias que permita evaluaciones en el conjunto del Sistema Nacional de Salud.

Será, en todo caso, criterio de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias la idoneidad de su despliegue.

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, HE RESUELTO remitir a V.S. la siguiente Resolución del Diputado del Común:

RECOMENDACIÓN

- Que, a tenor de la información recabada en el mencionado informe y la manifiesta inquietud ciudadana que existe en relación con la problemática planteada, se proceda a valorar el listado referido de posibles consideraciones a adoptar y, en su caso, se inicien las actuaciones



Diputado del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS

oportunas para garantizar una mejor prestación por parte de los servicios de urgencias en los diferentes hospitales de Canarias.

De conformidad con lo previsto en el artículo 37.3 de la citada Ley 7/2001, deberá comunicar a este Comisionado Parlamentario si acepta o rechaza la presente Resolución del Diputado del Común, en término no superior al de **un mes**. En el supuesto de que se acepte la Resolución, deberá comunicar las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá remitir informe motivado del rechazo de la Resolución del Diputado del Común.

Para su conocimiento, le comunico que esta Resolución será publicada en la página web institucional (www.diputadodelcomun.org), cuando se tenga constancia de su recepción por ese organismo.

Atentamente,

Jeronimo Saavedra Acevedo
DIPUTADO DEL COMÚN