

## [ De nuevo las urgencias médicas ]

**E**l Estado del Bienestar estableció como uno de sus pilares fundamentales la creación de un sistema sanitario público y gratuito. Dentro del mismo, precisamente por su especial incidencia en la población, reúne una serie de características peculiares los sistemas de urgencias, entendidos como aquel dispositivo asistencial que tiene como finalidad atender situaciones que no pueden ser demoradas a una consulta programada con cita previa, sino que deben ser atendidas con carácter inmediato o prioritario.

De acuerdo con su propia idiosincrasia, la ciudadanía se muestra especialmente sensible al estado y funcionamiento de los dispositivos de urgencias existentes en los distintos sectores de la sanidad pública. De hecho, la mayor parte de los comentarios que se realizan acerca de la calidad o falta de la misma se encuentran íntimamente ligadas al servicio que estamos examinando en el presente apartado.

El análisis de la urgencias sanitarias, tanto en el ámbito hospitalario como fuera de él, constituye un tema que de forma reincidente se plantean ante esta Institución. Ya en la temprana fecha de Diciembre de 1988 el Defensor del Pueblo estatal elaboró la Recomendación 32/1988 sobre el funcionamiento de los servicios de urgencia hospitalaria en el sistema sanitario público, y el andaluz ha tenido ocasión de atender a numerosas reclamaciones sobre esta materia. Tras realizar una somera lectura de las mismas sorprende el comprobar que varias de las cuestiones planteadas en ellas continúan suscitándose en las quejas actuales.

Dentro de la organización de las Urgencias es necesario destacar tres planos que confluyen a la hora de determinar un adecuado análisis de la situación: la organización del sistema, los profesionales y los pacientes. Todos ellos interactúan entre sí de una u otra manera, y de la adecuada correlación entre los mismos depende el equilibrio que se debe conseguir para así poder obtener una asistencia eficiente y de calidad.

Las quejas de ciudadanos que se encuentran descontentos con la masificación de los servicios de urgencias constituyen un auténtico punto común de arranque respecto a las presentadas ante la presente Institución. De hecho, esta saturación de los dispositivos existentes constituye el principal clamor de la población en el momento sanitario presente, no obstante haberse dado importantes pasos por parte de la Administración dirigidos a conseguir una mayor calidad en el servicio.

Desde esta Defensoría se han apuntado varias causas que interactúan bloqueando los distintos intentos de mejorar la atención en urgencias. Desde un punto de vista meramente organizativo, debe resaltarse la necesidad de dotar a los servicios de urgencias de Atención Primaria de una mayor entidad y recursos para desempeñar sus funciones. No debemos olvidar que, cuanto mayor sea el esfuerzo realizado en este campo, más accesibilidad se da a la población a la hora de poder ser asistida, ya que entonces no tendría que trasladarse al centro de referencia, generalmente más alejado y siempre más saturado; además se descongestionaría de forma importante a los hospitales, que de

esta manera podría prestar una atención más rápida y eficaz a los ingresos que deban asistir.

A este esfuerzo continuado en la Atención Primaria, se debe añadir la insistencia en una adecuada y correcta información a la ciudadanía sobre la necesidad de utilizar los servicios de urgencias de una forma racional. El hecho de acudir a ellos ante situaciones que no revisten mayor trascendencia únicamente deriva en un colapso del sistema que perjudica a todos los pacientes, especialmente a aquellos cuyo estado reviste una mayor gravedad y están necesitados de una rápida respuesta. En este sentido, como ya hemos expuesto, se impone la necesidad de que por la Administración sanitaria y, especialmente, por los responsables de los servicios de urgencias, se lleve a cabo una auténtica actuación pedagógica respecto a la ciudadanía, máxime cuando la idea de proporcionar a los ciudadanos una adecuada y completa información, aprovechando las oportunidades que generan las nuevas tecnologías, aparece recogida dentro de las líneas prioritarias establecidas en el III Plan Andaluz de Salud, cuando se hace referencia a la necesidad de garantizar la participación de los ciudadanos en las políticas sanitarias (Punto VIII.6).

Otro aspecto que merece la pena resaltar es que no sólo son los ciudadanos quienes han presentado quejas acerca del estado en las urgencias, también los profesionales sanitarios han mostrado su disconformidad con lo que entienden como una sobrecarga excesiva de trabajo sobre el personal destinado a estas unidades, considerando que la existencia de una falta de adecuación entre el número de urgencias atendidas y el personal disponible redundan forzosamente en una clara merma no ya en la calidad del servicio prestado, sino en la propia garantía de la asistencia.

Un punto que merece especial consideración dentro del presente apartado es la intervención del personal facultativo residente o en formación –MIR– dentro de estos servicios. El Real Decreto 183/2008, de 8 de Febrero, por el que se determinan y clasifican las especialidades en Ciencias de la Salud y se desarrollan determinados aspectos del sistema de formación sanitaria espe-

cializada establece una responsabilidad progresiva del residente, lo que implica una asunción paulatina de la misma y un nivel decreciente de supervisión, a medida que se avanza en la formación; asimismo se insiste en que la supervisión de los residentes de primer año será de presencia física, con lo que los especialistas visarán por escrito las altas, bajas y demás documentos asistenciales. Ante dicha circunstancia, esta Defensoría ha tenido la ocasión de pronunciarse en varias quejas, determinando la necesidad de respetar el ámbito de actuación de los residentes de primer año y expresando la necesidad de que se verifique por parte de la Administración autonómica la aprobación del Estatuto del Residente andaluz, pendiente desde hace años.

A lo expuesto hay que añadir la existencia de sendas quejas de oficio abiertas por esta Institución ante noticias aparecidas en los medios de comunicación acerca de problemas o colapsos en los centros hospitalarios de nuestra Comunidad Autónoma, los cuales se reiteran con una especial frecuencia en época de vacaciones estivales o navideñas. Este tipo de situaciones ha dado lugar a que nos pronunciemos a favor de establecer una planificación anual de los centros en los que se prevea un adecuado mecanismo de sustituciones del personal en épocas de vacaciones o permisos, así como en la posibilidad de arbitrar mecanismos ágiles de refuerzo a los efectos de solventar con eficacia este tipo de situaciones.

En definitiva, el análisis del estado de las urgencias sanitarias y los complejos problemas que surgen alrededor de la misma, dentro del Sistema Sanitario Público de Andalucía, ha generado la necesidad de proceder a un estudio más detallado y minucioso por parte de esta Oficina acerca de su idiosincrasia, por lo cual se generará en su día la elaboración de un informe especial con el fin de poder establecer unas pautas de actuación, todo ello tras un completo análisis del estado de los servicios de urgencias y recursos existentes en Atención Primaria, Atención Especializada y Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (061).

*(Más información en Sección Segunda, Capítulo IX)*