



Triaxe en urxencias pediátricas que non cubre as 24 horas

Expediente: I.5.Q/4404/20

Santiago de Compostela, 13 de abril de 2021

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de Don [REDACTED], referente á falta de persoal de enfermaría no triaxe de urxencias pediátricas no en determinadas quendas de traballo.

#### ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indícanos que acudiu coa súa filla de tres anos ao servizo de urxencias do hospital [REDACTED] o 29 de novembro de 2019 e tivo que esperar dúas horas para que o persoal de enfermaría efectuase un triaxe e priorizase a súa patoloxía por carecer de triaxe no horario no que chegou ao devandito servizo.

Ante iso requirimos, como vostede sabe, información á Consellería de Sanidade. No informe achegado por dito órgano indícase o seguinte:

“Unha vez consultada a información obrante na historia clínica en Ianus, e consultada a Dirección de Enfermaría e a Supervisora da Área Funcional Materno-Infantil, comunícase o seguinte:

No servizo de Urxencias Pediátricas do Hospital [REDACTED] dispónse do posto de enfermería de Triaxe na quenda de tarde de Luns a Venres, e na quenda de mañá e tarde os Sábados, Domingos e Festivos por unha cuestión de dispoñibilidade de persoal de enfermaría.

A cobertura do posto de triaxe faise en relación coa maior afluencia de pacientes nas quendas sinaladas.

Nas restantes quendas ao rexistrar un menor nº de pacientes, a atención préstase por orde de chegada do servizo, salvo en casos de urxencias vitais “.

Unha vez examinado en detalle o devandito informe conclúese que co seu contido non é posible realizar unha valoración definitiva do obxecto da queixa posto que non se nos informa dos criterios tidos en conta para establecer un triaxe que non cubre as 24 horas no devandito servizo.

Por todo o anterior, na data do 15/01/21 de novo dirixímonos á Consellería de Sanidade co fin de solicitar con urxencia información complementaria sobre este particular. No informe complementario achegado por dito órgano indícase o seguinte:

“Con data 18/01/21 recíbese solicitude para AMPLIACION de informe á Valedora do Pobo no expediente de referencia, sobre unha queixa presentada por D. [REDACTED] referente ao triaxe no servizo de urxencias pediátricas do Hospital [REDACTED] e concretamente os criterios tidos en conta para establecer un triaxe que non cubre as 24 horas no devandito servizo.

Unha vez consultada a Dirección de Enfermería e a Supervisora da Área Funcional Materno-Infantil, comunícase o seguinte:

O primeiro criterio que condiciona a cobertura parcial de enfermería no triaxe no servizo de urxencias pediátricas é a de non existencia de persoal de enfermería suficiente para a cobertura total, xa que o persoal dispoñible considérase pola Dirección de Enfermería mais necesario noutros postos asistenciais do Hospital.

O segundo criterio tido en conta, posto en relación co primeiro xa citado, foi a revisión do histórico de frecuentación no servizo, resultando que as quendas con maior afluencia de pacientes foron as de tarde en días laborables e mañán-tarde en fins de semana non adoitando haber problemas de priorización asistencial no resto das quendas, polo que nestas outras a atención prestase por orden de chegada ao servizo, salvo en casos de urxencias vitais”.

#### ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da administración, cómpre facer as seguintes consideracións:

Os sistemas de triaxe nos servizos de urxencia hospitalaria responden de acordo coa información das diferentes sociedades científicas á necesidade de priorizar unhas patoloxías sobre outras cando as necesidades clínicas superan aos recursos dispoñíbeis, de xeito que como describe o grupo de traballo de triaxe da Sociedade Española de Medicina de Urxencias e Emerxencias “Los servicios de Urgencias tienen un sistema magnífico para aplicar el principio bioético de justicia que es el triaje.

Partiendo de esta premisa podemos considerar el triaje como una herramienta básica y esencial para los servicios de urgencias, donde el profesional de enfermería juega un papel imprescindible. Hemos de conseguir que los enfermeros/as dispongan de todos los

instrumentos adecuados para proporcionar una asistencia de calidad en el quehacer diario, así como garantizar el principio de equidad que proporciona el triaje”.

Tendo en conta este dato, o manifestado polo promotor de esta queixa e a resposta manifestada pola administración sanitaria, dedúcese que no caso do servizo de urxencias pediátricas do hospital ██████████ “non adoita haber problemas de priorización asistencial”, tampouco o promotor de este expediente manifesta prexuízo en canto ao estado de saúde da paciente derivado da espera de dúas horas no devandito servizo ata a priorización da atención sanitaria. Non obstante, descoñece esta institución se este tempo de espera de dúas horas é habitual no devandito servizo de urxencias pediátricas nas quendas que non dispoñen de sistema de triaxe; cabe recordar que estamos a falar dun colectivo que require unha especial protección tanto pola súa condición de menores de idade como pola dificultade que pode posuír este tipo de doentes para identificar e manifestar os seus síntomas, motivo polo que resultaría convinte a prol de reafirmar a non necesidade de establecer un sistema de clasificación de doentes nas quendas de traballo sinaladas, que se revisasen os tempos de espera dos pacientes antes de realizar unha primeira avaliación xa sexa polo facultativo ou polo persoal de enfermaría, nas quendas de traballo nas que non se dispón de sistema de priorización de pacientes, para ter un elemento máis de xuízo á hora de avaliar esta cuestión.

## CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, facer chegar a esa consellería a seguinte suxestión:

“Sería aconsellable, que se valorasen os tempos de espera antes de establecer unha priorización dos doentes que acoden ao servizo de urxencias pediátricas do Hospital ██████████ nas quendas de traballo nas que non se dispón de sistema de triaxe ou clasificación de pacientes, a prol de ter un elemento máis de xuízo para avaliar a pertinencia ou non de establecer un sistema de triaxe nas quendas de traballo que actualmente non dispoñen de tal elemento de priorización “.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da recomendación formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémolle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

Debo lembrarlle tamén que, ao abeiro da lei reguladora desta institución, o seu artigo 33 prevé que, se formuladas as súas recomendacións, non obtivese resposta ou, nun prazo razoable, non se producise unha medida adecuada ao suxerido, a Valedora do Pobo poderá poñer os antecedentes do escrito e as recomendacións efectuadas en coñecemento do conselleiro do departamento afectado ou da máxima autoridade da Administración Pública galega.

Se tampouco obtivese unha xustificación adecuada, incluírá tal asunto no seu informe anual ou especial con mención dos nomes das autoridades ou funcionarios que persistan naquela actitude, especialmente nos casos en que, considerando a Valedora do Pobo que era posible unha solución positiva, esta non se conseguise.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Agradézolle a confianza que nos demostra e reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo  
(asinado dixitalmente)