

Tempos de asistencia e sistema de triaxe

Expediente: I.5.Q/7489/22

Santiago de Compostela, 2 de febreiro de 2023

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D. XXX referente á falta de asistencia sanitaria adecuada a unha persoa con ingreso por urxencias no Hospital de Burela.

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, expón o seguinte:

“Me dirijo a Vd para solicitar su colaboración para esclarecer el motivo por el que le fue demorada la asistencia en el Servicio de Urgencias del Hospital de Burela el día 9 de julio, a mi madre de 87 años, que acude a urgencias tras haber sufrido una fractura de cadera y habiendo sido trasladada por una ambulancia desde el domicilio hasta el hospital.

- Al llegar al hospital, en ambulancia y con un DOLOR INTENSO, ANTICOAGULADA, se admite la urgencia y pasa un cribaje donde nos informan que, de forma inmediata, en 15 minutos le harán una radiografía. Esa radiografía nunca se realizó.
- Después de 4 horas en el pasillo del servicio de urgencias, sin ser atendida ni supervisada, continúa el dolor y el posible sangrado, sin asistencia sanitaria alguna. No se le da ningún calmante y no nos quedó más remedio que como profesional médico, acudir a una farmacia a comprar analgésicos para administrárselos, ya que a pesar de insistir al personal de enfermería y al personal médico, ninguno de ellos se dignó a conocer cómo era su estado.
- Pasadas 5 horas desde la llegada al servicio de Urgencias nos informan que no hay facultativo atendiendo ya que el Dr XXX se ha ido a comer y que mi madre tendrá que seguir esperando.
- La paciente ya desesperada y asustada, pide que la trasladen a algún centro sanitario donde puedan hacer algo por ella, por lo que se solicita una ambulancia privada para su traslado a otro hospital”.

A queixa foi admitida a trámite e requirimos informe desa administración sobre as cuestións promovidas polo interesado. Acusamos recibo do seu informe, que foi rexistrado nesta institución con data de 14 de Outubro de 2022.

En dito informe esencialmente, indícase o seguinte:

1- Sobre a atención a Dna. XXX:

- Dna. XXX foi atendida no Servizo de Urgencias do Hospital Público da Mariña o día 2 de xullo de 2022, con hora de rexistro de entrada ás 13,07h.
- A hora de inicio do triaxe foi ás 13,35h con finalización ás 13,42h. Nesa primeira atención sanitaria realizouse toma de constantes (Tensión Arterial, Frecuencia Cardíaca, Temperatura e Saturación de Osíxeno), así como avaliación do nivel de conciencia e da intensidade da dor.
- En base ós datos obtidos na valoración inicial e ós antecedentes do paciente, o triaxe Manchester establece un nivel de prioridade para a atención médica; no caso de Dna. XXX o nivel de prioridade foi amarelo.
- Na historia clínica revisada para a elaboración deste informe consta que o primeiro contacto do facultativo ca paciente foi ás 16,30h, sin embargo non se chegou a producir ningún acto médico por negativa expresa e reiterada da familia de Dna. XXX. Non consta na historia clínica información relativa á opinión da paciente.
- O Xefe da Garda, que foi requerido a instancias da familia, deixa constancia na historia clínica de que nese momento o facultativo de Urgencias estaba en disposición de valorar á paciente.
- Ás 17,30h a paciente abandonou o Servizo de Urgencias.

2- Consideracións sobre o procedemento de atención nos Servizos de Urgencias:

- Os Servizos de Urgencias dos hospitais públicos do Sergas contan cun sistema validado de triaxe que establece un nivel de prioridade para a atención sanitaria, para eso ten en conta datos como o motivo de consulta, os antecedentes persoais e outra información relevante, así como a situación clínica no momento da valoración.
- O tempo óptimo de atención aconsellado para cada nivel de prioridade pode verse afectado por certas circunstancias, como pode ser o número de pacientes total rexistrados nun período determinado, polo que durante o tempo que transcorre dende a valoración de triaxe ata a atención médica posterior os pacientes son reevaluados por persoal sanitario, actuando en consecuencia en caso de apreciarse cambios significativos sobre a situación clínica inicial.
- A solicitude de probas complementarias como é o caso das probas de radiolóxicas non é unha atribución do Triaxe.

3- Consideracións sobre a entrevista mantida entre o familiar e a Directora do Distrito (por alusións).

- O fillo de Dna. XXX solicitou unha cita conmigo nos días posteriores á atención referida, que foi concertada para o primeiro día en que o familiar estaba dispoñible, o 13 de xullo de 2022.
- Na entrevista faciliteille información sobre o método de triaxe e sobre o feito de que tras esta valoración inicial se emite un informe cos datos obtidos que queda gardado na historia clínica.
- Así mesmo expliqueille as circunstancias que poden afectar ós tempos de agarda previos á atención facultativa e de probas complementarias, factores todos eles alleos á vontade dos profesionais do Servizo de Urgencias.
- En relación ca afirmación recollida no escrito de D. XXX “que despoés del cribaje estaba prevista la radiografía a los 15 minutos de llegar que no entiendo por qué no se hizo” quero aclarar que non é competencia da Dirección dos centros sanitarios emitir opinións sobre as probas complementarias que precisan os pacientes, nin dos tempos en que esas probas deben ser realizados.
- Na entrevista faciliteille información sobre o procedemento a seguir en Atención ó Paciente para solicitar informes médicos.
- Os Servizos de Urgencias dos hospitais públicos garanten a atención sanitaria urgente a toda a poboación que de xeito habitual ou ocasional reside na súa área de influencia ou que circunstancialmente se atopa na mesma.

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:

PRIMEIRA. A queixa trae causa do desacordo da familia dunha paciente de 87 anos que acudiu ao servizo de urgencias do Hospital Público da Mariña, por fractura de cadera. Segundo expón o texto de queixa, e confirma esencialmente o informe da administración, a paciente chegou ao hospital en torno ás 13.00 horas e foi atendida en triaxe ás 13.35 h séndolle adxudicado un nivel de prioridade amarelo.

O interesado, fillo da paciente, indica que súa nai presentaba un cadro de dor intenso que foi incrementándose co paso do tempo ao ter que estar a paciente nunha cadeira de rodas agardando que lle fixeran unha radiografía ou as probas que confirmaran a lesión.

Segundo informa a administración o primeiro contacto cun facultativo produciuse ás 16.30 horas; é dicir, tres horas despois de que figurase como unha paciente de prioridade amarela.

Non consta que ao longo deste tempo se lle subministrase á paciente analxesia algunha, nin oral nin por outras vías de administración.

SEGUNDA. Tal e como se expón no informe da Consellería, o triaxe Manchester establece un nivel de prioridade para a atención médica. Trátase dun sistema de clasificación e priorización de pacientes deseñado nos anos 90, por profesionais dos Servizos de Urxencias dos hospitais da cidade inglesa de Manchester.

O MTS estableceu un sistema de clasificación de 5 niveis e a cada unha destas novas categorías ou niveis atribúe un número, unha cor e un nome que se definiu en termos de “tempo crave” ou “tempo máximo para o primeiro contacto co facultativo”. O tempo máximo para a prioridade amarela é de 60 minutos, tempo que se triplicou no presente caso.

Sínálase, literalmente, no informe da administración: *“O tempo óptimo de atención aconsellado para cada nivel de prioridade pode verse afectado por certas circunstancias, como pode ser o número de pacientes total rexistrados nun período determinado, polo que durante o tempo que transcorre dende a valoración de triaxe ata a atención médica posterior os pacientes son reevaluados por persoal sanitario, actuando en consecuencia en caso de apreciarse cambios significativos sobre a situación clínica inicial”.*

Cómpre sulñar que os sistemas de triaxe, segundo as sociedades científicas implicadas na materia, implantáronse para manexar adecuadamente e con seguridade os fluxos de doentes cando a demanda e as necesidades clínicas superan aos recursos sanitarios dispoñibles; é dicir os sistemas de triaxe están, precisamente, para priorizar a atención en casos de fluxo importante de pacientes. Non consta na información achegada pola Consellería que ao longo das tres horas de agarda a paciente fora reevaluada en ningún momento.

A paciente abandonou o hospital ás 17.30 horas.

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 ese órgano a seguinte **recomendación:**

Que se respecten na medida do posible os tempos de atención asignados á prioridade dos doentes nos servizos de urxencias de xeito que a priorización realizada redunde nunha mellora da calidade asistencial deste tipo de enfermos.

Que, naquelas situacións nas que se produza unha demora de tempo respecto á prioridade adxudicada, se reavalíe á persoa ingresada e se lle informe, a ela e a quenes a acompañen, do tempo aproximado de espera.



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 resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémoslle 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.

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.

Reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo