

Trato dispensado por los profesionales sanitarios

Expediente: I.5.Q/7641/21

Santiago de Compostela, 11 de enero de 2023

Sr. Conselleiro:

En esta institución se inició expediente de queja a raíz del escrito de doña XXX, referente al trato recibido por un especialista en traumatología en el servicio de urgencias del CHUAC.

ANTECEDENTES

En esa queja exponía el siguiente:

"Me gustaría contar el incidente tan desafortunado a la vez que desagradable sufrido con la facultativa XXX por segunda vez, puesto que recientemente acudí con mi madre de 96 años ya que sufrió un ictus, ese día cuando yo le iba a explicar lo que le había pasado a mi madre, pues le vuelvo a indicar que tiene 96 años, me paró en seco diciéndome: "límitese a contestar sólo lo que le pregunto"; yo me quedé helada, este es el primer incidente con esta doctora.

El día 31 de Julio acudo al servicio de urgencias a las 11.15 de la mañana, debido a que llevo con un dolor en la parte posterior de mi pierna un mes y medio, y 2 semanas con tratamiento pautado por mi médico de cabecera, este día me levanté con un dolor inmenso, casi no podía andar, no podía doblar la rodilla y había pasado una noche horrorosa, pues bien, lo primero que me dice esa facultativa, es que por un dolor no se acude a urgencias que por lo que está viendo en el ordenador ya me está tratando mi médico de cabecera, de muy malas maneras y en un tono absolutamente desafortunado, lo siguiente que me dice, sin dejarme hablar, es que ella es médico de urgencias y atiende a pacientes que viene con algo roto, no con un dolor. En 73 años que tengo y según pueden ver en mi historial médico, muy pocas son las ocasiones que he acudido a urgencias, esta señora me dice que tengo suerte si me hace una radiografía, que si me duele la pierna vaya a mi médico de cabecera, indica en mi parte de alta que "me quito la chaqueta sin ninguna dificultad y de paso solicito RX de otra parte" mentira, en ningún momento me he quitado la chaqueta, no me ha dejado ni explicarme cuando iba a hacerlo, una vez más me para en seco diciéndome"¿pero de que

se va?, le repito que a urgencias se viene con algo roto, no con un dolor". A las 14.35 me pasan para hacer la radiografía y hasta las 18.13 no tiene a bien darme el resultado, cuando por fin me vuelve a llamar a consulta, yo con un dolor horrible, me dice que tengo un poco de líquido en la rodilla y que ella es traumatóloga, le pregunto si no me puede quitar ese líquido y su respuesta fue "yooooooooo!! !!!!" Que va!!!, vaya usted a su médico de cabecera". Le puedo decir que en los años que tengo jamás me he sentido tan vejada, humillada, ni maltratada verbalmente, considero que los pacientes cuando acudimos al servicio de urgencias, servicio pagado por nosotros mismos con nuestra cotización, no somos merecedores de un trato tan vejatorio por parte de un facultativo, considero que hay que mostrar empatía con la gente y más cuando cada uno tiene sus circunstancias personales, pero un trabajador debe respetar primero a las personas y después su trabajo. Por desgracia, según me indican las enfermeras el trato que da a los pacientes se repite con los compañeros.

Tener una plaza en el CHUAC, no le da derecho a hablar y tratar a la gente como lo hace.

Desgraciadamente tenemos pocos sitios donde acudir cuando nos encontramos en una situación así.

Lo que menos deseo en esta vida es ir al hospital por pasear, si acudo a él, considero que deben tratarme con respeto y educación de la misma manera que lo hago yo.

La medicina es una carrera de vocación y si no vale para desempeñarla, seguro que hay mucha gente titulada con ganas de desempeñar su trabajo con más profesionalidad y empatía.

Lamento mucho este incidente y lamento más ser atendida por gente, desde mi punto de vista tan poco profesional, pero quiero narrar mi experiencia con la finalidad de que nadie más se sienta tan mal como lo hecho yo, todas las personas tenemos DERECHO A SER RESPETADAS, salvo error no hay ningún protocolo publicado de porqué sí o por qué no se puede acudir a Urgencias, de la misma manera tampoco existe ningún cartel de Derecho de Admisión en la puerta del hospital y en España todos los pensionistas tenemos DERECHO a una correcta atención por parte de la Seguridad Social."

Ante esto requerimos, cómo usted sabe, información a la Consellería de Sanidade. En el informe aportado por dicho órgano, esencialmente, se indica lo siguiente:

"En respuesta a la reclamación presentada ante el Valedora do Pobo en relación a la asistencia sanitaria prestada a XXX, le informamos que, se comunicó la misma al coordinador del servicio de urgencias, para las actuaciones que correspondan.

La instrucción de expedientes por actitudes desconsideradas con los superiores, compañeros, subordinados o usuarios en el sistema público de salud de Galicia no es competencia de las Áreas Sanitarias.

Asimismo, informamos que la paciente presentó una reclamación igual ante la Dirección General de Salud Pública que fue respondida desde este servicio el pasado 4 de agosto de 2021, y otra en Atención al Paciente que fue derivada a urgencias el pasado 5 de agosto de 2021“.

ANÁLISIS

A la vista del contenido del escrito de queja, de la documentación aportada por la persona que promovió este expediente y de lo que se manifiesta en el informe de esa administración, resulta conveniente trasladar las siguientes consideraciones:

PRIMERA. La queja trae causa de una situación vivida por la interesada en los servicios de Urgencia del CHUAC donde acudió por dolor importante y limitación funcional de una rodilla. La Administración informa que la queja fue trasladada a la Coordinación del Servicio de Urgencias por sí había sido causa de expediente. Sin embargo, no se indica en el informe remitido a esta institución si se le dio traslado de la queja a la profesional sanitaria objeto de la misma y, caso de serle dado traslado, si se le solicitó informe. Tampoco se señala si le dio traslado a la interesada de los informes y/o actuaciones llevadas a cabo en las distintas instancias (Urgencias).

SEGUNDA. *“Humanizar la asistencia sanitaria significa juntar las dos partes inseparables de una/una buena atención: la capacitación científico-técnica de profesionales y la aproximación humanística a pacientes, cómo personas dignas de respeto y consideración. No existe humanización sin calidad, como no es posible la calidad sin humanización.”* Este párrafo corresponde al documento de la Estrategia de Humanización de la Asistencia Sanitaria presentado por esa Consellería. En esa Estrategia se situaba como objetivo, *“(..) además de velar por la salud, constituye igualmente un objetivo fundamental del sistema asistencial, garantizar el bienestar físico y emocional de las personas que lo utilizan, y que para alcanzar esos logros debemos seguir trabajando por una sanidad moderna y avanzada, pero al mismo tiempo próxima, accesible, cómoda, y esencialmente humana”*. Para trabajar por esos logros, se señalaba como primer eje estratégico mejorar la relación entre las personas y para ello, en la línea 2 se proponía un “Plan de Formación para el personal sanitario” cuya necesidad se explicaba así: *“Una de las necesidades explicitadas por profesionales cómo fundamentales es el refuerzo de sus conocimientos y habilidades para comunicar información, formar a la persona usuaria en salud, acompañarla en el proceso de su enfermedad, en su toma de decisiones y guiarla por el circuito sanitario.”*

Se deduce, pues, la consciencia de esa Consellería de la necesidad de ahondar en el trabajo de formación y mejora de las habilidades de comunicación del personal y de fomentar una cultura de la humanización de la asistencia sanitaria cómo pilar esencial para alcanzar la excelencia del sistema sanitario público.

CONCLUSIÓN

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, de la Valedora do Pobo, hacer llegar a ese órgano la siguiente **sugerencia**:

En aquellas situaciones semejantes a la que se plantea en la queja que dio origen a este expediente, dar traslado a el/la profesional del contenido de la queja, solicitándole informe y dar traslado del mismo a la persona interesada. Desarrollar los instrumentos de apoyo a la comunicación y relación y los planes de formación de profesionales recogidos en las líneas 1 y 2 del primero eje de la Estrategia de Humanización de la Asistencia Sanitaria

Le agradezco de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución de la Valedora do Pobo, y le recuerdo la necesidad de que en el plazo de un mes (art. 32.2), dé cuenta a esta Institución de la aceptación de la recomendación formulada, de ser el caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también si es el caso.

Además, le hacemos saber que, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó la presente resolución, esta se incluirá en la página web de la institución.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que la Valedora do Pobo, en su informe anual al Parlamento de Galicia, dará cuenta del número y tipos de queja presentadas; de aquellas que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la administración pública gallega.

Reciba un atento saludo.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo