

Deficiente señalización en el Hospital Meixoeiro

Expediente: I.5.Q/7810/21

Santiago de Compostela, 11 de enero de 2023

Sr. conselleiro:

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de un usuario de la sanidad pública al respecto de la falta de carteles informativos en el Hospital Meixoeiro.

#### **ANTECEDENTES**

En esa queja exponía lo siguiente:

“Entras en el hospital Meixoeiro y ves por todos lados a ver si hay algún indicador de donde se encuentra el Servicio de atención el paciente, y no hay. Preguntas en información y te dicen que en la segunda planta. Llegas la segunda planta y ves, oftalmólogo, etc., etc. , etc... pero no el SAP, en la entrada- hall de la segunda planta no hay cartel ninguno ... entonces cuando pasa por allí alguna enfermera preguntas, lo cual te dice por ese pasillo, y buscas y buscas y preguntas hasta que el final lo encuentras. No le interesa que la gente haga reclamaciones entonces por eso ponen todo tan difícil y agachado”.

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 contestación a la reclamación arriba referenciada indicarle que en la entrada principal del Hospital Meixoeiro se encuentra un punto de información con personal estatutario, habilitado al efecto para orientar a los pacientes y familiares cuando acuden o ingresan en el centro hospitalario y que al mismo tiempo hacen las indicaciones pertinentes para seguir el protocolo Covid hospitalario.

Informarle que también hay otros puntos de información: en el Hall de la entrada principal puede encontrar el Servicio de Admisión y un servicio de azafatas y además, en la entrada de consultas externas otro punto de información con personal estatutario.

Al mismo tiempo indicarle que en la página web de nuestra Área Sanitaria puede recoger información de la ubicación del Servicio de Atención al Paciente del Hospital Meixoeiro (Planta 2ª, edificio principal, en horario de atención de 09.30 a 14.00 horas) o bien puede

llamar el teléfono de información de nuestra Área 986.81.11.11 donde le podrán hacer las indicaciones oportunas.

También le hacemos partícipe que nuestro Servicio está perfectamente rotulado dentro del Hospital.

No obstante, le informamos también que la tramitación de las reclamaciones en el CHUVI está centralizada informáticamente, de tal manera que, si lo prefiere, independientemente del Hospital, centro o servicio a lo que se refiera la reclamación la puede presentar:

- En cualquiera centro de salud de la Gerencia, durante el horario de apertura del mismo.
- Por escrito, ante cualquier Registro Oficial de la Administración.
- Por internet durante las 24 horas del día, si dispone de certificado digital, a través del sistema CONTACTE ([www.sergas.es](http://www.sergas.es)).

## 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:

- La persona interesada se queja de la dificultad que tuvo para encontrar el Servicio de Atención al Paciente en el Hospital Meixoeiro sito, según informa la Administración, en el segundo piso del Hospital.
- En el informe remitido por la Administración se indica que existe “un punto de información con personal estatutario” en la entrada principal, el “servicio de admisión” el hall principal y un “servicio de azafatas” cuyo objeto no se aclara.
- Tal y como se expone en la Estrategia de Humanización de la Asistencia Sanitaria aprobada por esa Consellería, los grandes centros sanitarios son edificios complejos, donde orientarse y direccionarse no siempre es sencillo; muchas veces las personas usuarias durante un proceso de atención deben acudir a distintos centros, a algunos de ellos por primera vez, por lo que no conocen de antemano la localización de su punto de atención.
- Así, dentro de la estrategia indicada se señalaba como objetivo que todos los espacios de los centros sanitarios del Servizo Galego de Saúde estén adecuadamente

señalizados y faciliten a los pacientes el reconocimiento de la iconografía por ser común en todos los edificios que tienen que visitar

- Tal y como se recogía en ese documento, resulta habitual que en los centros existan cantidad de carteles informativos, publicitarios o de otras tipologías que interrumpen la visualización de las señales informativas. Se pretende la creación de espacios definidos para cada tipo de información que se va a transmitir, de manera que sea más fácil para las personas recibir el mensaje o localizar la información cuando la buscan.

## 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**:

***Llevar a cabo las mejoras en la señalización previstas en la Estrategia de Humanización de la Asistencia Sanitaria, tanto de las rutas más relevantes desde el punto de vista asistencial como de los servicios de atención a pacientes.***

***Teniendo en cuenta que los servicios de atención a pacientes tienen un horario limitado, habilitar formularios para realizar quejas, sugerencias y/o reclamaciones en todos los espacios de información al público de los centros sanitarios, específicamente en aquellos que se encuentran en los accesos principales***

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