

Suxestión polo trato e atención deficiente no servizo de admisión de urxencias ante un ictus

Expediente: I.5.Q/15772/24

Santiago de Compostela, 26 de decembro de 2025

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito dunha cidadá referente ao trato e atención deficiente no servizo de admisión de urxencias ante un ictus.

ANTECEDENTES

Nesa queixa, esencialmente, poñía de manifesto o seu desacordo co trato e atención sanitaria no servizo de admisión de urxencias do Hospital Álvaro Cunqueiro ante a sintomatoloxía sufrida polo seu irmán.

A queixa foi admitida a trámite e requirimos informe desa administración sobre as cuestións promovidas pola persoa interesada. Acusamos recibo do seu informe, no que consta o seguinte:

Unha vez recollida a información oportuna, indicar o asistencia sanitaria dun cidadán debe prestarse no seu hospital de referencia (Hospital Álvaro Cunqueiro ou Hospital POVISA). Sen embargo, en casos de gravidade a primeira atención pode presentarse no servizo sanitario mais cercano. Con todo, nesta caso a primeira atención sanitaria prestouse.

É protocolo de atención que o persoal administrativo das urxencias hospitalarias da área sanitaria de Vigo identifiquen o hospital de referencia no caso de Hospital Álvaro Cunqueiro ou Hospital POVISA, e indiquen de primeira intención a necesidade no seu caso de recibir atención no Hospital POVISA. Sen embargo, constátase que non se denegou a asistencia en ningún momento.

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, é preciso facer as seguintes consideracións:

En primeiro lugar, debemos informarlle que esta Institución non pode cuestionar as valoracións médicas nin as resolucións que poida adoptar a Administración con base a ditas valoracións, polo que, dentro do ámbito das nosas competencias, non podemos cuestionar criterios clínicos. Neste caso concreto, a determinación sobre se a valoración inicial resulta adecuada á boa praxe médica é unha cuestión que esta Institución non pode dilucidar por carecer de capacidade clínica. A corrección destas actuacións escapa do noso entender, e non podemos determinar se efectivamente estase a producir unha mala praxe médica ou as indicacións e aparentes discrepancias clínicas derivan da dificultade propia de acadar un diagnóstico nun proceso asistencial complicado.

Polo tanto, a valoración de se existiu un deficiente atención sanitaria que impediu acadar un correcto diagnóstico do ictus sufrido polo seu irmá, é unha cuestión estritamente técnica que unicamente poden ser ditaminada por profesionais sanitarios.

Porén, aclarado o anterior, consideramos que neste expediente subxace unha segunda problemática relativa ao protocolo de derivación de pacientes entre centros hospitalarios. O caso aquí formulado implica analizar as posibles alternativas despois da valoración dun paciente no servizo de urxencias. Descartado o ingreso hospitalario, o profesional sanitario pode decidir a alta con recomendacións e/ou seguimento en atención primaria, ou a derivación. Enténdese que a alta prodúcese cando xa non é precisa a atención hospitalaria urxente e posibilita que o paciente continúe o tratamento ambulatoriamente ou no seu domicilio facilitándosele instrucións claras, así como seguimento e medicación de ser o caso. En cambio, a derivación ao outro centro supón que existe necesidade de médica de realizar estudos ou probas que aseguren a continuidade da atención sanitaria, constituíndo unha ponte a outro nivel de atención.

Tal e como consta no relato dos feitos, o paciente acode ao Hospital Álvaro Cunqueiro aínda que o seu centro de referencia é POVISA. Tras a correspondente valoración médica no servizo de urxencias do Álvaro Cunqueiro, e atendendo a criterios clínicos dos profesionais sanitarios, considérase que o paciente atópase estable e con melloría suficiente para darlle o alta, e recibe un informe no que consta o diagnóstico, o tratamento e as recomendacións a seguir. Neste caso, consta efectivamente entregado o informe de alta no que, en canto ao tratamento e recomendacións se refire, recolle expresamente que se deriva ao paciente ao seu centro de referencia para estudo; sen embargo, no apartado específico de alta do mesmo documento, aparece marcado a opción “domicilio” e seguimento por “atención primaria”.

Ao noso entender, as indicacións recollidas no devandito informe poden ser equívocas toda vez que a propia recepción do informe de alta en urxencias implica estabilidade clínica e melloría suficiente que posibilita que o enfermo retorne ao seu domicilio e, de ser o caso, con seguimento no centro de saúde ou en consulta externa especializada. Sen embargo, neste

informe de alta, recóllese tamén que o paciente é derivado ao seu centro de referencia para estudo (neste caso, POVISA) indicación reforzada no informe elaborado polo coordinador do servizo de urxencias do Hospital Álvaro Cunqueiro en resposta á reclamación presentada pola promotora deste expediente de queixa, no que se indica que “o paciente foi derivado ao seu hospital de referencia”. Pode resultar confuso que ambos conceptos estean no mesmo documento pois, aínda que están relacionados en contextos médicos, a alta relaciónase coa saída do centro, e a derivación implicaría que esta saída sería para que o paciente sexa remitido dende as urxencias do Álvaro Cunqueiro ao hospital POVISA.

CONCLUSIÓN

Por todo o anterior, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese organismo o seguinte **suxestión**:

Dentro da súa capacidade organizativa, se valore proceder á comprobación do funcionamento do protocolo de derivación entre centros hospitalarios dende o servizo de urxencias, de forma que resulte claro e eficaz, así como o seu coñecemento efectivo polo profesionais sanitarios do servizo afectado.

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, 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.

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.

Saúdoa atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo (en funcións)