

Drets relacionats amb la qualitat assistencial

D'una banda, en relació amb la qualitat humana de l'assistència sanitària, cal assenyalar que enguany s'han tornat a repetir les queixes pel tracte que els professionals sanitaris i no sanitaris ofereixen als usuaris amb qui s'han de relacionar. El Síndic ha hagut de recordar novament que les relacions dels professionals de la salut amb les persones que atenen han de ser diligents i correctes, i que s'ha de tractar les persones usuàries amb cortesia i respecte, i amb la consideració que mereix la seva dignitat.

En aquesta línia, s'ha treballat en diverses queixes en què els promotors fan referència, entre d'altres, a un tracte deficient a l'hora d'abordar situacions especials, com ara l'atenció que s'ofereix als pacients amb discapacitat mental, el fet que no es comuniqui a la família el trasllat d'un pacient a un altre centre sanitari o que no es comuniqui a les persones afectades el decés del seu familiar.

El Departament de Salut ha informat que s'està treballant en un protocol d'atenció a persones que requereixen un tracte i una sensibilitat especials mitjançant la implantació de la targeta Cuida'm, amb la qual els professionals i els familiars podran col·laborar activament per evitar situacions no desitjades i evitables.

El Síndic ha recordat l'obligació dels centres sanitaris de tenir una cura especial perquè les persones afectades i els seus representants rebin un tracte i unes orientacions adequades a les seves necessitats i la conveniència d'introduir mesures organitzatives suficients per evitar que l'atenció que es presta a pacients amb característiques especials o en situacions especials no es tradueixi en la percepció d'un tracte deficient. En relació amb el protocol esmentat, el Síndic ha demanat que se n'agiliti la implantació.

Finalment, pel que fa als usuaris de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques i Sanitàries (ICAMS), cal recordar que en l'informe del Síndic de l'any 2007 es va fer un esment específic de les queixes relatives al tracte que se'ls dispensava. En aquest sentit, enguany cal destacar que l'ICAMS ha donat a conèixer al Síndic la *Proposta per disminuir les reclamacions per tracte inadequat a l'ICAMS*, que té com a objectiu disminuir en un 5% les reclamacions per tracte inadequat de professionals en tots els centres de l'ICAMS durant l'any 2012.

D'altra banda, en relació amb la qualitat del servei que ofereixen els centres sanitaris, el Síndic ha rebut diverses queixes:

Part de les queixes estan relacionades amb l'horari de funcionament de la Unitat d'Hemodinàmica de l'Hospital Joan XXIII.

En l'atenció de la síndrome coronària aguda és essencial que el pacient rebi en el mínim temps possible les mesures diagnòstiques i terapèutiques adequades i, per tant, s'ha de prioritzar al màxim la resposta del sistema sanitari. Així ho preveu la Instrucció 4/2009 del CatSalut, i cal entendre que és precisament amb aquest objectiu que es va elaborar el codi infart.

Cal que els professionals ofereixin un tracte respectuós, particularment, quan es tracta amb persones amb necessitats especials

Des d'aquest punt de vista, el Síndic considera que es podria entendre que el fet de viure en una zona més allunyada d'un hospital amb atenció permanent comporta, per a aquestes persones, un risc més alt que no se'ls pugui fer aquesta intervenció, en la mesura que necessitaran més temps de trasllat. També és clar que l'establiment d'un funcionament continuat en tots els centres és un avantatge, en el sentit que possibilita que els pacients siguin atesos en un centre més proper i s'eviten els desplaçaments.

Així, el Síndic ha recomanat que s'amplii l'horari de funcionament de la Unitat d'Hemodinàmica de l'Hospital Joan XXIII de Tarragona, de manera que es prevegi una atenció continuada o, subsidiàriament, que s'amplii l'horari de funcionament actual, d'acord amb els resultats del procés d'avaluació efectuat. Consegüentment, cal assegurar-se que la Unitat d'Hemodinàmica està dotada de prou recursos i té una organització adequada per atendre de manera òptima la possible ampliació de l'horari de funcionament. Alhora, cal mantenir el seguiment i l'avaluació contínua del sistema d'atenció establert mitjançant la instrucció esmentada i fer-ne públics els resultats, a fi de poder adaptar-lo a l'evolució de les necessitats i de millorar el procés assistencial.

Malgrat que la resolució del Síndic és de 26 de juny de 2012, en la data en què s'ha finalitzat

la redacció d'aquest informe encara no es coneix el posicionament del Departament de Salut davant aquesta qüestió, tot i que s'ha reiterat la sol·licitud el mes d'octubre de 2012.

No obstant això, val a dir que el Síndic coneix, per mitjà de la nota de premsa de 5 d'octubre de 2012 publicada en el web de la Generalitat, que els hospitals Joan XXIII de Tarragona, Josep Trueta de Girona i Arnau de Vilanova de Lleida, a partir del 15 d'octubre de 2012, han ampliat els horaris de les unitats d'hemodinàmica i han passat a fer angioplàsties primàries 12 hores al dia durant els set dies de la setmana.

Unes altres queixes fan referència a un funcionament deficient del transport sanitari. El Síndic ha recordat al Departament de Salut que en tots els casos en què hi hagi una indicació del facultatiu que ho aconselli cal garantir el servei de transport sanitari, que s'han de respectar els temps de recollida màxims en cada ruta, tal com s'especifica en la instrucció del CatSalut sobre transport sanitari, i que el transport s'ha de fer en condicions òptimes i amb prou garanties de seguretat per als pacients.

Cal destacar especialment l'actuació d'ofici 01064/2012, que el Síndic ha iniciat per comprovar que l'actuació privada que ofereix el proveïdor sanitari Fundació Sant Hospital de la Seu d'Urgell no suposa una pèrdua de la qualitat assistencial de la sanitat pública que també es presta en aquest centre. I és que en premsa s'havia publicat que el centre hospitalari havia practicat una intervenció quirúrgica a una pacient privadament, amb el pagament previ de metge i hospital, ambdós de la xarxa hospitalària d'atenció pública, de manera que s'evitaven les llistes d'espera del centre.

El Departament de Salut ha informat que la reducció d'un 8,46% de compra d'activitat no ha comportat haver de tancar cap sala d'operacions ni fer reducció de personal i que fins i tot s'ha produït una reducció en la llista d'espera respecte de l'any anterior en intervencions quirúrgiques amb temps d'espera garantit; que l'activi-

tat quirúrgica privada que es fa al centre hospitalari es fa íntegrament en horari de tarda, franja horària en què no hi ha activitat quirúrgica programada a càrrec de la xarxa pública; i que ha requerit el centre hospitalari perquè disposi de circuits clarament diferenciats d'accés a la prestació de serveis assistencials públics i privats i perquè revisi el codi d'ètica assistencial i de les bones pràctiques a fi d'evitar malentesos.

El Servei Català de la Salut ha de supervisar la qualitat dels serveis sanitaris que ofereixen els proveïdors amb qui contracten

Tot i que el Departament de Salut ha informat que en el cas concret que va originar l'obertura de l'actuació d'ofici l'actuació del centre es considera correcta, ja que no es va detectar cap irregularitat en l'ús privat de les instal·lacions, el Síndic li ha suggerit que el Servei Català de la Salut faci un seguiment dels requeriments que ha tramès al centre hospitalari; que analitzi els indicadors assistencials i de gestió dels seus recursos públics amb la finalitat de preservar la qualitat, la seguretat assistencial i l'eficiència de l'hospital, amb l'adopció, si escau, de les mesures de millora que calgui, i que verifiqui la incidència de Llei 53/1984, d'incompatibilitats, en els professionals sanitaris de la Fundació Sant Hospital.

Cal afegir que en totes aquestes queixes referides a la qualitat del servei el Síndic ha recordat al Departament de Salut que el Servei Català de la Salut, com a responsable de la prestació dels serveis sanitaris als ciutadans, ha de controlar que es manté la qualitat de tots els serveis que s'ofereixen amb finançament públic, malgrat que el servei sanitari no es presti directament sinó per mitjà d'entitats proveïdores, de manera que s'eviti la percepció dels ciutadans que amb una gestió concertada no s'ofereix una atenció de qualitat.

Queixa 04979/2012

El promotor de la queixa exposa que la seva mare té reconeguts una dependència severa i un grau de disminució molt elevat, que pateix una ceguesa pràcticament total i que presenta una pluripatologia. Es queixa perquè el temps que inverteix la seva mare en els trajectes entre el seu domicili i l'Hospital d'Igualada, on acudeix tres dies la setmana a fer diàlisi, ha augmentat considerablement i perquè en un dels trajectes, en un revolt de la carretera, la cadira de rodes de la interessada va bolcar.

El Departament de Salut informa que la durada del seu tractament és inferior a la dels seus companys de transport, per la qual cosa els ha d'esperar; a més, són d'altres municipis. En aquest sentit, fa referència a la possibilitat que la interessada pugui canviar de torn per aconseguir una disminució del temps. També informa que s'estan estudiant els fets relatius a la seguretat.

El Síndic ha suggerit que o bé es faci el canvi proposat o bé s'apliquin mesures perquè els temps emprats s'ajustin al que determina la instrucció i que ara se superen.

També ha suggerit que es comprovi que les mesures de seguretat que s'apliquen són suficients i que s'apliquen correctament i que, si cal, se n'introdueixin de noves per garantir la seguretat de la interessada i de la resta de pacients amb qui viatja.

Així mateix, si arran d'aquests incidents la interessada hagués patit alguna lesió o dany, el Síndic ha recordat que la normativa preveu la possibilitat que les administracions públiques reconguin el dret a la indemnització dels particulars per les lesions que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, i la possibilitat que l'Administració iniciï el procediment d'ofici quan entengui que s'han produït lesions.

Pàgines extretes de l'Informe Anual 2012. Per accedir-hi, cliqueu aquí.