



***Estudio conjunto de los Defensores del
Pueblo sobre las urgencias hospitalarias
en el Sistema Nacional de Salud:
Derechos y garantías de los pacientes***



En la jornada del 16 de Septiembre de 2014 participó, en representación de la Confederación Española de Organizaciones de Mayores - CEOMA, Antonio A. Burgueño Torijano, su asesor médico para asuntos sanitarios y sociosanitarios.

Introducción

La atención de Personas Mayores y Personas con demencia en las urgencias hospitalarias es objeto de preocupación por parte de CEOMA, ya que frecuentemente se dan casos de Personas especialmente vulnerables en esos colectivos, y se observa un trato no siempre respetuoso, equitativo, y adecuado a los especiales problemas y necesidades de éstas personas.

Este encuentro ha sido, pues, una buena oportunidad, que nos ha brindado la Defensora del Pueblo, para explicar las preocupaciones al respecto, a fin de que se consideren la toma de medidas para mejorar la asistencia sanitaria y social que se da. A continuación se hará referencia a dichas preocupaciones y a las propuestas que se hicieron durante la jornada, encuadrándolas en los apartados del documento de base que se nos facilitó con antelación.

La atención hospitalaria de urgencias

Se destacó por parte de CEOMA que una proporción significativa de las atenciones que se prestan en urgencias hospitalarias se dan para problemas de salud crónicos, y que esos problemas son más frecuentes en las Personas Mayores, por lo que son unos de los usuarios más importantes de esos servicios. Eso nos impulsa a solicitar que los servicios de urgencias hospitalarias se adapten mejor a las Personas Mayores, y a su posible fragilidad, tanto desde el punto de vista de los procesos asistenciales,

demoras, valoraciones, etc., como desde el punto de vista estructural, y de conocimientos y posicionamiento ético de los profesionales.

Derechos y garantías implicados en la asistencia sanitaria de urgencia

Respecto de los derechos y garantías, se puso el énfasis en los siguientes apartados:

Riesgos específicos en la atención urgente

Las Personas Mayores en general, y las Personas con demencia en particular tienen especiales riesgos al ser atendidos en los servicios de urgencias hospitalarios. En unos casos por la pluripatología, que puede llevar a complicaciones cuando se tratan procesos agudos sin tener del todo en consideración las enfermedades de base. En los casos de Personas con demencia los riesgos pueden ser por iguales razones, a las que se pueden sumar que pueden ser personas de difícil manejo conductual y por tanto “víctimas” de medidas agresivas para su control en un medio tan hostil como es ese.

Efectos como, polimedicación aumentada, aplicación de medidas de contención, física o química, aplicación de sondas, aplicación de tratamientos o procedimientos de dudosa utilidad, o de mayor riesgo que beneficio, etc. pueden darse con más frecuencia en este tipo de personas.

Recursos humanos. Dotación y cualificación.

No tanto desde el punto de vista cuantitativo de la dotación, sino de los conocimientos, nos preocupa la cualificación en manejo de los síndromes geriátricos más frecuentes, demencias y sus SPCD, y los aspectos éticos a tener en consideración frente a personas especialmente vulnerables.

Dignidad e intimidad

Las personas mayores son frecuentemente víctimas de falta de respeto a su autonomía personal por el estigma del ageismo y el subsecuente paternalismo con el que se les trata.

De estigmas también pueden ser víctimas las Personas con demencia, a la hora de ser consideradas por defecto personas sin capacidad de decidir en absoluto.

Las medidas de contención son las más indignantes que se pueden practicar, y se aplican con cierta frecuencia en las urgencias de forma innecesaria.

Respecto de la intimidad, además de los problemas al respecto que presentan las urgencias para todo tipo de pacientes, decir que pueden ser mayores si las personas son especialmente vulnerables o frágiles.

Consentimiento informado (CI). Por representación (menores/edades, incapacitados)

Por los mismos estigmas referidos en el párrafo anterior, el uso de este instrumento de respeto a la autonomía de la persona deja mucho que desear en el caso de personas mayores y personas con demencia en los servicios de urgencias, y en todos los servicios del hospital.

Información sanitaria y no sanitaria. Características y forma en que debe proporcionarse la información

Los profesionales asistenciales deben adaptarse, como un deber moral, a las posibles necesidades especiales que tienen algunas personas para comprender la información.

Instrucciones previas

Es poco frecuente que las personas mayores hayan utilizado este instrumento para que se les respete sus voluntades, así como poco frecuente que una persona con demencia lo haga a tiempo. Así, se puede reiterar con mas énfasis lo difícil que es que estos colectivos protejan bien su autonomía y la ejerzan, por lo que la actitud de los profesionales debería ser especialmente cuidadosa, con un paternalismo ajustado, y una mayor capacidad para elaborar juicios éticos sobre su quehacer asistencial para con ellos.

Seguridad de los pacientes

Las personas mayores y las personas con demencia son especialmente vulnerables a ciertas malas prácticas y tratamientos o procedimientos mal calibrados en la balanza del riesgo-beneficio, por lo que existe el riesgo de infradiagnóstico o infratratamiento, o de por contrario, de sobrediagnóstico y sobretreatamientos.

Especial preocupación tiene CEOMA por los tratamientos fútiles o de dudosa utilidad, y aún mas preocupación por las medidas de restricción de la libertad, para las cuales se han de establecer límites claros, tanto desde el punto de vista clínico, como ético.

Atención a personas en situación vulnerable.

Es necesaria, en muchas circunstancias, la compañía de personas de referencia durante la estancia en el servicio de urgencias de personas mayores y personas con demencia. Dicho acompañamiento contribuirá a que la persona pueda ser más respetada en su autonomía, o en su intimidad, o contribuirá por ejemplo a que se eviten algunas medidas agresivas para su control, como las medidas de contención.

En general se considera que el personal asistencial del servicio de urgencias hospitalarias debe recibir formación sobre ética asistencial, e incluso el apoyo de un consultor directo del comité de ética asistencial del hospital, para resolver bien los conflictos que la asistencia a personas especialmente vulnerables puede generar.

Atención de personas con indicios de estar en situaciones de riesgo o Conflicto

Se pueden detectar, abusos, abandonos, o malos tratos a personas vulnerables, en sus domicilios o lugares de residencia, si se aplican protocolos y estrategias de detección en los servicios de urgencias, protocolos y estrategias que han de ser implementados.

Se espera que estas manifestaciones y sugerencias sean tenidas en cuenta por los Defensores del Pueblo a la hora de emitir recomendaciones de mejora a las autoridades competentes.

En Madrid a 19 de Septiembre de 2014