



## LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES EN LAS URGENCIAS HOSPITALARIAS

### SUMARIO #

Número 2 | Febrero 2015

01. El Defensor del Menor aboga por la implicación de la sociedad en el proceso de inserción de los menores infractores.
02. Derecho a la justicia gratuita.
03. Servicio, compromiso y transparencia: renovamos nuestro certificado de gestión de calidad.
04. Renovación del Pacto Andaluz por la Infancia.

# Los derechos de los pacientes en las urgencias hospitalarias

Los defensores del pueblo Estatal y autonómicos han coordinado la realización de un estudio conjunto **“Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes”**, sobre la realidad de este servicio hospitalario y el impacto de su funcionamiento sobre los derechos fundamentales de los ciudadanos que acuden a ellos.

La atención que se presta a los pacientes y las numerosas quejas que reciben los defensores sobre ello, son objeto de preocupación de todas las defensorías, siendo las urgencias hospitalarias una pieza

esencial para el buen funcionamiento de los sistemas de salud, a tenor de los datos: en España gestionan 26 millones de atenciones al año y 6 de cada diez ingresos hospitalarios son de pacientes de urgencias.

“

LA ATENCIÓN QUE SE PRESTA A LOS PACIENTES Y LAS NUMEROSAS QUEJAS SON OBJETO DE PREOCUPACIÓN DE TODAS LAS DEFENSORÍAS

Esta realidad es la que ha motivado el estudio conjunto de los defensores donde además de identificar los derechos y garantías de la asistencia sanitaria de urgencias y sus estándares de aplicación, también se aborda cómo se asiste a las personas que están en situación más vulnerable.

En definitiva, un análisis del Sistema Nacional de Salud que ha contado con la participación de pacientes, profesionales sanitarios y gestores administrativos de los 17 servicios autonómicos de salud y del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA) para Ceuta y Melilla.





Y donde han tratado 124 cuestiones basadas en las quejas recibidas y las visitas realizadas por los defensores, para terminar con 40 **conclusiones**, entre ellas:

► Los defensores ven necesario introducir cambios en la organización y gestión de los servicios para resolver los problemas de presión asistencial y de saturación.

- Abogan por garantizar la suficiencia de profesionales en todas las franjas horarias y todos los días de la semana.
- Piden la creación de una especialidad médica de urgencias y emergencias.
- Mejorar la atención a los pacientes en situación más vulnerable (menores, mayores, discapacitados, en riesgo social).

## Los derechos y garantías implicados en la asistencia en urgencias

- Condiciones y efectividad del derecho a la protección de la salud (medios humanos, materiales y técnicos, formación y cualificación de los profesionales, clasificación de los pacientes, sistemas de información y coordinación entre los distintos niveles asistenciales)
- Dignidad e intimidad
- Autonomía de la voluntad y derecho a la información
- Seguridad de los pacientes

## # TRATAMIENTOS INNOVADORES PARA LA HEPATITIS C

Nos hemos dirigido al Servicio Andaluz de Salud interesándonos por el proceso que debe conducir a la dispensación de dicho tratamiento en los hospitales del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

 [Queja de oficio 14/5665](#)

## # QUEJAS DE OFICIO POR EL FALLECIMIENTO DE PERSONAS EN URGENCIAS

A primeros de año hemos abierto tres quejas de oficio por sendos fallecimientos de personas en los servicios de urgencias de hospitales andaluces. En todos los casos, hemos solicitado datos explicativos del itinerario asistencial del paciente y otros datos relacionados con el servicio.

 [Queja de oficio 15/0066 Hospital de Jerez de la Frontera](#)

 [Queja de oficio 15/0102 Hospital de Huelva](#)

 [Queja de oficio 15/0150](#)

## # PREGUNTAMOS POR LA SATURACIÓN EN LAS URGENCIAS HOSPITALARIAS EN ANDALUCÍA

El funcionamiento de los servicios de urgencia hospitalarios es objeto reiterado de quejas ante esta Institución por lo que hemos decidido incoar un expediente de queja de oficio.

 [Queja de oficio 15/0161](#)

## El Defensor del Menor aboga por la implicación de la sociedad en el proceso de inserción de los menores infractores

Ha analizado la situación de estos menores en un Informe Especial "Atención a menores infractores en centros de internamiento de Andalucía"

**E**l Defensor del Menor de Andalucía presentó el pasado mes de diciembre en el Parlamento un informe sobre la atención que reciben los más de 700 menores que actualmente se encuentran privados de libertad en los 15 centros de internamiento con los que cuenta Andalucía.

El objetivo del informe ha sido conocer el funcionamiento de estos recursos y proponer recomendaciones que mejoren su trabajo de reeducación y reinserción social a favor de los chicos y chicas que han

cometido un acto delictivo grave y se encuentran internados por decisión judicial.

El informe contiene una serie de conclusiones y propuestas que pretende contribuir a mejorar el Sistema de justicia juvenil en Andalucía. El Defensor del Menor ha querido llamar la atención sobre su preocupación por el incremento de los casos de menores internados por delitos de violencia intrafamiliar -de hijos a padres- y la situación de los menores con problemas de salud mental que delinquen.



Ver Informe Especial "Atención a menores infractores en centros de internamiento de Andalucía"

## Reunión del defensor con los sindicatos CCOO, CSIF, UGT y USTEA



**L**os sindicatos CCOO, CSIF, UGT y USTEA, han presentado una queja conjunta ante el Defensor del Pueblo denunciando la discriminación salarial de los empleados públicos temporales de la Administración General de la Junta de Andalucía. Los representantes de los trabajadores han denunciado ante la Institución lo que consideran una medida discriminatoria de la Junta de Andalucía con estos empleados públicos, "al mantener en los Presupuestos para el año 2015, la reducción del 10% del salario y jornada de este personal".

# La potestad sancionadora de consumo

Los consumidores perciben cierta impunidad en relación con las prácticas indebidas de algunas empresas que se repiten sistemáticamente, sin que nadie parezca ser capaz de ponerles coto. Los procedimientos sancionadores podrían resultar útiles para tajar este tipo de prácticas. Por ello, desde la Institución queremos saber si se están utilizando adecuadamente y si las sanciones que se imponen son realmente eficaces para resultar disuasorias. También queremos contribuir a mejorar la



regulación y garantizar la eficacia de estos procedimientos para la protección de los derechos de los consumidores.

**i** [Queja de Oficio 14/4486](#)

# Servicio, compromiso y transparencia: renovamos nuestro certificado de gestión de calidad

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz lleva años trabajando en adecuar sus sistemas de funcionamiento para la mejor prestación de sus servicios a la ciudadanía. Este proceso de implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001, ya obtuvo en su primera fase, la verificación y certificación por parte de la entidad AENOR en el ejercicio de 2011. Desde ese momento se ha seguido un trabajo de extensión del sistema a las restantes actividades de la organización. Recientemente hemos renovado nuestra certificación, comprometidos con su significado.



## RESOLUCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE HIJOS CON ENFERMEDAD GRAVE

Tras queja presentada por particular hemos hecho una SUGERENCIA para que con la máxima celeridad se promueva la elaboración del texto normativo de desarrollo reglamentario correspondiente al permiso para atender al cuidado de hijos con enfermedad grave, y en particular la cuestión relativa a la acumulación de la reducción de jornada en jornadas completas.

**i** [Resolución Queja 14/1370](#)

## DIFICULTAD PARA CONTINUAR O INICIAR ESTUDIOS UNIVERSITARIOS POR ENFERMEDAD

Actuamos de oficio ante la Dirección General de Universidades y las Universidades públicas de Andalucía con objeto de poner de manifiesto la situación que nos han planteado algunas personas que, por sufrir una enfermedad o enfrentarse a una intervención quirúrgica de importancia, no pueden iniciar o continuar sus estudios universitarios.


**i** [Resolución Queja 14/2761](#)

## LIBRO “DERECHOS ESTADU-TARIOS Y DEFENSORES DEL PUEBLO. TEORÍA Y PRÁCTICA EN ESPAÑA E ITALIA”

El Defensor del Pueblo Andaluz ha presentado este libro en la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad de Jaén, junto con su autor, Alberto Anguita Susi.

## ACTUACIONES CONTRA EL INSTRUSISMO EN EL SECTOR DEL TAXI

Desde la Dirección General de Movilidad nos informan que uno de los objetivos prioritarios de estas medidas es el control del transporte ilegal de viajeros en vehículos turismo (los llamados “taxis piratas”), llevando controles de vehículos turismos, furgonetas y vehículos denominados monovolúmenes para detectar este transporte ilegal.

 [Cierre Queja 11/5459](#)

## PROTOCOLO MARCO PARA LAS FAMILIAS COLABORADORAS CON MENORES DE CENTROS DE PROTECCIÓN

Nos informan de la aprobación de un protocolo marco de tramitación para las familias colaboradoras, donde se trata de armonizar y fijar criterios sobre cuestiones controvertidas de esta figura.

## RESOLUCIÓN SOBRE EDUCACIÓN VIAL

La FAMP ha aceptado nuestra Sugerencia y la ha trasladado a la Federación Española de Provincias y Municipios, acerca de que los Ayuntamientos puedan continuar ejerciendo competencias en materia de educación vial, tras la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de Diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.

 [Resolución Queja 14/2809](#)

# ¿Cómo se calcula la disponibilidad económica para poder acceder al beneficio de justicia gratuita?

**E**n Andalucía, el sistema de justicia gratuita viene establecido por el Decreto 67/2008, de 26 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, modificado por Decreto 537/2012, de 28 de diciembre, que regula, por un lado, el procedimiento de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita y, por otro, el sistema para la compensación económica por los servicios prestados por los colegios de abogados y los colegios de procuradores de Andalucía.

Pues bien, la gestión de las solicitudes para acceder a este derecho ha sido motivo de numerosas quejas que han sido tramitadas desde esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.



 [Q14/5809](#)

# Incapacidad permanente y discapacidad del 33%, equiparables

**L**a Dirección General de Personas con Discapacidad comparte nuestro criterio manifestado en esta Queja de Oficio, en el sentido de entender que es plenamente equiparable, a todos los efectos, que los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez y los pensionistas de clases pasivas de jubilación por incapacidad, tendrán un grado de discapacidad de, al menos, el 33%.

Es la conclusión de nuestra queja de oficio ante la llegada de bastantes reclamaciones ciudadanas que habían sido valorados con una in-

capacidad permanente total por el Instituto Nacional de la Seguridad Social y manifestaban que deseaban le fuese reconocido el grado del 33% de discapacidad a efectos de poder obtener de una manera sencilla los beneficios fiscales, el acceso a servicios sociales, educativos, vivienda y de empleo que otorga el Real Decreto Legislativo1/2013 sobre el derecho de las personas con discapacidad y su inclusión social. Concretamente nos manifestaban su deseo de obtener la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad, regulada en la Orden de 17/03/2011 de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

 [Q14/4645](#)



SOBRE QUÉ QUEREMOS LLAMAR LA ATENCIÓN

## ABOGAMOS POR INICIATIVAS QUE GARANTICEN EL ACCESO A LOS PLENOS DE LAS ENTIDADES LOCALES

Queremos que se promuevan iniciativas públicas que hagan posible el acceso generalizado y gratuito al contenido de las sesiones plenarias que se celebren en las entidades locales, salvo que concurren causas justificadas que lo impidan, y que se facilite, en cualquier caso, la grabación de las mismas a través de medios particulares por quienes asistan a ellas, siempre y

cuando respeten el funcionamiento ordinario de la institución. Por ello hemos dirigido actuación de oficio ante la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales, las ocho Diputaciones Provinciales, las ocho capitales de provincia y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias.

 [Resolución Queja 14/3637](#)



QUÉ FUNCIONA

## PRÓXIMO ACUERDO PARA EL ACCESO A LA UNIVERSIDAD POR EL CUPO DE DISCAPACIDAD DE PERSONAS CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

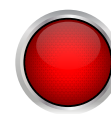
La Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía recogerá en sus próximos acuerdos que rigen la admisión a los estudios de Grado, la forma de acreditar la situación de aquellas personas con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad, que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa, a fin de hacer efectiva la posibilidad de



optar por las plazas reservadas a solicitantes con discapacidad.

 [Cierre Queja 14/2981](#)

QUÉ NOS PREOCUPA



## RETRASO EN EL RECONOCIMIENTO DEL INGRESO MÍNIMO DE SOLIDARIDAD (SALARIO SOCIAL)

Estamos muy pendiente del seguimiento del Programa de Solidaridad de los Andaluces para la Erradicación de la Marginación y la Desigualdad en Andalucía, ante las numerosas quejas recibidas en la Institución relativas al retraso en el reconocimiento del salario social.

Ante esto, nos hemos dirigido a la Administración para que sin más dilación resuelva el procedimiento de las solicitudes de personas afectadas que pueda haber en espera desde hace más de dos meses, y que prevea la dotación de los fondos suficientes para hacer frente a éstas, también con la finalidad de corregir el importante desfase que se viene arrastrando entre las solicitudes presentadas en cada año y el presupuesto anual con cargo al cual se abonan las mismas.

Es necesario garantizar un mínimo de subsistencia a las personas en situación de vulnerabilidad social demandantes de este Programa que, a tenor de los testimonios que nos llegan, se encuentran en una situación de urgencia social.

Más información 

## Renovación del Pacto Andaluz por la Infancia 2010

Los grupos políticos firmantes del Pacto Andaluz por la Infancia en 2010 han renovado este compromiso por los más pequeños, en un acto promovido por Unicef y con el Defensor del Pueblo Andaluz como garante de los derechos de los menores. PP-A, PSOE-A, IU-LV-CA, PA, Unicef y Defensor del Menor de Andalucía se comprometen a dar un nuevo impulso a los acuerdos que firmaron para blindar los derechos de la infancia.

También han acordado, como parte de este impulso, hacer un llamamiento al conjunto de la ciudadanía andaluza y a todos los agentes políticos, sociales y económicos de la



Comunidad Autónoma, para que se adhieran a la propuesta de lograr un Pacto de Estado por la Infancia.

Más información 

## Trabajamos con los colectivos por la garantía de unos ingresos y suministros de luz y agua, básicos



El Defensor del Pueblo Andaluz ha promovido sendas jornadas de trabajo, para favorecer una reflexión con todos los agentes sociales y las adminis-

traciones que dé respuesta a las situaciones de necesidad de amplios sectores de la sociedad, que se ven abocados a la pobreza y la exclusión al no contar con recursos económicos y patrimoniales suficientes para abordar los gastos mínimos.

En ambos casos, el objetivo ha sido avanzar unas propuestas que ayuden a mejorar las condiciones de vida que hoy resultan terribles para muchos ciudadanos y ciudadanas de Andalucía, a la vez que propiciar un debate sobre la regulación de estas cuestiones. De una parte, que se apruebe una Ley de Renta Básica para la Ciudadanía, y, de otra, el de-

recho a unos suministros mínimos para las familias con mayores necesidades.

**dPA** defensor del pueblo Andaluz

Edita:  
Defensor del Pueblo Andaluz

Diseño y maquetación:  
Artefacto

 [www.defensordelpuebloandaluz.es](http://www.defensordelpuebloandaluz.es)

 [www.defensordelmenordeandalucia.es](http://www.defensordelmenordeandalucia.es)

 [defensor@defensordelpuebloandaluz.es](mailto:defensor@defensordelpuebloandaluz.es)

