

EXAMEN DE LA SANITAT // CONTROL DE LA QUALITAT DEL SISTEMA MÈDIC

Més de 34.500 catalans van reclamar per deficiències sanitàries el 2005

- La meitat de les queixes als hospitals es deuen a les esperes dels pacients per ser operats
- Els centres afectats admeten que el malestar dels usuaris respon a causes justificades

ÀNGELS GALLARDO
BARCELONA

Enfadats, angoixats, molt preocupats i amb uns motius de queixa àmpliament justificats, a judici dels receptors, 34.500 ciutadans van presentar una reclamació a la Conselleria de Salut el 2005. Un 50% d'aquestes queixes, 17.600, es van presentar en algun dels 64 hospitals públics de Catalunya i el principal motiu de protesta a tots els centres va ser, a distància de la resta, l'excessiva espera de la carta o trucada telefònica que anuncia el dia en què el malalt serà operat. La demora quirúrgica i el temps transcorregut abans de ser visitat a les consultes o a urgències, a més del tracte insatisfactori, van motivar un 61% de les reclamacions rebudes als hospitals, segons va informar el Servei Català de la Salut (SCS). Als hospitals de Sant Pau, Clínic, de la Vall d'Hebron i del Mar, de Barcelona, més d'un 50% de les queixes rebudes al·ludien a l'agreujament que estava provocant l'espera per entrar al quiròfan.

Els errors o la mala atenció rebuda als centres d'assistència primària van motivar 14.700 queixes més. Els serveis psiquiàtrics van rebre 900 reclamacions.

"Els ciutadans es queixen poc, són molt benèvols encara que estiguin en situacions greus i difícils --afirma Marta Solé, responsable d'Atenció a l'Usuari a l'Hospital de la Vall d'Hebron--. Aquestes reclamacions no les considerem un càstig, sinó una ocasió de millora. Som aquí per defensar els malalts i posar les coses al seu lloc".

JA NO S'AMAGUEN

Des del gener de l'any passat, tots els hospitals han d'informar diàriament la Conselleria de Salut, via electrònica, sobre la xifra, el contingut i la identitat de les reclamacions rebudes. Igual que els passa als malalts, les llistes d'espera quirúrgiques són la preocupació principal dels que gestionen el sistema sanitari públic, encara que, a diferència del que passava en un altre temps, les dades ja no s'amaguen. Tampoc es proclamen.

"L'usuari llegeix els diaris i ve a reclamar, ben informat i amb més bon o més mal humor, però gairebé sempre té raó --explica Virtudes Pacheco, que atén l'usuari a l'Hospital de Sant Pau--. Aquí, analitzem les queixes i investiguem les



Si desitja veure el gràfic en PDF faci un clic a la imatge:

+ INFORMACIÓ

El pitjor és la incertesa

Descobreix el plaer de la lectura

3 LLIBRES AL PREU D'1

+ AGENDA ELECTRÒNICA GRATIS

CERCLE DE LECTORS [click aquí](#)

circumstàncies de l'afectat". No té la mateixa urgència un senyor gran que espera una pròtesi de genoll, viu en un pis sense ascensor i cuida la seva dona, que un altre a qui no li passí res d'això, explica.

"La meua missió --prosegueix-- consisteix a parlar amb el servei que motiva la queixa, veure si s'ha de donar prioritat a aquest cas i, al mateix temps, dir a l'usuari que els recursos tenen un límit però que intentarem ajudar-lo". No es dóna més prioritat a qui més protesta, assegura. "No seria equitatiu". Un 53% de les 2.100 queixes escrites i verbals que va rebre el Sant Pau el 2005 tenien com a motiu les esperes quirúrgiques, de més d'un any en les hèrnies.

"La majoria de les reclamacions estan justificades; és rar que algú ens escrigui relatant una tonteria --assegura Enric Agustí, subdirector de l'SCS--. En molts casos, una queixa ens ajuda a canviar els circuits d'assistència. Aquesta informació és valuosa, beneficia el sistema".

EL DIA I L'HORA

Els usuaris segueixen sense tenir gaire clar en quin moment s'incorpora la seva història clínica a la llista d'espera de la intervenció quirúrgica que necessiten. Saber-ho els pot permetre reclamar quan transcorrin els sis mesos de demora màxima que Salut garanteix per a 14 tipus d'operacions. "La nostra aspiració és que quan el metge anuncia a un malalt que s'ha d'operar se li digui el dia i l'hora de la intervenció --afirma Agustí--. De moment, l'usuari ha de rebre un document que l'informi que ja està en llista d'espera".

Les lesions i malalties òssies, les cataractes oculars i les hèrnies encapçalen les llistes de demora --que no inclouen mai les urgències-- a la majoria d'hospitals. Darrere de cada expedient amb retard hi ha una història que hauria d'arribar al servei de qualitat assistencial de l'hospital, explica Miguel Àngel Asenjo, director tècnic del Clínic, que l'any passat va rebre 822 reclamacions i un miler d'observacions.

"Tenim anuncis per tot l'hospital recordant el dret de l'usuari a expressar les seves queixes --afirma Asenjo--. Els malalts són summament comprensius i quan reclamen solen tenir raons sòlides".

Quan no és així i ve algun familiar demanant que es prolongui sense raó l'ingrés d'una persona gran, Asenjo aplica un recurs que no falla mai: "Li dic a aquesta persona que agafi el meu seient, i jo em poso en el seu --explica--. Aleshores jo expresso la seva exigència i li dic que a urgències hi ha malalts que esperen un llit lliure. I ho entenen".