

Expte.

DI-607/2010-9

EXCMA. SRA. CONSEJERA DE SALUD Y  
CONSUMO DEL GOBIERNO DE ARAGÓN

Vía Universitat, 36  
50017 ZARAGOZA

**ASUNTO:** Sugerencia relativa al personal de enfermería de la Planta Segunda del Hospital "Miguel Servet".

## I.- ANTECEDENTES

**Primero.-** En su día, tuvo entrada en esta Institución un escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba expresado, al que ruego haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

**Segundo.-** En el referido escrito se aludía a la situación ya expuesta en un expediente anterior (Expte. DI-952/2008-9), en el que se hacía referencia a la situación del personal de enfermería de la segunda planta del Hospital "Miguel Servet".

En concreto, se ponía de manifiesto la sobrecarga de trabajo de dicho personal, ya que muchos de los pacientes ingresados en medicina interna precisaba de una atención permanente.

Estos hechos motivaron la elevación de una sugerencia a su consideración, que fue aceptada, procediendo al archivo del expediente.

No obstante lo anterior, nuevamente recibimos un nuevo escrito poniendo de manifiesto que la situación denunciada persistía en la actualidad.

**Tercero.-** Por ello, nos dirigimos al Departamento de su presidencia interesando información al respecto, y en cumplida contestación a nuestro requerimiento se nos proporcionó un informe en los siguientes términos:

*"Según informe de la Gerencia del Sector Sanitario de Zaragoza II, y en relación al personal de enfermería que trabaja en la planta segunda del*

*Hospital Universitario "Miguel Servet", cabe señalar que, como ya se indicó en el escrito por el que se aceptaba la sugerencia efectuada por el Justicia de Aragón sobre el mismo asunto (DI-607/2010-9), la Dirección de Enfermería del Hospital Universitario "Miguel Servet" efectúa de forma permanente el seguimiento de las plantillas de Enfermería y de Auxiliar de Enfermería, no sólo de la planta 2º del Hospital General, en la que hay pacientes de los Servicios de Medicina Interna, de Oftalmología y de Endocrinología, sino de todas las plantas y Servicios del hospital, para que quede asegurado el buen funcionamiento de los mismos, se garantice la calidad de las prestaciones y se proporcione la adecuada asistencia sanitaria a los pacientes.*

*En concreto, desde que el Servicio de Medicina Interna regresó del Hospital General de la Defensa, donde se trasladó temporalmente con motivo de las obras llevadas en el Hospital Universitario Miguel Servet, la planta 2ª de dicho Hospital está reforzada con personal localizado. Por tanto, la plantilla de la planta 2ª que como ya hemos explicado, tiene pacientes de otros Servicios, consta de 14 enfermeros y 14 auxiliares de enfermería.*

*Adicionalmente, se creó un "pool" de refuerzo de las tres unidades formada por 3 enfermeros y 3 auxiliares de enfermería. En febrero de 2010 se sustituyó este modelo por otro "pool" de Enfermería y Auxiliares de Enfermería para cubrir incidencias y realizar refuerzos en las Unidades de Medicina Interna. Este nuevo "pool" está integrado por 16 Enfermeros y 13 Auxiliares de Enfermería que cubren 10 Unidades.*

*Por último, cabe señalar que, tanto por parte de la Gerencia del Sector Sanitario Zaragoza II como en particular por la Dirección de Enfermería del Hospital Universitario Miguel Servet se trabaja en materia de recursos humanos para garantizar que la prestación sanitaria a los pacientes siga siendo la adecuada y de la mejor calidad posible."*

## **II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**Primera.-** Esta Institución ha de hacer constar que una vez proporcionada esta información a los interesados, se nos señala que el refuerzo ha de ser solicitado al Supervisor General del Hospital, y si está disponible, lo envían pero, en caso contrario, la Unidad se queda sin refuerzo con independencia de cómo se encuentre la misma.

Además, se señala que la plantilla continúa siendo inferior a la existente en otras Unidades de Medicina Interna y que, de hecho, en otras hay cinco enfermeras en turno de mañana, cuatro de tarde y dos de noche (de lunes a viernes), y los fines de semana hay cuatro de mañana, cuatro de

tarde y dos de noche.

Por contra, manifiestan que en la Unidad que nos ocupa, que tiene más pacientes asignados que el resto de las Unidades de Medicina Interna, cuando tiene refuerzo, que depende como ya se ha dicho de la disponibilidad de personal, tiene una plantilla de cuatro enfermeras de mañana, tres de tarde y dos de noche (de lunes a viernes), y los festivos tres de mañana, tres de tarde (incluido refuerzo), y dos de noche, lo que supone una enfermera menos que las otras Unidades de Medicina Interna y, en el caso de no enviar la de refuerzo, de dos enfermeras menos.

Además, se añade que la persona que va de refuerzo debe estar entre los dos controles separados más de diez metros, por lo que en muchas ocasiones su dificultad consiste en ir de un control a otro sin parar durante toda la jornada.

Como muestra de lo anterior, en un año ocho enfermeras de esta Unidad se han trasladado a otros Servicios y varias ya lo han solicitado, exponiendo que además de la sobrecarga de trabajo, se genera una situación de incertidumbre ya que se desconoce si se va a contar con personal de refuerzo y, si no lo envían, en qué situación se pueden encontrar.

Conviene tomar a colación varias de las consideraciones jurídicas del expediente anterior en el que se trató ya este tema:

***“Segunda.- Con carácter general, la Ley 14/1986, General de Sanidad, determina que “los medios y actuaciones del sistema sanitario, están orientados a la promoción de la salud”. De la misma forma, dispone su artículo 6.2 que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de la salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.***

*Asimismo, el artículo 2 de la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, se establece que los principios rectores en los que se inspira dicha Ley son, entre otros, la consecución de una calidad permanente en los servicios y prestaciones para lograr la máxima eficacia y eficiencia en la asignación, utilización y gestión de los recursos, así como ala satisfacción de los usuarios; ostentando, todos los titulares a que se refiere este artículo, el derecho a una atención sanitaria adecuada a las necesidades individuales y colectivas, de conformidad con lo previsto sobre prestaciones en esta ley, orientada a conseguir la recuperación, dentro de la mayor confortabilidad, del modo más rápido posible y con la menor lesividad posible, de las funciones biológicas, psicológicas y sociales.*

*El artículo 23 de la precitada Ley dispone que todos los recursos*

sanitarios, sin perjuicio de sus propias y específicas tareas y responsabilidades, deberán orientar sus actividades con el fin de asegurar la efectividad, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios.

Por otra parte, el artículo 30 de la Ley aragonesa estatuye que el Sistema de Salud de Aragón, mediante los recursos y medios que dispone, llevará a cabo la mejora continua de la calidad en todo el proceso asistencial.

**Tercera.-** En muchas ocasiones se ha puesto de manifiesto que esta Institución entiende que cualquier evaluación de la calidad asistencial exige llevar a cabo un estudio de las necesidades asistenciales así como de los recursos disponibles y, para ello, en este caso en particular, el órgano directivo del hospital y el personal administrativo responsable de la asistencia hospitalaria han de tomar en consideración las reivindicaciones del personal que atiende directamente a los enfermos para tratar de determinar los criterios que permitan averiguar si la asistencia que se dispensa es adecuada y si la misma está exenta de peligro.

Todas estas acciones han de ir encaminadas a mejorar la calidad asistencial de los pacientes de la planta segunda del Hospital "Miguel Servet" efectuando para ello, como han puesto de manifiesto en su propio informe, un análisis de situación de las plantillas y adecuándolas según se desprenda de sus resultados.

**Cuarta.-** Reconocemos también y somos conscientes de la existencia de limitaciones presupuestarias y de la necesidad de racionalizar recursos, así como que el propio Hospital habrá llevado a cabo los estudios y análisis precisos adoptando las medidas oportunas para paliar las carencias que pudieran presentarse. Pese a ello, entendemos que el fin de la enfermería hospitalaria tienen como finalidad alcanzar y mantener un buen nivel en los cuidados de los pacientes y, para ello, se han de elaborar planes de que estudien la adecuación de las plantillas en los Hospitales.

Distintos estudios que abordan la administración hospitalaria en materia de enfermería ponen de manifiesto que el factor determinante para organizar una asistencia adecuada lo constituyen las necesidades del paciente, y señalan que para asegurar el buen funcionamiento de un servicio de enfermería, sin el cual no es posible conseguir un nivel aceptable en los cuidados a los pacientes, es preciso que haya una buena comprensión y una identidad de objetivos entre la dirección del hospital, los médicos y las supervisoras de los servicios de enfermería."

**Segunda.-** En consecuencia, en virtud de lo expuesto y tomando en consideración que la situación denunciada data de hace más de dos años, esta Institución considera que este caso debería ser objeto de una atención

especial y para ello, se debería llevar a cabo un minucioso seguimiento de la situación concurrente en la planta segunda de este Centro hospitalario y, a la vista de su resultado, adoptar las medidas oportunas en cuanto a dotación de personal de enfermería para garantizar que los pacientes reciban un servicio sanitario de calidad tanto en las prestaciones ofertadas como en la eficiencia, eficacia y grado de aprovechamiento de los recursos, planteándose si parte del personal de refuerzo debería integrar la plantilla.

### **III.- RESOLUCIÓN**

Por todo lo expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de Junio, reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente sugerirle **sugerirle** lo siguiente:

Que con intervención de todos los responsables de la asistencia sanitaria en ese Hospital, se lleve a cabo un minucioso seguimiento para tratar de analizar si la actual plantilla de enfermería en esa planta es o no suficiente y, si su resultado así lo evidenciare, proceda a reforzar la misma mediante una dotación más estable del personal de enfermería.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comuniquen si acepta o no la Sugerencias formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

**Zaragoza, a 7 de febrero de 2011**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**