

1. OBJETO Y METODOLOGIA.....	5
2. CONTEXTO DE LAS URGENCIAS HOSPITALARIAS	11
2.1. Frecuentación de las urgencias hospitalarias. El impacto de la cronicidad	11
2.2. Configuración y funcionamiento de los servicios hospitalarios de urgencias.....	16
3. DERECHOS Y GARANTÍAS IMPLICADOS EN LA ASISTENCIA EN URGENCIAS	21
3.1. Condiciones y efectividad del derecho a la protección de la salud en urgencias.....	21
3.1.1. <i>Medios materiales</i>	22
3.1.1.1. <i>Estructura y medios técnicos</i>	24
3.1.1.2. <i>Clasificación de pacientes. Triage</i>	27
3.1.1.3. <i>Sistemas de información. Coordinación entre niveles asistenciales</i>	30
3.1.2. <i>Recursos humanos</i>	32
3.1.2.1. <i>Dotación y cualificación</i>	32
3.1.2.2. <i>Médicos internos residentes. Formación y supervisión en urgencias</i>	36
3.2. Dignidad e intimidad	39
3.2.1. <i>Cuestiones generales</i>	39
3.2.2. <i>Situaciones de saturación</i>	42
3.3. Autonomía de la voluntad y derecho a la información.....	45
3.3.1. <i>Consentimiento informado</i>	45
3.3.2. <i>Instrucciones previas</i>	50
3.3.3. <i>Información clínica</i>	51
3.4. Seguridad.....	52
4. ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN VULNERABLE	58
4.1. Personas inmigrantes en situación irregular.....	59

4.1.1.	<i>Compromiso de pago y facturación de la asistencia de urgencia.....</i>	63
4.1.2.	<i>Garantía de la continuidad asistencial.....</i>	65
4.2.	Atención y acompañamiento a personas en situación de fragilidad	67
4.2.1.	<i>Menores de edad.....</i>	69
4.2.2.	<i>Mayores con déficit cognitivo.....</i>	71
4.2.3.	<i>Las personas con enfermedad mental.....</i>	72
4.2.4.	<i>Las personas con discapacidad.....</i>	73
4.2.5.	<i>Los enfermos con padecimientos crónicos.....</i>	75
4.3.	Atención a personas con indicios de riesgo o conflicto	77
4.3.1.	<i>Detección de situaciones de maltrato.....</i>	77
4.3.2.	<i>Situaciones de riesgo social.....</i>	79
4.4.	Personas en custodia	81
5.	LA CALIDAD COMO EXIGENCIA Y GARANTÍA DEL SERVICIO	83
5.1.	Calidad y práctica profesional	84
5.1.1.	<i>Práctica profesional.....</i>	84
5.1.2.	<i>La calidad y la acreditación de los servicios de urgencias.....</i>	88
5.2.	Evaluación de las reclamaciones y sugerencias	91
5.2.1.	<i>Funcionamiento del sistema de reclamaciones y sugerencias. Visión de los agentes implicados.....</i>	93
5.2.2.	<i>Taxonomía de reclamaciones y sugerencias. Aspectos objeto de reclamación más frecuente.....</i>	96
6.	CONCLUSIONES.....	98
	ANEXOS.....	108
Anexo I:	Lista abierta de cuestiones a considerar en las jornadas preparatorias de este estudio	108
Anexo II:	Participantes en las jornadas de trabajo preparatorias del estudio	117