

ATENCIÓN EN SERVICIOS DE URGENCIA

Tras denuncias de familias con niños TEA hospital compromete mejorar servicio de atención

No se estaría entregando atención preferencial a los usuarios en esta condición, contraviniendo la normativa establecida en la Ley 21.545. Se comprometieron a agilizar los sistemas de clasificación y de trabajar que la atención sea fluida en la derivación.

SUSANA NUÑEZ
diario@ladiscusion.cl
FOTOS: LA DISCUSIÓN

Familias de niños y jóvenes con TEA han manifestado su preocupación por la atención que se está brindando a los usuarios con esta condición en los recintos de salud, en particular, en el servicio de urgencias del hospital de Chillán.

La psicóloga y activista del Trastorno del Espectro Autista (TEA), Karen Navarrete, informó que junto a la organización "Nuestro mundo especial" han sostenido reuniones con autoridades de salud para denunciar que no se estaría entregando atención preferencial a los usuarios en esta condición, contraviniendo la normativa establecida en la Ley 21.545.

La profesional reveló que ha recibido múltiples llamados de familias que relatan experiencias complejas al intentar acceder a atención médica de urgencia para personas con TEA.

"He recibido constantes llamados de auxilio de familias de Ñuble que relatan experiencias desoladoras en los servicios de urgencia, especialmente en el Hospital Clínico Herminia Martín de Chillán. He documentado casos de niños, jóvenes y adultos autistas que han debido enfrentar esperas de más de 18 horas por atención médica, sin que se respete la atención preferente mandatada por la Ley TEA", dijo.

La normativa mencionada obliga a los recintos de salud a otorgar atención preferente a las personas del espectro autista que acrediten dicha condición, a través de un carnet de discapacidad.

"La Ley TEA no es una sugerencia, es una obligación. He constatado que en el triage y en las salas de espera no se están aplicando los protocolos de prioridad para personas neurodivergentes, sometiendo a entornos hostiles que gatillan crisis

sensoriales graves", denunció.

Asimismo, alertó que varias familias terminan retirándose del recinto sin recibir atención, debido a las condiciones del lugar.

"Muchas de las familias que me han pedido ayuda terminan regresando a sus casas agotadas y decepcionadas sin recibir atención. Lo más grave es que el sistema registra esto como un "abandono de tratamiento", cuando en realidad es el propio sistema el que las expulsa al no ofrecer condiciones mínimas de accesibilidad", explicó.

Acogen reclamos

Por esta razón, se ha tratado el tema con profesionales del Servicio de Salud Ñuble para solucionar estas brechas y comprometer mejoras, a través de una mesa técnica, que permita asegurar la priorización de estos pacientes, respetando sus necesidades y dignidad. Funcionarios ligados al proceso clínico, urgencias y a la implementación de la ley acogieron sus demanda para fortalecer la atención de personas neurodivergentes en toda la red de salud.

"Se comprometieron a agilizar los

sistemas de clasificación y de trabajar que la atención sea fluida en la derivación. (...) El Servicio está tratando de mejorar los protocolos y está en coordinación con agrupaciones", mencionó la representante de "Nuestro mundo especial", Luisa Candia.

Credencial informativa

Desde el Hospital Clínico Herminia Martín explicaron que en la Unidad de Emergencia la priorización de pacientes se realiza mediante el sistema de categorización o triage, que clasifica a las personas según la gravedad de su condición clínica. Por ello, la atención no se efectúa por orden de llegada, sino privilegiando siempre los casos más graves.

Asimismo, indicaron que la Ley N°21.545 promueve la inclusión y el trato digno hacia las personas dentro del espectro autista. Si bien la normativa no establece estrategias específicas para el funcionamiento de los servicios de urgencia, las personas con esta condición que cuenten con credencial de discapacidad pueden optar a atención preferente en salud.



He recibido constantes llamados de auxilio de familias de Ñuble que relatan experiencias desoladoras en los servicios de urgencia"

KAREN NAVARRETE
PSICÓLOGA Y ACTIVISTA

En esa línea, la jefa del Departamento de Gestión Usuaría y Participación Social del hospital, Solange Jelvez, señaló que se está trabajando junto a organizaciones de la sociedad civil para implementar una credencial informativa para la Unidad de Emergencia.

"Esta permitirá advertir al equipo de salud cuando una persona se encuentra dentro del espectro autista, promoviendo el uso de lenguaje claro y apoyos visuales, la reducción de estímulos sensoriales y la posibilidad de contar con acompañantes significativos durante la atención".

Iniciativas amigable

Desde el recinto asistencial destacaron que durante 2025 se han desarrollado diversas iniciativas orientadas a mejorar la experiencia de pacientes neurodivergentes en el recinto.

Entre ellas, la implementación de lentes de realidad virtual en laboratorio para reducir el estrés en niños, cajas de calma en la Unidad de Especialidades Odontológicas y en el pasillo de Neurología del Centro Ambulatorio de Especialidades (CAE), además de un "rincón de la calma" ubicado en el box del pasillo B N°20 y 21 de Fonoaudiología, destinado a apoyar la adaptación de pacientes a sus terapias.

Familias relatan experiencias complejas al intentar acceder a atención médica de urgencia.

