

Sensacionalismo en la información periodística sobre el hospital Carlos Haya de Málaga: un riesgo evitable

Sensationalism in reporting on the hospital Carlos Haya in Málaga: an avoidable risk

Héctor Muñoz Maldonado^{*1}

¹ Unidad de Gestión Clínica de Cuidados Críticos y Urgencias. Hospital Regional Universitario Carlos Haya. Málaga.

Fecha de recepción: 21/03/2012 – Fecha de aceptación: 03/06/2012

Resumen

Se realiza el análisis periodístico de tres noticias aparecidas en el diario *La Opinión de Málaga* entre los días 18 y 30 de enero de 2012, sobre supuestas deficiencias graves en la atención de los pacientes que acuden al servicio de urgencias del hospital Carlos Haya de Málaga. Tras analizar las fuentes, factores de noticiabilidad, agenda informativa, titulares, subtítulos y textos (incluyendo la entrevista a un alto cargo), se concluye que el medio citado ha dado un tratamiento informativo poco riguroso, sesgado, sensacionalista e incompleto. La alta carga emocional y la tensión, propias de cualquier servicio de urgencias, pueden convertirse en un terreno abonado en el que broten situaciones muy perjudiciales (para usuarios y profesionales) por informaciones de este tipo, contrarias a la responsabilidad social del Periodismo y a su papel crítico ante las instancias de poder, en este caso responsables de la gestión sanitaria.

Palabras clave: Sensacionalismo; Análisis periodístico; Fuentes informativas; Hospital Carlos Haya; Cuidados Críticos; Urgencias; Defensor del Paciente.

Abstract

Analysis the journalistic of three reports in the newspaper *La opinion de Málaga* between 18 and 30 January 2012, on alleged serious shortcomings in the care of patients who come to the emergency room of the hospital Carlos Haya in Málaga. After analyzing the sources, factors of newsworthiness, news agenda, headlines, subtitles and texts (including the interview with a senior), concludes that the above-mentioned medium has given little rigorous information treatment, skewed, sensationalist and incomplete. The emotionally charged and the tension of any emergency service, can become a fertile field in which fresh very harmful situations (for users and professionals) by information of this kind, contrary to the social responsibility of journalism and its critical role before the bodies of power, in this case responsible for health management.

Key words: Sensationalism; Journalistic analysis; Information sources; Carlos Haya Hospital; Critical Care; Emergency; Patient's Ombudsman.

* Correspondencia: hemumald@gmail.com

Desglosar todos los niveles de estos procesos comunicativos llevaría tanto tiempo, espacio y conocimiento, que resultaría imposible abarcarlos en el presente artículo. Se pretende analizar un aspecto concreto de ese cotidiano flujo de información, capaz de alterar, influir y modificar -incluso radicalmente- el curso de muchas vidas. Los expertos, investigadores y estudiosos de la Comunicación en Salud pueden tener respuestas a objeciones o críticas que se realicen sobre ciertos cánones comunicativos estereotipados que frecuentemente tratan de enmarcar o encuadrar a través de un periódico ese mundo de sensaciones disonantes, incluso aunque muchos de ellos no conozcan, de cerca, ese inconfundible olor a pena, asfalto, sangre, sudores y adrenalina, que destilan esos momentos, únicos, en los que hay una verdad: la del ser humano enfermo, despojado de su libertad, alejado de su rutina, humillado, minimizado y sometido por el dolor, la asfixia, el miedo o la locura. En nombre de ese *ser* que padece -y de sus *seres* queridos- hablan los profesionales, los gestores sanitarios, los políticos y la sociedad que, como opinión pública, lo hace a través de “sus” medios de comunicación.

En el presente artículo, y desde una doble óptica médica y periodística, se analizan una serie de noticias publicadas de forma encadenada durante el mes de enero de 2012 en el diario *La Opinión de Málaga*, todas ellas relacionadas con la salud y con el sistema sanitario público.

El día 12 de dicho mes se hace eco de la memoria 2011 de la Asociación “*El Defensor del Paciente*”, en una noticia no firmada que titula: “**Las urgencias del Carlos Haya, entre las cinco peores**”. Subtítulo: “*El Defensor del Paciente lo sitúa entre los centros con peor respuesta ante las urgencias del país*”.

Lógicamente, hay que acudir a la fuente para comprobar su identidad, la fiabilidad y, por tanto, la veracidad de la noticia:

“Somos una asociación en defensa del paciente, nombre creado en honor a los afectados por negligencias médico-sanitarias que somos quienes componemos esta asociación”. “En total hemos recibido 13.010 casos (un aumento de 848 casos más que en 2010), de los cuales, 603 han sido con resultado de muerte (49 casos más que en el año pasado). De momento, estos casos hay que considerarlos como presuntos hasta que los Tribunales se pronuncien”. “Los criterios en los que nos basamos para realizar el cómputo son las vías que utiliza el paciente para exponernos su caso: vía e-mail a través de nuestra web

*www.negligenciasmedicas.com (con más de 85.000 visitas en 2011),
vía telefónica y vía correo ordinario.”*

Como se puede comprobar, la propia fuente se autodenomina “asociación”; no existe la figura del “Defensor del Paciente” como induce a creer el subtítulo.

Tras diversos análisis y opiniones sobre el sistema sanitario, recortes y copago, dicha memoria expone tablas estadísticas sobre las listas de espera quirúrgica, situando a Andalucía, concretamente, la 1ª en número de pacientes y la 7ª en días de espera. Curiosamente, esta comunidad no se ve reflejada en el gráfico resultante, en ninguno de los dos casos, de tal forma que de las 17 comunidades autónomas tabuladas, sólo 16 figuran en la “tarta” y en su leyenda correspondiente. La que falta es, justamente, Andalucía (páginas 12 y 13 del documento).

A continuación, la fuente empleada por el medio, en su memoria, aborda el tema de la asistencia urgente, situando el Servicio de Urgencias (entidad inexistente organizativamente, puesto que es parte de la Unidad de Gestión Clínica de Cuidados Críticos y Urgencias) del Hospital Regional Universitario (no “*complejo sanitario*” como figura en la noticia publicada) Carlos Haya de Málaga (HRUCH), como el 2º de una lista de “*hospitales que cuentan con el indecoroso honor de ser los peores en cuanto a sus Servicios de Urgencias*”.

No constan los criterios que perfilan la calidad asistencial, ni la metodología empleada para poder elaborar dicho ranking a nivel nacional, ni un mínimo análisis estadístico de los datos que han recabado.

De todo lo anterior, e independientemente de que muchos de los juicios negativos vertidos - principalmente lo son sobre el sistema- tengan mayor o menor grado de coincidencia con la realidad cotidiana, se extraen varias conclusiones que parecen objetivas, a la luz de los datos:

- La fuente seleccionada es parcial y poco rigurosa, tal y como se ha argumentado anteriormente.
- Los profesionales de la Comunicación que han trabajado en la selección, elaboración y producción de la noticia, no han contrastado otras fuentes, y si lo han hecho no han sido reflejadas.
- Existen errores de bulto que dan impresión de mínima elaboración y ninguna supervisión: el hospital Carlos Haya no es un complejo sanitario (se llamó hace tiempo Complejo Hospitalario, en cualquier caso). El “Defensor del Paciente” es el

nombre de una asociación ciudadana, no una figura jurídica como lo es la del Defensor del Pueblo.

- La expresividad del titular, su contundencia (entendida ésta como la rotunda afirmación de un hecho no demostrado) y el riesgo de alarma social que supone, conforman una noticia claramente sensacionalista, y como tal irresponsable al tratar temas de elevada emotividad sin el necesario rigor informativo.

El día 30 del mismo mes, firmados ambos por Lucas Martín, aparecen simultáneamente una noticia y una entrevista, ambas relacionadas con el mismo asunto que nos ocupa. La noticia titula **“El macrohospital frena la ampliación del Carlos Haya”**, y subtítulo: *“Los sindicatos aseguran que urgencias se ha quedado pequeño y relacionan la falta de reformas con la espera del nuevo centro”*.

Una buena construcción titular, que capta la esencia del contenido, consistente en opiniones vertidas por representantes sindicales y políticos de diferentes afiliaciones como fuentes informativas, y un subtítulo más afortunado desde el punto de vista periodístico que desde el gramatical.

Se enfatiza en la inadecuación arquitectónica del área de urgencias del HRUCH de Málaga (concretamente de la zona de policlínica, aunque no se especifique) y en la supuesta relación que esta disfunción -conocida desde hace más de una década por todos los actores implicados (usuarios, personal, sindicatos, políticos y periodistas)- pueda tener con el proyecto de macrohospital, un asunto rescatado de la agenda informativa en un momento en el que incluso el sentido común popular asume que no va a ser una solución a corto plazo. En este aspecto, la noticiabilidad es pobre o rebuscada. Hubiera sido interesante complementar el trabajo periodístico con un breve repaso histórico sobre el proyecto de remodelación planificado, que ya se comenzó hace años con la construcción de una moderna zona de servicios de restauración, gestionada por una empresa privada y fácilmente identificable por su panel exterior de cristales verdes, poco acorde estéticamente, dicho sea de paso, con el edificio antiguo del hospital, que data de 1956.

La entrevista al Dr. Quesada, Jefe de la Unidad de Gestión Clínica de Cuidados Críticos y Urgencias (UGCCCU), publicada de forma simultánea en la web del citado medio, es titulada y subtitulada: **“229.000 emergencias que no lo son”**. *“Las urgencias, dirigidas por el doctor Guillermo Quesada, rebajan el número de quejas presentadas por los pacientes en 2011”*

El responsable entrevistado aporta una serie de datos estadísticos sobre la atención global en los tres puntos de asistencia urgente (pabellón general del hospital Carlos Haya, Hospital Civil y hospital Materno Infantil), en cuanto a reclamaciones, tiempos de espera-respuesta, y nivel de gravedad de los pacientes que demandan esos servicios. Es, precisamente, este último punto el que se destaca en titulares, por lo que es fácil deducir la consideración preeminente que el periodista otorga al hecho, plausible pensar que es el mensaje que la fuente interesada quiere transmitir a través de un medio de comunicación, y, consecuentemente, concluir que más de 200.000 problemas de salud atendidos como urgentes no lo fueron en realidad y podían haber sido manejados en otros niveles asistenciales.

Es una entrevista pertinente porque es muy importante que la población conozca estos datos, pero en la que el periodista que la firma pierde una magnífica ocasión de saber y dar a conocer, al contar con una fuente de primera mano, tres cuestiones básicas que parecen esfumarse entre tanta cifra:

- ¿Usan mal los usuarios sus servicios sanitarios públicos?
- ¿Funcionan adecuadamente otros niveles como Atención Primaria y Atención Especializada?
- ¿Ambas?

Obsérvese que en este punto ya casi se ha perdido de vista aquel titular incendiario del 12 de enero de 2012 y del otro, 18 días después, que aludía a la acuciante necesidad de remodelar unas instalaciones sanitarias (las del área de policlínica de urgencias del hospital Carlos Haya), insuficientes para la comodidad, intimidad y dignidad de los usuarios. Es entonces cuando el lector interesado puede echar en falta alguna pregunta incisiva sobre un problema que lleva coleando 12 años (durante las 24 horas diarias de los mismos, sin interrupción), y cuya solución ha sido aplazada y postergada por los diferentes equipos directivos, de todos los niveles del organigrama jerárquico, desde Málaga hasta Sevilla. Responsables en cada momento, unos marcharon y otros llegaron. Éstos se irán y nuevos vendrán. Y de los que están, el máximo responsable de un servicio sanitario tan importante como el de Cuidados Críticos y Urgencias, el Dr. Quesada, generoso en la aportación de números, también podría haber suministrado una valiosa información sobre las razones por las que siguen apilándose -valga la expresión- los pacientes en dicho servicio sanitario.

Para finalizar, y como conclusión global, un asunto de suma importancia e interés social, sobre todo en Málaga (aunque extrapolable a cualquier otra ciudad o comunidad), ha sido tratado informativamente por *La Opinión de Málaga* de una forma popular, sensacionalista, poco rigurosa

en la nomenclatura, atendiendo a alguna fuente de cuestionable neutralidad, dispersa y, sobre todo, incompleta. Y ya lo dice la máxima periodística: “lo que no se cuenta, no existe”.

Webs citadas:

<http://www.negligenciasmedicas.com/>

<http://www.laopiniondemalaga.es/malaga/2012/01/12/urgencias-carlos-haya-cinco-peores/476324.html>

<http://www.laopiniondemalaga.es/malaga/2012/01/30/229000-emergencias-son/481111.html>

<http://www.laopiniondemalaga.es/malaga/2012/01/30/macrohospital-frena-ampliacion-carlos-haya/481109.html>