

Expte.

DI-675/2018-5

EXCMA. SRA. CONSEJERA DE SANIDAD
Via Universitat, 36
50071 Zaragoza

ASUNTO: Sugerencia relativa a Consejo de Salud de Tauste y atención sanitaria en el Centro Médico de Especialidades de Ejea de los Caballeros (Zaragoza).

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- Ha tenido entrada en esta Institución una queja relativa a las demoras en las consultas de atención especializada del Centro Médico de Especialidades (CME) de Ejea de los Caballeros (Zaragoza). En la misma se relata lo siguiente:

“El 28 de septiembre de 2017 este Consejo de Salud remitió un escrito, según acuerdo de junta ordinaria, a la Dirección Médica de atención primaria y al Gerente del Sector Zaragoza III en relación con los problemas derivados a consecuencia de las importantes demoras de las citaciones de atención especializada en el Consorcio de Ejea, afectando tanto a primeras visitas como sucesivas y a todas las especialidades que pasan allí consulta. Los problemas generados afectan directamente a los pacientes con retrasos diagnósticos, búsquedas de soluciones a cargo de los pacientes a través de consultas privadas, citación repetida con los médicos de familia, reclamaciones en atención al paciente del Consorcio de Ejea.

A fecha de hoy, seguimos sin recibir respuesta de la Dirección Médica ni de la Gerencia y las demoras persisten en todas las especialidades. En contacto con el servicio de admisión de dicho centro nos informan que los días de consulta en Ejea de varias especialidades han disminuido notablemente, llegando a no haber consulta ya de la especialidad de otorrinolaringología. Si bien, el Equipo de Atención Primaria de Tauste no ha recibido información de su dirección al respecto. Cuando se ha

optado por derivar a los pacientes al Hospital Clínico o al ambulatorio Inocencio Jiménez para conseguir un adelanto de cita, dichos volantes han sido redirigidos de nuevo al Consorcio de Ejea sin resolver la demora de la cita.

Desde el Consejo de Salud se plantearon en el primer escrito varias propuestas que permitieran hacer un uso más eficiente de las consultas de especialidad disponibles en el Consorcio. Entre estas propuestas que se pusieron en conocimiento de la Dirección Médica y Gerencia estaban:

- La posibilidad de realizar un recordatorio de la cita especializada por correo electrónico o sms de teléfono a los pacientes. Ya que dado que el tiempo transcurrido desde la derivación a la cita puede llegar a ser de años, los pacientes han resuelto el problema o bien, olvidan la cita.*
- El facilitar las anulaciones de las citas cuando no se pueda acudir. En el momento actual, el teléfono facilitado para ello comunica y no permite el realizar la anulación. El personal del Centro de Salud tiene también dificultades para realizar cualquier tipo de gestión con el Casar por lo que podría facilitarse algún teléfono o correo electrónico a través del cual se pudieran comunicar de forma ágil los cambios o anulaciones.*

Finalmente, solicitamos recibir información periódica de la oferta de servicios de Atención Especializada en el Centro del Consorcio de Ejea, así como de las demoras de dichos servicios. Igualmente solicitamos un circuito alternativo para poder canalizar la atención de pacientes con carácter preferente que no pueden esperar meses hasta diagnóstico o hasta realización de pruebas complementarias en su proceso diagnóstico.”

SEGUNDO.- A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. Con tal objeto, se envió un escrito al Consejero de Sanidad del Gobierno de Aragón, recabando información acerca de las cuestiones planteadas en la queja.

TERCERO.- En la respuesta del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón se hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación a la solicitud de información sobre las demoras en las citaciones en el Consorcio de Ejea, según los datos que nos facilita la Dirección General de Asistencia Sanitaria y tal como se refleja en el gráfico anexo, todas las consultas de especialidades tienen una demora inferior a 60 días, salvo Otorrinolaringología y Ginecología.

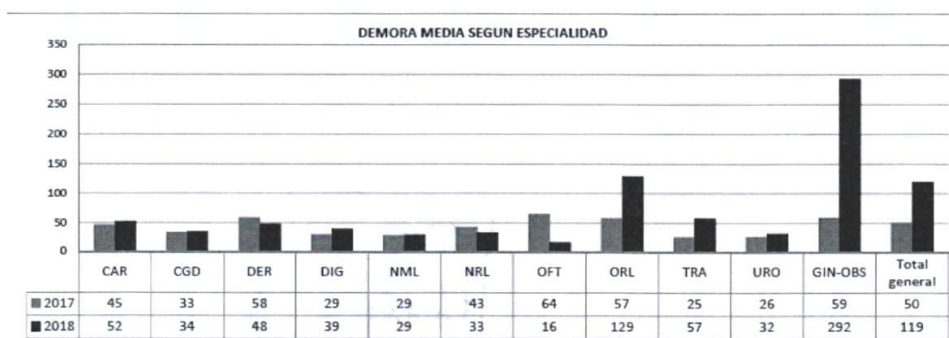
En el caso de Ginecología esta situación se debe exclusivamente a un

problema coyuntural por la incorporación de un listado de pacientes no registrados en años anteriores que se esté depurando.

En los procedimientos de diagnóstico por imagen u otras técnicas como las escopias la demora no supera los 21 días.

Para todas las citas de consultas y procedimientos diagnósticos existe la opción de pedir una solicitud con carácter preferente. Además, desde la implantación de la Historia Clínica Electrónica y la interconsulta virtual, los especialistas valoran el tiempo adecuado de respuesta según la complejidad y gravedad de la demanda.

Toda la información sobre tiempos de espera se publica mensualmente en la página Web del Departamento, y una información más concreta sobre consultas, procedimientos, ... se proporciona en el Consejo de Salud del Sector III.



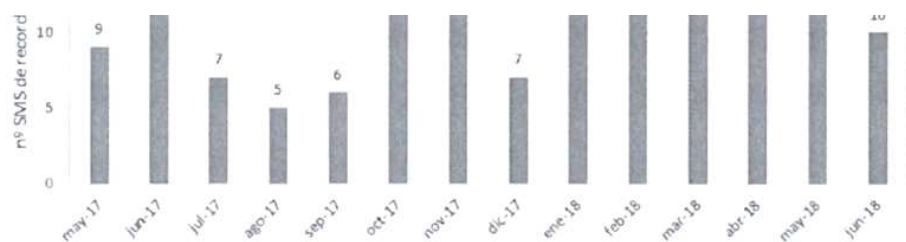
En cuanto a la gestión de las citas, a través de la web Salud Informa se puede consultar, anular o solicitar la modificación de las citas de Atención Especializada, en el apartado "Gestiones-Cita en Atención Primaria/Especializada" o en la App Salud Informa.

Para acceder a este servicio es necesario que el usuario haya solicitado su PIN en el Centro de Salud. Del mismo modo, es posible solicitar la anulación de las citas pendientes de programar y de las que aún no se haya recibido citación.

Además, a través de la web Salud Informa, en el apartado "Gestiones-Tarjeta Sanitaria / PIN / SMS", el ciudadano puede activar el servicio de recordatorio de cita con el especialista mediante SMS.

Desde el 02/05/2017 hasta el 11/06/2018 Salud Informa ha enviado un total de 175 SMS de recordatorio de cita en el Centro Médico de Especialidades de Ejea de los Caballeros a los usuarios que han activado el servicio.





En los próximos meses está previsto poder recibir notificaciones de recordatorio de cita a través de la App Salud Informa, que el usuario podrá activar a través de la aplicación instalada en su teléfono móvil”.

CUARTO.- A la vista de la información recibida, y para poder llegar a una decisión más fundamentada en cuanto al fondo del problema, se solicitó al Departamento de Sanidad una ampliación de información. En concreto, en qué reuniones del Consejo de Salud del Sector Zaragoza III se ha proporcionado la información relativa al asunto de esta queja y el contenido de la información proporcionada, así como los recursos existentes en el servicio de atención telefónica para citaciones y si se ha valorado su mejora. También se solicitó mayor detalle sobre demora en consultas externas en dicho centro, concretamente el número de pacientes pendientes de consulta en las especialidades remitidas y en los tramos de 0-15 días, 16-30, 31-60, 61-90, 91-120 y más de 120, diferenciado dentro de estos tramos las primeras consultas, sucesivas y preferentes. Por último, se solicitó la remisión de la cartera de servicios de este centro sanitario.

QUINTO.- En la respuesta del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón se hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación a la solicitud de información sobre la atención sanitaria en el Centro Médico de Especialidades de Ejea de los Caballeros, y en concreto sobre el contenido de las reuniones del Consejo de Salud del Sector III y propuestas para hacer un uso más eficiente de las consultas especializadas, cabe señalar que se ha solicitado un informe a la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios en el que se indica lo siguiente:

En cuanto a las propuestas realizadas por el Consejo de Salud, actualmente ya se hace un recordatorio de la cita especializada por correo electrónico o sms, el cual se puede activar en la web de Salud informa www.saludinforma.es, donde se encuentra el procedimiento para acceder al mismo. Así mismo, en esta web se explica la forma de anular las citas cuando no se pueda acudir a las mismas.

Por otro lado, se comunica que la información periódica sobre la oferta de servicios de atención especializada en el Centro del Consorcio de Ejea debe solicitarse a través de la Gerencia del Sector III.

En lo relativo a la información acerca de la atención sanitaria prestada en el Centro Médico de Especialidades de Ejea de los Caballeros (CME), la Dirección General de Asistencia Sanitaria señala lo siguiente:

El CME de Ejea de los Caballeros es un centro sanitario dependiente del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa (HCU), adscrito al Sector Sanitario de Zaragoza III.

Conocedores de los problemas que se han producido en el primer semestre de este año en relación con las demoras de consulta en algunas especialidades médicas que se atienden en este centro, la Dirección del HCU Lozano Blesa mantuvo el pasado mes de mayo una reunión monográfica sobre este asunto entre el Coordinador Médico y la Coordinadora de Enfermería del Centro de Salud de Ejea, la Gerencia del Sector Zaragoza III y la Dirección Médica del CME.

Actualmente, las demoras se han paliado en gran medida. En las especialidades de Ginecología, Oftalmología, Otorrinolaringología y Dermatología, que eran las que arrastraban mayores tiempos de espera, la demora para ser atendido en una primera visita solicitada desde los centros de salud de referencia del CME no supera los 30 días.

Es importante señalar que la Dirección Médica y la Gerencia del Sector Zaragoza III hacen un seguimiento continuo y preciso de las demoras, sobre todo cuando se produce una disminución de la actividad por circunstancias sobrevenidas como las bajas de personal. En estas situaciones se apoya la actividad con personal del Sector, en concreto del HCU Lozano Blesa, que se traslada al CME Ejea Cinco Villas para suplir estas ausencias. Cuando esto no es posible, se deriva la actividad al HCU o al CME Inocencio Jiménez.

Igualmente, todas las interconsultas enviadas desde Atención Primaria, bien de manera presencial o virtual, son valoradas por estos especialistas con el objetivo de priorizar las que necesitan una atención rápida, de forma que no se vea afectada la calidad de la atención prestada.

Por último, el horario de atención telefónica al público es de 8:30 h a 10:30 h y de 15:00 h a 18:30 h. En este tiempo se atiende a todo aquel paciente que precise una consulta telefónica.

Y por lo que respecta a la información sobre la oferta de servicios del centro, se comunica que dicha oferta es accesible en el Servicio de Admisión del CME y las demoras en consultas externas se publican mensualmente con el conjunto de centros del Servicio Aragonés de Salud.”

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- El derecho a la protección de la salud se encuentra reconocido en el artículo 43 de nuestra Constitución.

El artículo 2 de la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, 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 la 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 y con la menor lesividad posible, de las funciones biológicas, psicológicas y sociales.

SEGUNDA.- Según el artículo 15 del Decreto Legislativo 2/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Servicio Aragonés de Salud, el Servicio Aragonés de Salud se estructura básicamente en áreas de salud. Éstas áreas de salud se dividen en zonas básicas de salud. La zona de salud es el marco geográfico y poblacional básico de la atención primaria de salud, accesible desde todos sus puntos, y debe posibilitar la prestación de una atención integral y continuada (artículos 17 y 18).

El Consejo de Salud de Zona es el órgano de participación de la población de la zona de salud (artículo 21). Entre sus funciones se encuentran las de *“canalizar y valorar cuantas iniciativas o sugerencias permitan la mejora de atención y del nivel de salud de la zona”* y *“promover la protección de los derechos de los usuarios”* (artículo 22). Sus normas de funcionamiento se encuentran reguladas en la Orden SAN/1133/2016, de 1 de septiembre.

TERCERA.- La población atendida en la Zona Básica de Salud de Tauste, tiene como referencia, para determinadas especialidades, el Centro Médico de Especialidades (CME) de Ejea de los Caballeros. Este CME depende del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa, adscrito al Sector Sanitario Zaragoza III.

El Consejo de Salud de Zona de Tauste, en ejercicio de sus competencias, se dirigió en septiembre de 2017 a la Dirección Médica de Atención Primaria y al Gerente del Sector Zaragoza III manifestando su preocupación por la situación de demora de todas las especialidades del CME de Ejea de los Caballeros y planteando propuestas que paliasen los problemas que estas demoras estaban ocasionando en la población.

La falta de respuesta por parte de la Dirección Médica de Atención Primaria y de la Gerencia del Sector Zaragoza III motivaron la presentación de la queja en esta Institución.

CUARTA.- En cuanto a las demoras, la información que ha remitido el Departamento de Sanidad permite conocer las actuaciones que se han realizado para reducirlas, así como el origen del incremento las mismas, en el caso de ginecología.

Destacar que, en el segundo informe remitido por el Departamento, se indica que la demora para primeras visitas de las especialidades de ginecología, oftalmología, otorrinolaringología y dermatología no supera los 30 días.

No obstante, se advierten las siguientes cuestiones:

- falta de respuesta a la pregunta realizada por esta Institución relativa a las reuniones del Consejo de Salud del Sector III en que se había proporcionado la información solicitada por el Consejo de Salud de Tauste.
- falta de respuesta a la petición de la cartera de servicios del CME de Ejea de los Caballeros.
- se informa sobre la demora media por especialidad en 2017 y 2018. Se observa el importante incremento en otorrinolaringología y ginecología, tal y como señalaba el Consejo de Salud de Tauste. No obstante, falta la respuesta a la información solicitada con el detalle de número de pacientes

pendientes de consulta en las especialidades remitidas y en los tramos de 0-15 días, 16-30, 31-60, 61-90, 91-120 y más de 120, diferenciando dentro de estos tramos las primeras consultas, sucesivas y preferentes.

La información que se publica en la página web del Departamento de Sanidad sobre tiempos de espera de consultas externas se encuentra agregada a nivel de Sector Sanitario, a diferencia de lo que sucede con el detalle por centro sanitario de la lista de espera quirúrgica. Sí que se detalla la información de demora en consultas por tramos de días (0-15, 16-30...).

QUINTA.- También informa el Departamento de Sanidad sobre la puesta en marcha de alguna de las sugerencias del Consejo de Salud de Tauste, en concreto la relativa al recordatorio de la cita especializada por correo electrónico o por sms, así como la posibilidad de anulación de citas a través de la web de Salud Informa.

Sin embargo, tal y como ya se expuso por parte de esta Institución en la Sugerencia relativa a demora en alergología y funcionamiento de la atención telefónica en citaciones del Hospital Royo Villanova (Expediente DI-598/2018-5), recordar que no toda la población tiene acceso a las nuevas tecnologías. Por ello, insistir en la adopción de medidas para mejorar estos servicios.

III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Departamento de Sanidad las siguientes SUGERENCIAS:

PRIMERA.- Que se adopten las medidas oportunas para la reducción de demoras en el CME de Ejea de los Caballeros.

SEGUNDA.- Que se mejore la comunicación con el Consejo de Salud de Tauste, y se le facilite la información que solicite en el ejercicio de sus competencias.

TERCERA.- Que se lleven a cabo las medidas oportunas para evitar, en lo posible, la falta de asistencia de pacientes a citas programadas, permitiendo un mejor aprovechamiento de los recursos existentes y reduciendo las listas de espera.

CUARTA.- Que se valore la posibilidad de desagregar la información de lista de espera de consultas externas por centro sanitario.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no las Sugerencias formuladas,

indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

Zaragoza, a 12 de diciembre de 2018
EL JUSTICIA DE ARAGÓN

ÁNGEL DOLADO PÉREZ