

Expte.

DI-93/2019-5

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

ASUNTO: Sugerencia relativa a atención bucodental a menores discapacitados.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- Ha tenido entrada en esta Institución una queja debida a los problemas en relación con la atención bucodental a menores discapacitados. En la misma la madre de un menor discapacitado relata literalmente lo siguiente:

“Buenas noches

Escribo cómo madre de un niño con discapacidad, como amiga de muchas familias con hijos con diversidad funcional.

A raíz del artículo que ha salido hoy publicado en el heraldo de Aragón sobre el "servicio bucodental", en lo que se refiere a niños con discapacidad le voy a explicar yo cómo funciona:

Un niño con discapacidad tiene una o dos caries, su madre lo lleva a un dentista del servicio bucodental" donde solo confirman que no le pueden

hacer nada al niño ya que No colabora, así que le recomiendan a la madre ir a San Juan de Dios en Zaragoza, para eso hay que llamar a un teléfono que no cogen NUNCA más que los martes, cosa que nadie te explica antes, te atiende una Dentista usando unos pictogramas y te vuelve a decir que como el niño no colabora hay que derivarlo a Barcelona,pasas a la siguiente fase que es ver cuándo te van a ver en Barcelona.....lo que inicialmente eran dos caries acaban siendo dos extracciones.....

Conozco otro caso un niño de 7 años, con discapacidad, que lleva dos semanas con una infección en la boca, llamando a San Juan de Dios - Zaragoza y es imposible contactar... rezando para ver si mañana martes le cogen el teléfono y ver cuánto tardan en derivarlo a Barcelona o sí mejor paga 2000 C aproximadamente por un quirófano y por un anestesista y se lo han en una clínica privada.....

Esto es la igualdad de derechos en las personas con diversidad funcional.”

La ciudadana también manifiesta que ha remitido este escrito en dos ocasiones por correo electrónico al Gabinete del Departamento de Sanidad, sin haber recibido respuesta.

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 a la Consejera de Sanidad del Gobierno de Aragón recabando información acerca de la cuestión planteada en la queja.

TERCERO.- La detallada respuesta del Departamento de Sanidad hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación a su solicitud de información sobre el funcionamiento del Programa de Salud Bucodental infantil y juvenil (PABIJ), se ha de indicar que la prestación de la atención sanitaria bucodental a la población infantil y juvenil de la Comunidad Autónoma de Aragón, está regulada en la Orden de 28 de marzo de 2005, del Departamento de Salud y Consumo, y su modificación por la Orden de 21 de diciembre de 2012, del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia, que actualiza la cartera de servicios sanitarios del Sistema Aragonés de Salud en materia de Atención Bucodental.

La Orden de 21 de diciembre de 2012, del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia, que actualiza la cartera de servicios sanitarios del Sistema Aragonés de Salud en materia de atención Bucodental establece que se garantiza la asistencia bucodental a toda la población infantil y juvenil protegida por el sistema público sanitario de Aragón, y cuya edad este comprendida entre los 6 y los 13 años, y entre los 6 y los 16 si presentan alguna discapacidad.

La Orden establece que debido a las especiales características de estos pacientes, en todos aquellos casos que sea posible, se realizará una revisión bucodental cada 6 meses y los tratamientos básicos o especiales necesarios, de acuerdo con lo establecido en el Anexo 1 de esta Orden.

En esta normativa se establece que los menores con discapacidad que a causa de su deficiencia no sean capaces de mantener el necesario autocontrol que permita la adecuada atención a su salud bucodental, sin ayudas de tratamientos sedativos, serán remitidos a los centros hospitalarios, propios o concertados en los que se les pueda garantizar su correcta asistencia.

Así pues, los elementos específicos de la asistencia bucodental para los niños discapacitados son los siguientes:

1. Ampliación de los años de cobertura: entre 6 y 16 años.

2. Ampliación de los servicios incluidos: además de la cartera de servicios bucodentales básicas se incluye la asistencia dental especial para dar una cobertura adecuada a los niños con discapacidad y enfermedades sistémicas que afecten gravemente a su estado de salud bucodental.

3. Atención bucodental con sedación vigilada o anestesia general en centros hospitalarios propios o concertados.

Los pacientes mayores de 16 años con discapacidad tienen garantizada la asistencia en materia de salud bucodental en el Servicio de Maxilofacial del Hospital Universitario Miguel Servet. Esta prestación incluye el tratamiento de infecciones, extracciones dentarias y cirugía maxilofacial.

Con fecha de 14 de marzo de 2018 se firmó el convenio de colaboración entre el Gobierno de Aragón y el Colegio Oficial de odontólogos y Estomatólogos de Aragón, para la realización de la atención dental infantil y juvenil, por haber finalizado el anterior convenio. Este, en su cláusula segunda contempla que la edad de asistencia bucodental a pacientes con un grado de discapacidad ~ al 33% es desde los 6 años hasta los 16 años.

Los menores pueden ser atendidos inicialmente por los Dentistas de las Unidades de Salud Bucodental o por Dentistas privados habilitados por el Departamento de Sanidad.

Los niños que no puedan ser atendidos correctamente en la consulta del odontólogo, por problemas ligados a su situación funcional, son derivados al Hospital San Juan de Dios de Zaragoza, en el marco del convenio de colaboración suscrito con este centro.

Si el dentista del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza considera que el niño precisa sedación o anestesia general para una correcta atención bucodental, se realiza derivación al Hospital San Juan de Dios de Barcelona.

Adjuntamos copia de las instrucciones para el acceso a la atención de salud bucodental infantil y juvenil de los niños discapacitados.

INSTRUCCIONES PARA EL ACCESO A LA ATENCIÓN DE SALUD BUCODENTAL INFANTIL Y JUVENIL DE LOS NIÑOS DISCAPACITADOS

NIÑOS DESDE LOS 6 AÑOS Y HASTA LOS 8 AÑOS INCLUIDOS serán atendidos por los dentistas de las Unidades de Salud Bucodental del Sistema de Salud de Aragón.

Acceso al Programa PABIJ:

1. La lista de las Unidades de Salud Bucodental del Sistema de Salud de Aragón se puede consultar en:

** Su Centro de Salud*

**La página web: saludinforma.es*

Puede que su dentista se encuentre en su Centro de Salud o en otro cercano. Solicite información y/o cita en su Centro de Salud. También puede hacerlo a través del teléfono de saludinforma: 902 555321.

2. La presentación de la tarjeta sanitaria de su hijo nacido en el año 2010, acredita el derecho a la prestación de la atención bucodental desde el 1 de enero de 2016 independientemente de cuando cumpla los 6 años durante 2016.

3. El dentista asignado será el responsable del cuidado de la salud bucodental de su hijo durante todo el año. Podrán acudir a su consulta cuantas veces lo necesiten y, deberán hacerlo, asimismo, las veces que el dentista les indique.

4. Los niños discapacitados con necesidades especiales serán derivados por los dentistas de las Unidades de Salud Bucodental al Hospital San Juan de Dios de Zaragoza.

5. Realizada la derivación por nuestros dentistas, usted deberá solicitar cita en la Unidad bucodental del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza.

Centro Hospitalario	Odontólogo	Dirección	Teléfono
Hospital San Juan de Dios	Valentina Otal Mateo	P ^a Colón, 14 Zaragoza	976 27 16 60

El día de la primera cita deberá presentar copia del Informe del grado de discapacidad de su hijo.

6. Si el dentista del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza considera que su hijo precisa sedación o anestesia general para una correcta atención bucodental realizará la derivación al Hospital San Juan de Dios de Barcelona.

NIÑOS DESDE LOS 9 AÑOS Y HASTA LOS 13 AÑOS INCLUIDOS serán atendidos preferentemente por los dentistas privados habilitados por el Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, con el fin de evitar demoras en la atención del mismo o puede continuar en las Unidades de Salud Bucodental del Sistema de Salud de Aragón.

Acceso al Programa PABIJ:

1. La lista con los dentistas privados habilitados se puede consultar en:

* Su Centro de Salud

*La página web: saludinforma.es

*Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Aragón.

De entre todos los facultativos habilitados deberán escoger uno de ellos o continuar con su dentista del Centro de Salud.

2. Cuando haya efectuado su elección, si elige un dentista privado habilitado, deberá solicitar cita y acudir con la tarjeta sanitaria, indicando que piden cita para el programa PABIJ.

En caso de continuar en las Unidades de Salud Bucodental del Sistema de Salud de Aragón deberá solicitar cita en su Centro de Salud.

3. Recuerde que una vez elija uno, ese será el profesional que le atiende durante todo el año natural, pudiendo cambiar únicamente al inicio de cada año. Podrán acudir a la consulta del dentista elegido cuantas veces lo necesiten durante el año y, deberán hacerlo, asimismo, las que el dentista le indique.

4. Si el odontólogo privado habilitado prescribe un tratamiento que no está incluido en las prestaciones garantizadas, el paciente tiene derecho a recibir un presupuesto previo y a la aceptación o no del tratamiento.

5. Los niños discapacitados con necesidades especiales serán derivados por los dentistas privados habilitados al Hospital San Juan de Dios de Zaragoza mediante la realización de un Informe Clínico.

6. Realizada la derivación por el dentista habilitado, usted deberá solicitar cita en la Unidad bucodental del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza.

Centro Hospitalario	Odontólogo	Dirección	Teléfono
Hospital San Juan de Dios	Valentina Otal Mateo	P ^a Colón, 14 Zaragoza	976 27 16 60

El día de la primera cita deberá presentar copia del Informe del grado de discapacidad de su hijo y acompañado del Informe Clínico.

7. Si el dentista del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza considera que su hijo precisa sedación o anestesia general para una correcta atención bucodental realizará la derivación al Hospital San Juan de Dios de Barcelona.

NIÑOS A PARTIR DE LOS 14 AÑOS HASTA LOS 16 AÑOS INCLUIDOS serán atendidos por la Unidad de Atención Bucodental del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza.

El acceso al Programa PABIJ:

1. Si su hijo reúne los requisitos indicados, niño discapacitado entre los 14 a 16 años con tarjeta sanitaria de Aragón, usted podrá solicitar directamente cita en la Unidad bucodental del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza.

Centro Hospitalario	Odontólogo	Dirección	Teléfono
Hospital San Juan de Dios	Valentina Otal Mateo	P ^a Colón, 14 Zaragoza	976 27 16 60

El día de la primera cita deberá presentar copia del Informe del grado de discapacidad de su hijo.

2. El dentista del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza le realizará la atención bucodental que precise su hijo.

3. Si el dentista del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza considera que su hijo precisa sedación o anestesia general para una correcta atención bucodental realizará la derivación al Hospital San Juan de Dios de Barcelona.”

CUARTO.- A la vista de la información recibida, esta Institución consideró que sería preciso ampliar algunos aspectos de la misma para poder llevar a una decisión más fundamentada en cuanto al fondo del problema. Por ello se solicitó una ampliación de la misma, relativa a:

- horario de atención telefónica de la Unidad Bucodental del Hospital San Juan de Dios.
- horario de atención en consultas de la Unidad Bucodental del Hospital San Juan de Dios.
- mediana de tiempo de espera de los pacientes derivados al Hospital San Juan de Dios de Barcelona.

QUINTO.- La respuesta del Departamento de Sanidad hace constar, textualmente, lo siguiente:

"En relación a la ampliación de información arriba indicada, le informamos lo siguiente:

-Horario de atención telefónica de la Unidad Bucodental del Hospital San Juan de Dios: El horario de atención es de lunes a viernes de 9 a 14 horas en el teléfono 976271660.

-Horario de atención en consultas de la Unidad Bucodental del Hospital San Juan de Dios: Actualmente pasan consulta los lunes y martes de 9 a 14 horas.

-Mediana de tiempo de espera de los pacientes derivados al Hospital San Juan de Dios de Barcelona: En el año 2018, fueron atendidos en Zaragoza en el H. San Juan de Dios, 289 niños, y se remitió al Hospital Materno Infantil San Juan de Dios, en Esplugues, Barcelona a 9 niños, que

precisan anestesia general o sedación vigilada. El tiempo de espera es de 5 a 6 meses.

La persona responsable del hospital san Juan de Dios de Zaragoza es el Director del Hospital: Dr. XXX, Teléfono: 976271660, quien le puede dar más detalles de la consulta y la organización de su hospital.”

SEXTO.- A la vista de la información sobre el horario de atención telefónica y en consultas, se realizó llamada telefónica desde esta Institución, verificándose que la atención telefónica para solicitud de cita para la Unidad de Salud Bucodental que atiende a menores discapacitados se realiza los lunes y martes de 9 a 14 horas.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- Son numerosas las quejas recibidas en esta Institución en relación con la asistencia sanitaria a los problemas de salud bucodental. Tal y como diligentemente ha informado el Departamento de Sanidad, en Aragón se atienden los problemas de salud bucodental de los menores con una discapacidad igual o superior al 33% desde los 6 hasta los 16 años.

Estos menores son atendidos inicialmente por los dentistas de las Unidades de Salud Bucodental o por dentistas privados habilitados por el Departamento, al amparo del convenio de colaboración firmado entre el Gobierno de Aragón y el Colegio oficial de odontólogos y estomatólogos de Aragón, el último de los cuales se suscribió el pasado 14 de marzo de 2018.

Los menores que no pueden ser atendidos correctamente por la consulta del odontólogo son derivados al Hospital San Juan de Dios de Zaragoza, de acuerdo con el convenio de vinculación para la integración del Hospital de San Juan de Dios de Zaragoza en la red pública sanitaria del

Servicio Aragonés de Salud, publicado en Boletín Oficial de Aragón nº 53 de 18 de marzo de 2019. La atención bucodental a niños con discapacidad se incluye como modalidad complementaria de asistencia (cláusula segunda).

Si el dentista del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza considera que el niño precisa sedación o anestesia general, se deriva su asistencia al Hospital de San Juan de Dios de Barcelona.

SEGUNDA.- La Constitución Española consagra en su artículo 103.1, entre otros, el principio de eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública. Asimismo, en su artículo 14 se establece el derecho a la protección de la salud y se indica que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios.

TERCERA.- Por otra parte, el artículo 3.1 de la Ley 14/1986, General de Sanidad, determina que *“los medios y actuaciones del sistema sanitario, están orientados a la promoción de la salud”*. Además, el artículo 6.2 prevé que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que deben estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

De la normativa anterior se concluye que la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios.

CUARTA.- La Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, en su artículo 4 c), relativo a los derechos de los ciudadanos establece que los ciudadanos gozan del derecho *“a una atención sanitaria adecuada a las necesidades individuales y colectivas, orientada a conseguir la recuperación, dentro de la mayor confortabilidad, del modo más rápido y con la menor lesividad posible, de sus funciones biológicas, psicológicas y sociales.”*

QUINTA.- La Ley 5/2019, de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón, establece en su artículo 12 la protección del derecho a la salud de las personas con discapacidad:

“1. Las Administraciones públicas de Aragón, para garantizar el derecho a la salud de las personas con discapacidad, establecerán programas y actuaciones específicas para garantizar su nivel más alto posible de salud y bienestar, prevenir situaciones de discapacidad o su agravamiento. La administración podrá cooperar con las entidades del sector asociativo de las personas con discapacidad.

2. Los servicios de salud o de atención a la salud asegurarán la accesibilidad a las personas con discapacidad, tanto en las instalaciones como a tratamientos, programas y servicios.

3. El Gobierno de Aragón adoptará las medidas necesarias que permitan a las personas con discapacidad disponer de una atención sanitaria de calidad adecuada a sus necesidades personales”.

En el artículo 13 establece de forma específica que el sistema sanitario de Aragón impulsará, entre otras, las siguientes medidas en relación con las personas con discapacidad:

”j) Potenciar la salud bucodental, promoviendo un plan especial destinado a las personas con discapacidad con grandes necesidades de

apoyo”.

SEXTA.- Según informa el Departamento de Sanidad, la mediana de tiempo de espera para ser atendido en el Hospital San Juan de Dios de Barcelona es de 5 a 6 meses. Hay que tener en cuenta que previamente el menor ha sido inicialmente atendido por el dentista del Servicio Aragonés de Salud o el dentista privado, al amparo del Convenio suscrito con el Colegio oficial de odontólogos y estomatólogos de Aragón, que ha decidido su derivación a la Unidad de Salud Bucodental del Hospital de San Juan de Dios de Zaragoza.

En dicha Unidad, tal y como nos traslada la madre que plantea la queja, tiene que solicitar cita, para lo cual se ha habilitado un teléfono que es atendido únicamente los lunes y martes.

La necesidad de tener que solicitar la cita y el horario restringido para ello (lunes y martes únicamente) puede suponer un incremento en la demora de la atención a los menores. Esta situación podría evitarse si se estableciese un procedimiento según el cual esta cita fuese tramitada, por ejemplo, directamente desde la consulta del profesional que deriva.

Tras ser citado, el menor es visto en dicha consulta, cuyo odontólogo decide si puede realizar el tratamiento o debe derivarlo a Barcelona. Una vez que el dentista del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza decide la derivación a Barcelona, el menor espera, de mediana, de 5 a 6 meses.

Este tiempo de espera hasta que el menor recibe el tratamiento y sus consecuencias (extracciones dentales que se han iniciado con una caries no tratada a tiempo...) se considera, por parte de esta Institución, incompatible con la prestación de una atención sanitaria que responda a unos estándares de calidad adecuada.

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 del Gobierno de Aragón las siguientes SUGERENCIAS en relación con la atención de salud bucodental a menores discapacitados:

PRIMERA.- Que cuando se derive a un menor con discapacidad a la Unidad de Salud Bucodental del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza se le facilite la cita en consulta.

SEGUNDA.- Que hasta que se establezca el procedimiento mencionado en la Sugerencia anterior, se incremente el horario de atención telefónica y en consultas de la Unidad de Salud Bucodental, que actualmente se realiza los lunes y martes.

TERCERA.- Que se reduzcan los tiempos de espera en la atención de salud bucodental a menores con discapacidad que precisen anestesia general o sedación vigilada.

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 10 de junio de 2019

ÁNGEL DOLADO

JUSTICIA DE ARAGÓN

