

Expte.

DI-61/2016-9

EXCMO. SR. CONSEJERO DE SANIDAD
Via Universitat, 36
50071 Zaragoza
Zaragoza

ASUNTO: Sugerencia relativa a cambios y anulaciones de citas médicas.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 20 de enero de 2016 tuvo entrada en esta Institución una queja que quedó registrada con el número de referencia arriba expresado, al que ruego haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

SEGUNDO.- En el referido escrito se aludía a los siguiente:

“El motivo de queja son las dificultades para contactar telefónicamente con el servicio previsto por el Salud para notificar cambios o anulaciones relacionados con las citaciones de los médicos especialistas.

En la carta de la cita se indica, como información importante, (expresamente dice la carta: NOTA IMPORTANTE) que en caso de no poder asistir o querer hacer una modificación se notifique con antelación suficiente para que otra persona pueda ser citada.

El teléfono que figura para ello es el 976 696201 y el horario de atención, de 8,30 a 11,00 h y de 14,00 h a 18,00 h.

El problema es que comunica y es muy difícil no desesperar en el intento.

Tras mucho insistir y gracias a la tecla de rellamada y al manos libres conseguí contactar y cuando expresé mi desesperación a la persona que atendía el teléfono me confesó que sólo había una persona para hacer este

trabajo, que cada llamada supone de una media de 5 minutos, y que claramente era insuficiente.

Me temo que esta dotación insuficiente de medios no facilita que se cumplan los objetivos finales del servicio que intuyo serán agilizar la atención de los médicos especialistas, que sus pacientes diarios sobre el papel se ajusten a la realidad y en definitiva, aliviar las listas de espera.

Opino que incrementar el número de personas al teléfono y habilitar medios complementarios a través de Internet, solucionarían el problema..”.

SEGUNDO.- Una vez examinado el citado escrito se acordó admitirlo a supervisión y dirigirnos al Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón con la finalidad de recabar la información precisa sobre las cuestiones planteadas en la misma.

TERCERO.- La respuesta del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón se recibió el 15 de abril de 2016, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

“El horario de atención telefónica se ha fijado de 8,30 a 11,00h. y de 14,00 a 18,00h, tal como figura en las citas que se envían a los pacientes, ya que de esta forma se compatibiliza la atención presencial con la demanda de atención telefónica procurando dar una respuesta lo más adecuada posible a los horarios y mecanismos por los que se producen los cambios y anulaciones de citas de especialistas.”

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- El problema de la falta de asistencia a las citas programadas y el alto porcentaje de pacientes que no acuden a consultas es un tema reincidente año tras año, y es una realidad que origina inconvenientes para el desarrollo normal de la actividad sanitaria y perjudica de forma directa a pacientes que podrían haber ocupado las citas perdidas.

SEGUNDA.- Al respecto, en el informe elaborado en el año 2006 por

esta Institución, en el que se abordó el problema de las listas de espera en el ámbito sanitario, se dedicó un apartado a *“las actuaciones ante la falta de presentación de pacientes en las visitas programadas”*, indicándose textualmente lo siguiente:

“Este apartado se refiere al aspecto contemplado en el último de los ANTECEDENTES del presente informe, en el que se reproduce la queja de un ciudadano ante la experiencia de sufrir esperas excesivas y comprobar que llegado el día de la visita una gran parte de los pacientes citados no acuden, debido a que éstos, ante la demora de la visita, han acudido a los servicios de urgencias o a la medicina privada para hacerse las correspondientes pruebas, sin avisar. Esta circunstancia ha sido puesta de manifiesto ante el Justicia por muchos ciudadanos a lo largo del tiempo.

Consideramos que la Administración sanitaria debe afrontar este problema, y nos parece que las medidas que aporta el ciudadano que presenta la queja parecen razonables y deberían ser examinadas a los efectos de valorar su posible adopción o la implantación de otras similares.

*En este sentido apunta el ciudadano que deberían estudiarse las cifras de pacientes que no acuden a las citas que han solicitado previamente para las distintas especialidades y los porcentajes de citas fallidas en las distintas especialidades. Si dichos porcentajes son significativos, habrían de aplicarse medidas para solucionar el problema que ello causa. El presentador de la queja apunta la idea de que, tal y como vienen haciendo las líneas aéreas y cualquier empresa privada que se encontrara en dicha situación, la actuación lógica **visto el no funcionamiento del servicio telefónico creado por el Salud** sería incrementar el número de pacientes llamados en un porcentaje similar al de fallos detectados, con un seguimiento periódico que ajustara dicho incremento a los resultados obtenidos. En su opinión, ello contribuiría a que en pocos meses el número de pacientes fallidos cayera de forma notable y no sería necesario llamar a más pacientes de los recomendables, por obtenerse un número de visitas*

finales próximo al 100% de los convocados al existir un recorte muy significativo en los tiempos de espera...

Por otro lado, ante esta problemática, cabría plantearse la posibilidad de adoptar medidas sencillas como la de contactar en los días inmediatos al de una consulta con los pacientes citados, a fin de confirmar su asistencia a la misma, de modo que aquéllos que no tuvieran previsto acudir pudieran ser sustituidos por otros pacientes en lista de espera.”

TERCERA.- Volviendo a la cuestión objeto de análisis, la no asistencia a citas puede estar motivada por las dificultades para contactar con el servicio de atención telefónico previsto por el Salud para notificar cambios o anulaciones, por la falta de concienciación ciudadana de la importancia de notificar estos cambios por múltiples circunstancias, e incluso por olvido o descuido.

CUARTA.- Con respecto a las aludidas dificultades para contactar con el servicio atención telefónica, se alude a que dicho teléfono comunica continuamente, lo que conlleva que muchos pacientes desistan de su pretensión y, por ende, no manifiesten su deseo de cambio o anulación, motivando que no pueda ser citado otro paciente en su lugar lo que no contribuye a mejorar y aliviar las listas de espera en las distintas especialidades.

QUINTA.- Consecuentemente con todo lo expuesto, y con el fin de reducir la tasa de pacientes que no acuden sus citas programadas, siendo que la mayoría de los motivos se pueden clasificar como previsibles, a entender de esta Institución se debería adoptar medidas para tratar de mejorar este servicio de atención telefónica aumentando el número de líneas, la franja horaria o dotando de más recursos humanos a dicha atención telefónica, habilitando además otros medios alternativos a través de internet para facilitar los cambios o anulaciones de citas.

Por otra parte, se propondría también como mejora, establecer mecanismos de recordatorios de citas a través de SMS en pacientes que

hubieran facilitado su móvil, o por medio de llamada telefónica para conformar su asistencia, para permitir un reaprovechamiento de las citas susceptibles de no acudir, con reasignación a otros pacientes, minimizando los problemas planteados.

Y, por último, sería conveniente llevar a cabo campañas de concienciación ciudadana de la importancia de anular la cita en caso de no poder acudir para mejorar la atención y reducir así las posibles demoras.

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 la siguiente

Sugerencia:

Que de entre las distintas alternativas existentes ya apuntadas en el escrito, 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 mejorando las listas de espera.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Sugerencias formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

Zaragoza, a 4 de mayo

EL JUSTICIA DE ARAGÓN E.F.

FERNANDO GARCÍA VICENTE