

Expte.

DI-598/2018-5

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

ASUNTO: Sugerencia relativa a demora en alergología y funcionamiento de la atención telefónica en citaciones del Hospital Royo Villanova.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 26 de abril de 2018 tuvo entrada en esta Institución una queja debida a los problemas que padeció un ciudadano para ser atendido en el servicio de alergología del Hospital Royo Villanova. En la misma el interesado relata que ha tenido que esperar 1 año para ser citado para la realización de una prueba de alergia en el Hospital Royo Villanova. Al no poder asistir a consulta el día de la cita ha intentado, durante varios días, contactar telefónicamente con el servicio de citaciones para cambiar la fecha, no habiéndolo conseguido por encontrarse los números de teléfonos facilitados en la citación (centralita 976.46.69.10) y consultas externas (976.46.69.14) comunicando en unas ocasiones o sin recibir respuesta en otras.

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 con fecha un escrito al Consejero de Sanidad del Gobierno de Aragón recabando información acerca de las cuestiones planteadas en la queja.

TERCERO.- La respuesta del Departamento de Sanidad se recibió el 3 de julio de 2018, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación con la queja presentada a El Justicia de Aragón sobre la demora en la consulta de alergología del Hospital Royo Villanova cabe señalar que, según la información que consta en el registro de citaciones, el paciente tiene una consulta en el Servicio de Alergología el día 19 de junio de 2018, a las 18:30 horas.

En cuanto al funcionamiento de la atención telefónica, esta incidencia se ha puesto en conocimiento de la Subdirección Médica con el objeto de que realicen las gestiones oportunas para mejorar este servicio.

No obstante, se informa que para gestionar las citas los usuarios tienen a su disposición la web www.saludinforma.es. Esta plataforma permite cancelar o solicitar la modificación de las citas de Atención Especializada, accediendo con el AR que figura en la tarjeta sanitaria además de un número PIN que se proporciona

en el centro de salud”.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- Son numerosas las reclamaciones presentadas en esta Institución por las listas de espera existentes en diversas especialidades en el Servicio Aragonés de Salud. Se han emitido varias Sugerencias, en el sentido de estudiar las necesidades asistenciales y los recursos disponibles, con el objetivo de reducir las demoras que soportan los ciudadanos.

SEGUNDA.- El artículo 2 de la Ley de 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón se 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.

TERCERA.- 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.

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.”

En las alegaciones presentadas por esta Institución al Anteproyecto de Ley de Derechos y Deberes de los Usuarios del Sistema de Salud de Aragón y en relación al artículo 59.d) de dicho texto, que establece la obligación de avisar al centro que corresponda con la mayor celeridad y diligencia de la imposibilidad de acudir a una cita, se incide en la necesidad de revisar el funcionamiento y recursos de los servicios de citaciones.

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.

Con respecto a las aludidas dificultades para contactar con el servicio de atención telefónica, se alude a que dicho teléfono comunica o no es atendido, 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.

Bien es cierto, que se han realizado mejoras importantes en los medios de acceso al cambio de citaciones, a través de la puesta en funcionamiento de la web www.saludinforma.es, como informa el Departamento de Sanidad en su informe. Esta mejora fue incluida por esta Institución en la Sugerencia DI-61/2016-9. No obstante, hay que tener en cuenta que este es un medio más de comunicación y

que no toda la población tiene acceso a las nuevas tecnologías. Para hacer uso de este servicio no solo hay que contar con acceso a Internet sino también tener el número PIN que se proporciona en el centro de salud.

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.

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 las siguientes SUGERENCIAS:

Primera.- Que se adopten las medidas oportunas en aras de disminuir el tiempo de espera en el servicio de alergología del Hospital Royo Villanova.

Segunda.- 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 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 las Sugerencias formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

Zaragoza, a 16 de julio de 2018

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

ÁNGEL DOLADO PÉREZ