



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**202100004841**

**MAY 2021**

**REGISTRO DE SALIDA**

**Exp: Q20/1521/05**

**Sra. Consejera de Sanidad**  
eljusticiatramitesdgr@aragon.es

**ASUNTO:** Sugerencia relativa al Centro de Salud Delicias Norte de Zaragoza.

### **I. ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** El 30 de noviembre de 2020 tuvo entrada una queja en la que la ciudadana hacía alusión a las dificultades que tenía para contactar por teléfono con su centro de salud. Según indicaba en su escrito el 3 de noviembre de 2020 tuvo que ir al centro de salud porque no había forma que le contestaran al teléfono y necesitaba que la visitara su médico de familia. En la recepción del centro le indican que no le pueden atender sin cita previa. Tras mucho insistir le atiende otro médico porque el suyo le informa no esta y debido a su estado de salud le da el parte de baja. El 10 de noviembre de 2020 tenía que renovar el parte de baja y al no recibir ninguna llamada de su médico ni poder contactar con el centro de salud tuvo que presentarse de nuevo en el centro de salud para que un médico le renovase el parte de baja. Por último, indica las 48 llamadas que realizó el día 13 de noviembre de 2020 que no obtuvieron respuesta porque se cuelga automáticamente nada más marcar el número de teléfono.

**SEGUNDO.-** En relación con el Centro de Salud Delicias Norte también se ha tramitado el expediente Q20/765 a raíz de una queja presentada por una ciudadana que estaba pendiente de unos resultados médicos y no conseguía contactar por teléfono con su centro de salud. Manifestaba la ciudadana: *“a lo largo del día 9 de julio he estado llamando a mi centro de salud desde las 11 de la mañana hasta las 13.45 sin que en ningún momento mi llamada haya sido atendida. En ocasiones daba dos tonos y colgaban.”*

El 30 de julio se solicitó información al Departamento de Sanidad sobre si se había contratado personal adicional para atender las llamadas telefónicas y si existe algún sistema para que aquellas llamadas telefónicas que no podían ser contestadas quedasen registradas de forma que desde el centro de salud se pudieran poner en contacto con la persona que la realizó.



El informe del Departamento de Sanidad, con fecha de entrada en el Registro de esta Institución de 26 de octubre de 2020 indica, textualmente, lo siguiente:

*“Como consecuencia de la pandemia del coronavirus, las consultas y llamadas telefónicas a los centros de salud han aumentado considerablemente, debido tanto a la confirmación de las visitas presenciales, como a la resolución de muchas otras por esa vía de comunicación.*

*Conscientes de ese hecho, en el EAP Delicias Norte se ha incrementado la jornada laboral de una auxiliar administrativa que ha pasado de realizar una jornada parcial a una jornada completa de 37 horas semanales.*

*No obstante, en la actualidad se está recogiendo información sobre la calidad del servicio de atención telefónica que se está dando en los diversos centros de atención primaria del sector III, y recogiendo las propuestas de los propios trabajadores de admisión implicados, para tratar de mejorar la fluidez de la comunicación con los pacientes.*

*Los terminales telefónicos son capaces de almacenar un número limitado de llamadas entrantes que no han podido ser contestadas, teniendo en cuenta que, superado ese número, las más antiguas se borran para dejar espacio a las más recientes.*

*Sobre la queja concreta de la ciudadana que motiva la solicitud de información, no podemos aportar ningún dato o aclaración adicional, al no poder recuperar las circunstancias de tráfico de llamadas o situaciones particulares en la admisión del centro que se dieron ese día en las horas citadas.”*

El 16 de abril de 2021 se presentó otra queja por el funcionamiento del Centro de Salud Delicias Norte que ha dado lugar al expediente Q21/672.

**TERCERO.-** A la vista de queja presentada en noviembre de 2020, se acordó admitirla a supervisión, efectuando la oportuna asignación del expediente para su tramitación. Con tal objeto, se envió el 16 de diciembre de 2020 un escrito al Departamento de Sanidad recabando información sobre las cuestiones planteadas en la queja, y en particular se solicitó información sobre los siguientes aspectos:

- El aumento de personal encargado de la atención telefónica a parte del incremento de la jornada laboral de un auxiliar administrativo comunicado en el expediente Q 20/765
- El tiempo medio dedicado a cada paciente en consulta presencial y no presencial.
- La cobertura de la baja del médico a la que alude la ciudadana, y en caso de no haberse cubierto, las medidas adoptadas para garantizar la asistencia sanitaria de los pacientes que dicho facultativo tiene asignados.
- El estado de implantación de los sistemas de telemedicina y videoconferencia con pacientes en los centros de salud.



**CUARTO.-** La respuesta del Departamento de Sanidad tuvo entrada en el registro de esta Institución el 29 de abril de 2021, y en ella informa, textualmente, lo siguiente:

*“En relación con la queja presentada ante El Justicia de Aragón por Dña. (...), acerca de información sobre atención médica en el Centro de Salud Delicias Norte, según informe remitido por Gerente del Sector Zaragoza III del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa, nos informan que, no se han aumentado los efectivos en el área de admisión de Delicias Norte, ya que, se ha reorganizado el trabajo en horario de mañana, aumentando horas de contrato de un efectivo que ejercía su labor en horario de tarde.*

*Así mismo, en el centro la agenda de cada profesional médico asigna citas entre 5 y 10 minutos para pacientes, tanto de forma presencial como para no presencial, siendo el propio facultativo quien gestiona ese tiempo, según el tipo de consulta o consultas que le sean requeridas por cada paciente. Por lo general, los facultativos suelen manifestar que las consultas telefónicas les ocupan más tiempo que las presenciales.*

*El médico de familia aludido se reincorporó a su labor asistencial, tras un período de incapacidad laboral transitoria durante los meses de agosto y septiembre, que no pudo ser cubierto por los cauces administrativos regulares (bolsa de trabajo) debido a la escasez de profesionales, habiéndose de ser reasignados sus pacientes para otro equipo médico de atención primaria del centro.*

*No obstante, la vía prioritaria de contacto no presencial es la telefónica. Las videoconferencias con pacientes no han sido implementadas en el Servicio Aragonés de Salud, salvo alguna experiencia preliminar con residencias o en base a iniciativas personales de cada profesional con sus propios medios. En relación con procedimientos de telemedicina, el sector utiliza interconsulta virtual entre Atención Primaria y Atención Especializada. Se está implementando progresivamente la teledermatología”.*

## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.-** El artículo 43 de la Constitución Española reconoce el derecho a la protección de la salud y encomienda a los poderes públicos la organización y tutela de la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

**Segunda.-** El artículo 51 de Ley de 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón establece que la atención primaria constituye el acceso ordinario de la población al proceso asistencial y se caracteriza por prestar atención integral a la salud mediante el trabajo del colectivo de profesionales del equipo de atención primaria que desarrollan su actividad en la zona básica de salud correspondiente. Dicha atención se prestará a demanda de la población en los correspondientes centros de salud y consultorios, bien sea de carácter programado o bien con carácter urgente, y tanto en régimen ambulatorio como domiciliario.

**Tercera.-** En la queja de la ciudadana se hacía alusión a que ante la imposibilidad de contactar por teléfono con su centro de salud y el empeoramiento de su estado de salud tuvo que acudir al centro para para que le atendiese un médico. Tras la visita le dieron la baja



laboral. Lo mismo sucedió cuando días después necesito consulta con el médico para confirmar el parte de baja y en el centro de salud no contestaban el teléfono.

A la vista de la queja parece que los problemas de saturación de las líneas de teléfono en ese centro de salud a los que aludía otra usuaria en julio de 2020 no se habían solucionado con el incremento de la jornada de un auxiliar administrativo. Y según informa el Departamento casi cinco meses después de solicitar la información no se han aumentado los efectivos en el área de admisión siendo la vía prioritaria de contacto la telefónica.

En el Informe Anual del Justicia 2020 en relación con la Atención Primaria, definida en muchas ocasiones como la puerta de entrada al sistema sanitario y ante el número de quejas recibidas por el motivo descrito por la ciudadana, señalamos que cuando los usuarios no pueden contactar con su centro de salud porque sus llamadas de teléfono no son atendidas se puede entender que existe una barrera en el acceso a los recursos del sistema sanitario. No solo a las actividades incluidas en la cartera de servicios de este nivel básico e inicial de atención sino también a los recursos ofertados en la atención especializada.

Esta semana el Servicio Aragonés de Salud ha remitido a los centros de salud el procedimiento para la mejora de la accesibilidad de la población a los Equipos de Atención, para que adapten estas propuestas a la realidad de su territorio. El plan que deberá estar implantado en los centros de salud en el plazo de un mes tiene como objetivo principal garantizar la atención presencial cuando esta sea pertinente, así como recuperar la atención en consulta programada para los pacientes crónicos. La consulta no presencial se mantendrá para algunos procesos como la realización de trámites que no necesariamente impliquen la necesidad de una visita presencial (renovación de recetas, renovación de partes de baja de procesos de larga duración, visados, realización de informes, etc.) Comunicación de resultados de pruebas de control, renovación de prescripciones crónicas estables o modificaciones mínimas de tratamientos y cualquier otro motivo en el que el profesional responsable considere que no es necesaria la presencia del paciente.

El Servicio Aragonés de Salud señala también que se trabajará con el servicio de SaludInforma para lograr que el contacto telefónico con los centros de salud sea más accesible reordenando los circuitos de rebosamiento de llamadas en horas punta y valorando la posibilidad de que las llamadas que no logren contactar puedan ser acumuladas para que desde el SaludInforma se pudiese contactar posteriormente con el paciente, aunque su llamada no hubiese sido atendida (sistema de buzón de llamadas perdidas para un contacto posterior)

Por ello, teniendo en cuenta que la consulta no presencial se va a mantener para el proceso descrito en la queja por la ciudadana y en aquellos casos en que el profesional responsable considere que no es necesaria la presencia del paciente en el centro de salud, que se está trabajando con el servicio de SaludInforma para solucionar el problema de las llamadas telefónicas, que no se han aumentado los efectivos en admisión en el Centro de Salud Delicias Norte y que en la actualidad continúan recibándose quejas por el funcionamiento de dicho centro, esta Institución considera necesario sugerir al Departamento de Sanidad



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

que revise los medios humanos, materiales y técnicos con los que cuenta el centro y los adecue a las características de la población que tiene asignada y a la nueva organización de la Atención Primaria que se va a implantar.

### 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 la siguiente SUGERENCIA:

Que el Servicio Aragonés de Salud dote al Centro de Salud Delicias Norte de los medios humanos, materiales y técnicos necesarios para adecuarlo a la organización de la Atención Primaria que se va a implantar, y con ello evitar las existencia de barreras de acceso a los recursos del sistema sanitario.

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



Ángel Dolado  
Justicia de Aragón