



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202100005160

MAY 2021

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q21/353/05

Sra. Consejera de Sanidad
eljusticiatramitesdgri@aragon.es

ASUNTO: Sugerencia relativa a la atención urgente en los centros de Atención Primaria

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El 25 de febrero de 2021 tuvo entrada una queja en esta Institución en la que el ciudadano expone lo siguiente:

"El día 23 de febrero de 2021, acudí al centro de salud José Ramón Muñoz Fernández (Zaragoza) por un problema de tendinitis. Eran las 19:55 y me dijeron que no me podían atender puesto que el servicio cerraba a las 20:00.

Al día siguiente fui al centro de salud que tengo asignado (Delicias Sur, en Zaragoza) a las 17:00 y me dijeron que no me podían atender puesto que el servicio de urgencias sólo era hasta las 17:00 (en Internet y en el horario que tienen en la puerta de dicho centro pone que hasta las 20:00 hay servicio de urgencias). Me dijeron que fuera al José Ramón Muñoz Fernández. Cuando llegué allí, salió a la puerta de dicho centro el mismo chico que había salido el día anterior. Me preguntó el motivo por el que iba allí y se lo expliqué (la mano cada día se me está hinchando más y ya soy incapaz de escribir con un bolígrafo). Al explicarle el motivo por el que iba, el chico al que me refería con anterioridad me contestó de muy malas formas y se negó a prestar me asistencia sanitaria. "¡Ah! Tú eres el mismo chico que ayer. ¿Otra vez por aquí? ¿Qué quieres?" (con un tono de voz despectivo) a lo que yo le respondí las veces que sean necesarias hasta conseguir que me atiendan". Acto seguido, él, me preguntó "¿Es este su centro de referencia?". Yo le explique que no y que desde mi centro de referencia me habían derivado allí. De nuevo, tomó él la palabra y me dijo "Lo siento, pero no te puedo dejar pasar a urgencias porque tu médico de cabecera no trabaja en este centro de salud. Además, lo que te pasa a ti, le pasa a mucha más gente y no por eso vienen a urgencias. Si todos hicieran lo mismo que tú, tendríamos las urgencias más saturadas de lo que están ahora". Yo le pregunté "¿Me está negando mi

1/5



derecho a asistencia sanitaria? ¿Sabe usted que eso es un delito?" a lo que él me respondió "No le puedo ayudar en nada más, buenas tardes".

Acto seguido, una chica vigilante de seguridad que había allí me dijo "Por favor, el sanitario ya le ha explicado todo, márchese porque mire toda la gente que hay detrás suyo y está usted generando fila innecesariamente".

En ese momento, les pedí que me dieran el impreso necesario para poner una queja a lo que el chico se negó argumentando "no disponemos de ese tipo de impresos aquí". Esto es completamente ilegal porque todo el mundo tiene la obligación de entregar esos impresos cuando se les solicitan y de tenerlos allí físicamente.

Creo que ni las formas, ni la forma de actuar de esa persona fueron ni mucho menos las más adecuadas ni tampoco las más "legales". Es el chico que atendía a todas las personas en la puerta de dicho centro de salud y les preguntaba el motivo por el que acudían allí. Estos hechos ocurrieron entorno a las 17:45/18:00 de la tarde del 24 de febrero de 2021.

A fecha de hoy, sigo sin poder obtener asistencia sanitaria puesto que mi médico de cabecera tiene el horario completo hasta el próximo lunes y las dos ocasiones que he ido a urgencias, me ha sucedido lo que les he relatado en esta queja."

SEGUNDO.- A la vista de queja presentada, se acordó admitirla a supervisión, efectuando la oportuna asignación del expediente para su tramitación. Con tal objeto, se envió el 1 de marzo de 2021 un escrito al Departamento de Sanidad recabando información sobre las cuestiones planteadas en la queja.

TERCERO.- El Departamento de Sanidad en contestación a nuestra petición nos remitió el 10 de mayo de 2021 el siguiente informe:

"En relación con la queja presentada ante El Justicia de Aragón, acerca de información sobre la atención prestada en el centro de Salud José Ramón Muñoz Fernández, senos comunica que el usuario acudió el día 23 de febrero de 2021 a dicho centro refiriendo dolor de muñeca. Al no pertenecer al sector Zaragoza II, ya que su centro de salud es Delicias Sur, (sector Zaragoza III) se le explicó que no hay servicio de urgencias para pacientes de otros centros, ni el Punto de Atención Continuada, indicándole que tenía que ser asistido en su centro de referencia.

Al día siguiente, el Sr (...), acudió de nuevo con el mismo problema. El personal que estaba en ese momento le explicó de nuevo el modo que debía de proceder para recibir la asistencia que solicitaba, diciéndole que tenía que ser en su centro de referencia, o en caso de empeoramiento clínico acudir al servicio de urgencias hospitalarias correspondiente.

No obstante, manifiestan que en ningún caso se le restó importancia a su problema de salud, ni se le negó el impreso para formular una queja, dado que no lo pidió y se marchó sin expresar descontento."



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.- Mediante el Decreto 174/2010, de 21 de septiembre, del Gobierno de Aragón se aprueba el reglamento de la estructura y funcionamiento de las Áreas y Sectores del Sistema de Salud de Aragón. El Sector Sanitario constituye la organización administrativa de carácter instrumental en cada Área de Salud, para la provisión de los servicios sanitarios en la Comunidad Autónoma de Aragón.

En su artículo 6 se establece que la Atención Primaria garantizará la asistencia sanitaria a demanda, programada y urgente tanto en la consulta como en el domicilio del enfermo.

Cuarta.- La Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, reconoce a los usuarios del sistema sanitario el derecho a la información sobre los servicios sanitarios a que puede acceder y sobre los requisitos para su uso.

El artículo 6.1 de la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón establece que la Administración sanitaria de Aragón garantizará a la población información suficiente, adecuada y comprensible sobre sus derechos y deberes respecto a las prestaciones y servicios sanitarios disponibles en Aragón, su organización, procedimiento de acceso, uso y disfrute.

Quinta.- El ciudadano acude a urgencias del centro de salud por un problema de tendinitis que se está agravando con el transcurso del tiempo y porque su médico de familia no tiene citas disponibles en los próximos siete días.

Con buen criterio el ciudadano considera que donde debe acudir para que le presten asistencia es a urgencias de atención primaria y no a las urgencias hospitalarias, haciendo así un uso correcto de los distintos recursos sanitarios del Servicio Aragonés de Salud, lo que no siempre ocurre.

No señala el ciudadano en su escrito de queja el motivo por el que acudió el martes 23 de febrero al centro de salud José Ramón Muñoz Fernández, en cambio sí señala los motivos por los que acudió al día siguiente sobre las 18:00 horas: allí le indican en su centro de salud que debe ir y las razones que le dan en dicho centro de salud para no atenderle el día anterior fueron que eran las 19:55 horas y el servicio cerraba a las 20:00 horas.



El Departamento de Sanidad señala en su informe: *“Al no pertenecer al sector Zaragoza II, ya que su centro de salud es Delicias Sur, (sector Zaragoza III) se le explicó que no hay servicio de urgencias para pacientes de otros centros, ni el Punto de Atención Continuada, indicándole que tenía que ser asistido en su centro de referencia.”*

Los ciudadanos, que pueden no conocer la organización del sistema sanitario, tienen derecho a recibir información sobre los servicios del sistema sanitario a los que pueden acceder y los requisitos para hacerlo. El personal del centro de salud Delicias Sur debería conocer la organización del sistema sanitario para poder informar correctamente a los usuarios donde recibir la atención solicitada una vez finalizado el horario de apertura de su centro de salud. El personal del centro de salud José Ramón Muñoz Fernández además de informarle de que en ese centro no hay servicio de urgencias para pacientes de otros centros e indicarle que tenía que ser atendido en su centro de referencia podrían haberle informado también de cuál es su centro de referencia para el tipo de asistencia solicitada.

En los Puntos de Atención Continuada se atienden las urgencias no vitales fuera del horario ordinario de atención del centro de salud o en los días festivos.

El Departamento de Sanidad no informa sobre el horario del centro de salud Delicias Sur. Según expone el ciudadano *“Al día siguiente fui al centro de salud que tengo asignado (Delicias Sur, en Zaragoza) a las 17:00 y me dijeron que no me podían atender puesto que el servicio de urgencias sólo era hasta las 17:00 (en Internet y en el horario que tienen en la puerta de dicho centro pone que hasta las 20:00 hay servicio de urgencias)”*

A fecha 20 de mayo de 2021, la página web del Salud Informa, en relación al horario de atención del centro de salud Delicias Sur, señala lo siguiente:



Es decir, según informa la página web, el centro de salud Delicias Sur que tiene asignado el ciudadano tiene horario habitual de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas. En el propio centro de salud se presta también Atención Continuada en horario de 17:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 15:00 horas los sábados. Los sábados de 15:00 a 20:00 horas y los domingos y festivos de 9:00 a 20:00 horas la atención continuada se presta en el centro de salud Bombarda.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

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 forme a los profesionales de los centros de salud, encargados de las labores de información al público, de los servicios y las prestaciones del sistema sanitario, con el objetivo de trasladar adecuadamente a los usuarios las informaciones requeridas.

Segunda.- Que se revise la información que aparece en la página web de Salud Informa en relación con los horarios de apertura de los centros de salud y en caso de ser necesario se actualice.

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.

Ángel Dolado
Justicia de Aragón

