



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202300002419

29 MAR 2023

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q22/1372/05

Sra. Consejera de Sanidad

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

ASUNTO: Sugerencia relativa al Centro de Salud Actur Sur.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 11 de octubre de 2022 tuvo entrada en esta Institución la queja de una usuaria del centro de salud Actur Sur en la que señalaba lo siguiente:

“En relación con la sanidad, los tiempos de demora tanto en la atención especializada como en la asistencia del médico de familia. En concreto el centro de salud Actur Sur, la demora va sobre 2 a 3 semanas, y cada día es un médico distinto el que te atiende, se anulan las citas que llevas días esperando porque el "facultativo" se ha puesto de baja, ofreciendo la alternativa de un médico de urgencia. Que no te conoce, que atiende fuera de tu horario, y que también está saturado. En concreto mi doctora habitual, causó baja hace ya unos meses, y creo que desde entonces me han atendido 4 o 5 diferentes, a los últimos ya no he llegado a conocerlos, pues me han atendido por teléfono o me han anulado por su "baja".

Soy enferma crónica, con una nueva enfermedad que requiere de revisión y cada vez tengo que explicar lo mismo, y esperar a que el nuevo facultativo, tenga a bien considerar que lo "mio" tiene importancia.”

SEGUNDO.- A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión, efectuando la oportuna asignación del expediente para su tramitación. Con tal objeto, se envió el 11 de noviembre de 2022 un escrito al Departamento de Sanidad exponiendo lo manifestado por la ciudadana.

TERCERO.- La respuesta del Departamento de Sanidad se recibió el 28 de febrero de 2023, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación con la solicitud de información presentada ante El Justicia de Aragón por D^a (...) referente a la demora existente para la consulta del médico de familia en el centro de salud Actur Sur, se informa:



Se ha generado en los centros de salud una serie de situaciones (jubilaciones, bajas, permisos reglamentarios, traslados...) de los profesionales sanitarios y, aunque se intenta cubrir todo lo posible las ausencias de los facultativos, existe una gran dificultad para encontrar profesionales sustitutos ya que es mayor la necesidad de cobertura que los recursos humanos disponibles.

Actualmente, no existen profesionales facultativos en las bolsas de empleo para cubrir las ausencias de los médicos/as, por lo que, en tanto en cuanto esta situación no mejore, los centros de salud pueden acusar limitaciones en las coberturas de los permisos y bajas de los trabajadores de plantilla.

No obstante, los profesionales de los centros de salud realizan su labor de la forma más eficiente y con un gran esfuerzo por su parte.”

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- El reconocimiento del derecho de todos los ciudadanos a la protección de la salud, reconocido en el artículo 43 de la Constitución, requiere de los poderes públicos la adopción de medidas idóneas para satisfacerlo.

Segunda.- La Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón en el artículo 51 establece lo siguiente de la atención primaria:

“1. 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.

2. 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, de manera que aumente la accesibilidad de la población a los servicios.

3. Los centros de salud y los consultorios locales constituyen las estructuras físicas de las zonas básicas de salud, donde presta servicio el conjunto de profesionales que integran los equipos de atención primaria.

4. El equipo de atención primaria desarrollará funciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, asistencia, rehabilitación, investigación y docencia, en coordinación con la atención especializada, de acuerdo con las directrices establecidas en el Plan de Salud y los objetivos anuales de las áreas de salud.”

La Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud dispone en el artículo 12.1 “La atención primaria es el nivel básico e inicial de atención, que garantiza la globalidad y continuidad de la atención a lo largo de toda la vida del paciente, actuando como gestor y coordinador de casos y regulador de flujos.



Comprenderá actividades de promoción de la salud, educación sanitaria, prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria, mantenimiento y recuperación de la salud, así como la rehabilitación física y el trabajo social.”

Tercera.- La ciudadana, enferma crónica, en su queja además de señalar la excesiva demora existente en su centro de salud para obtener cita con el médico de familia expresa su disconformidad por ser visitada por distintos facultativos o ser atendida por teléfono por facultativos a los que no conoce.

Por su parte, el Departamento en su informe se refiere únicamente a la demora existente en los centros de salud. Señala que existen diferentes situaciones de ausencias de profesionales sanitarios. Ausencias que son difíciles de cubrir debido a que no existen facultativos disponibles en las bolsas de empleo.

Finaliza su escrito reconociendo el esfuerzo realizado por los profesionales de los centros salud.

Esta Institución comparte con el Departamento el esfuerzo que realizan los médicos de familia para atender a los usuarios y la sobrecarga asistencial que soportan debido a las dificultades que la Administración sanitaria tiene para cubrir las plazas vacantes en los centros de salud por el déficit de estos profesionales que existe a nivel nacional.

También la ciudadana, que en su queja exponía: *“nada que objetar a la atención recibida por el personal sanitario del centro una vez que he conseguido ser citada”* y tras relatar las dificultades existentes para contactar telefónicamente con su centro de salud manifestaba: *“...soy una persona paciente y me considero también muy empática y defensora del sistema público, pero la situación ya es insufrible. En mi caso concreto, y en relación con el Centro de Salud Actur Sur, desde marzo (fecha en la que mi doctora, inicio un proceso de IT)*

- *He sido atendida y dejada de atender, por 6 o 7 profesionales diferentes, sustitutos de sustitutos. No me ha importado tener que poner al día de mis antecedentes a cada uno de ellos, aun teniendo en cuenta que podían tener diferentes criterios médicos que el anterior facultativo.*

- *He soportado con paciencia una cita médica que en ocasiones se ha retrasado casi 3 semanas, y por empatía, he entendido la situación.*

- *He respetado anulaciones de citas, cambios de días de las mismas, e incluso tener que acudir a un médico de refuerzo de tarde, porque casualmente el día que tenía prevista mi cita que llevaba esperando 2 semanas, no había sustituto de mi titular.*

...

Y todo esto, lo he soportado porque entendía la saturación, los imprevistos, los procesos de IT del personal sanitario, las vacaciones... pero principalmente porque estaba “enferma”, no tengo por costumbre ir de capricho al Centro de Salud, y, por lo tanto, aun



con inconvenientes incluso con incompatibilidad con mi horario de trabajo, he acudido cuando se me ha indicado, porque lo necesitaba, porque estaba enferma. Pero creo que ya está llegando demasiado lejos. Me siento ninguneada, abandonada e impotente, porque estamos hablando de SALUD...”

De las cuestiones planteadas por la ciudadana en su queja el Departamento se refiere únicamente y de forma general a la demora existente para obtener cita en atención primaria debido a la dificultad de cubrir las ausencias de los facultativos que por diversos motivos se producen en los centros de salud.

La Atención Primaria se caracteriza por ser:

- Integral: El abordaje de la persona se hace desde una perspectiva biopsicosocial, considerando sus componentes biológicos, psicológicos y sociales como partes del proceso de salud-enfermedad.
- Integrada: Los procesos de atención sanitaria deben contener actuaciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.
- Continuada y longitudinal: desarrolla sus actividades a lo largo de toda la vida de las personas, en los diferentes lugares en que vive y trabaja y en el seno de los distintos recursos, centros y servicios del sistema sanitario.
- Activa: realizada por unos profesionales que no se limitan a actuar como receptores pasivos de los problemas y demandas, sino que trabajan de forma activa y anticipatoria detectándolos en sus fases más precoces.
- Accesible: Sin existencia de barreras que dificulten la utilización de sus recursos en función de su raza, creencias o situación económica.
- Comunitaria y participativa: la atención de necesidades se realizar tanto desde una perspectiva personal como colectiva o comunitaria, contando con la participación activa y constante.
- Programada y evaluable: a partir del desarrollo de actuaciones que respondan a objetivos y métodos predeterminados, con herramientas de evaluación adecuadas.
- Docente e investigadora: con capacidad y reconocimiento docente e investigador en los ámbitos que le son propios.

La atención primaria tiene una función primordial en la realización y coordinación de actividades, así como de recursos, destinados a la promoción, prevención y atención de las personas con enfermedades crónicas o con necesidades de cuidados paliativos, dado el carácter longitudinal de la asistencia que ofrece, su proximidad al entorno más inmediato de la ciudadanía y su configuración en equipos multidisciplinares.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Esperar de dos a tres semanas para obtener cita con el médico de familia o en menos de un año ser atendida por hasta siete médicos de familia diferentes, como le ha ocurrido a esta ciudadana, son situaciones que contradicen los valores de accesibilidad y longitudinalidad propios de la Atención Primaria.

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 se adopten las medidas organizativas necesarias en la planificación de los profesionales sanitarios disponibles de forma que se favorezca una relación estable entre el paciente y el médico de familia que le atiende en su centro de salud.

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.

En Zaragoza, a 28 de marzo de 2023



**P.A. Javier Hernández García
Lugarteniente del Justicia**