



Recomendación á Consellería de Sanidade para a mellora da comunicación mediante o uso das novas tecnoloxías

expediente: I.4.Q/398/18

Santiago de Compostela, 2 de agosto de 2018

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D. [REDACTED] referente á falta de confirmación por escrito dun cambio de cita para consulta.

ANTECEDENTES

1. No seu escrito indicábanos que foille notificado telefonicamente o cambio de cita na consulta de alergoloxía que tiña programada para o día 06-03-2018, pasando ao 08-03-2018, dende un número que non atende chamadas, e sen que persoa que se puxo en contacto se identificara. Trasladou á administración que consideraba conveniente que estes cambios deberían comunicarse por e-mail ou SMS, ante o que lle indicaron que non dispoñen da tecnoloxía necesaria.

2. Solicitado informe á Consellería de Sanidade, a administración remitiunos un escrito no que se sinala que a cita foi modificada por motivos de ausencia inesperada da facultativa que lle correspondía, non atopándose outra solución que a demora da cita para dous días máis tarde, o 8 de marzo. Indícase no documento, que o sistema que o Sergas ten establecido para o aviso de reprogramación é o telefónico, xa que proporciona a comunicación inmediata co paciente.

Consta no informe que o paciente pode comprobar, se ese é o seu interese, no portal de sanidade "www.sergas.es" a situación das súas citas na atención hospitalaria. Con tal

mecanismo, o Sergas dispón de sistemas efectivos para comprobar a veracidade da cita que se lle indica.

En todo caso, o Sergas recomenda aos centros hospitalarios que o empregado ou empregada público/a que realiza a comunicación ao paciente se identifique ao comezo da conversa.

ANÁLISE

Analizados os argumentos postos de manifesto tanto polo autor da queixa como pola Consellería, temos que indicar que, efectivamente, non se aprecian dúbidas na confirmación da modificación da cita, toda vez que o paciente dispón da posibilidade de comprobar na web da Consellería a súa nova cita. Por outra parte, a administración tamén asume e comparte co interesado, que o persoal da consellería debe identificarse. Entendemos que neste sentido, a falta de identificación neste caso concreto resulta puntual e non ordinaria, e así trasládase aos seus efectivos.

Non obstante o anterior, dende esta Institución consideramos necesario ir máis alá do mero caso concreto, e afondar na mellora da praxe da administración. Con tal motivo, a continuación, trasladámoslle unha serie de consideracións que dan lugar á recomendación coa que conclúe este expediente, centrándose na reivindicación do autor da queixa relativa á recepción de información a través de correo electrónico e non unicamente por teléfono.

Certo é que a comunicación telefónica resulta áxil e práctica, pero tamén resulta evidente que a dispoñibilidade do usuario para atender unha chamada telefónica non ten porqué ser continua, e a confianza nunha notificación da que pode quedar constancia resulta máis elevada. Non esquecemos o que sinala a consellería acerca da opción de acceder á páxina web do Sergas para a comprobación efectiva da cita, pero tampouco pode obviarse que as novas tecnoloxías permiten avances e melloras que facilitan as canles de comunicación e a xestión de citas cos pacientes e usuarios.

Neste punto, debemos invocar a exposición de motivos da Lei 11/2007 de acceso electrónico dos cidadáns aos Servizos Públicos. Nela faise referencia a que unha Administración adaptada aos novos tempos ten que acompañar e promover en beneficio dos cidadáns o uso das comunicacións electrónicas. A Lei de Acceso Electrónico pretende superar moitas das rixideces derivadas da normativa anterior de réxime xurídico e procedemento administrativo, tendo en conta os novos medios dixitais dispoñibles. O verdadeiro salto cualitativo que pretende conseguir esta norma unha vez superadas as barreiras tecnolóxicas, consiste en dar o paso dende o “poderán” ata o “deberán”, en referencia á obrigatoriedade para as administracións públicas do ofrecemento aos cidadáns de medios electrónicos e telemáticos para relacionarse con elas, sendo esta alternativa bidireccional.

As aplicacións informáticas actuais permiten a introdución de apartados específicos que recollen direccións de correos electrónicos, e de non ter esta opción habilitada, os avances tecnolóxicos facilitan a adaptación das mesmas para a inclusión dese dato de contacto. As opcións para a utilización destas vías poden pasar dende a escolla de medio preferente para a comunicación, sen que se vexa mermada ningunha garantía para o administrado, pois é precisamente este o que expresamente define como prioritaria a vía telemática para recibir notificacións.

O artigo 3 da Lei 11/2007 especifica as finalidades da lei: (1) a necesidade de facilitar o exercicio de dereitos e o cumprimento de deberes por medios electrónicos; (2) facilitar o acceso por medios electrónicos dos cidadáns á información e ao procedemento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dito acceso; (3) crear as condicións de confianza no uso dos medios electrónicos, establecendo as medidas necesarias para a preservación da integridade dos dereitos fundamentais, e en especial, os relacionados coa intimidade e a protección de datos de carácter persoal, por medio da garantía da seguridade dos sistemas, os datos, as comunicacións, e os servizos electrónicos; (4) promover a proximidade co cidadán e a transparencia administrativa, así como a mellora continuada na consecución do interese xeral; (5) contribuír á mellora do funcionamento interno das Administracións Públicas, incrementando a eficacia e a eficiencia das mesmas mediante o uso das tecnoloxías da información, coas debidas garantías legais na realización das súas funcións; (6) simplificar os procedementos administrativos e proporcionar oportunidades de participación e maior transparencia, cas debidas garantías legais e (7) contribuír ao desenvolvemento da sociedade da información no ámbito das Administracións Públicas e na sociedade en xeral.

Este compendio de principios xustifica que a Consellería de Sanidade traballe e avance no uso das novas ferramentas da comunicación en aras a mellorar a súa eficacia e eficiencia como indica a norma de referencia. O emprego do correo electrónico como canle para remitir as notificacións ou avisos dirixidos aos usuarios e cidadáns, debe ser fomentado e ofertado como canle de información.

CONCLUSIÓNS

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar á Consellería de Sanidade a seguinte Recomendación:

Que se introduza un novo apartado nos datos de contacto da aplicación informática do Sistema Galego de Saúde, de forma que se recolla o correo electrónico daqueles usuarios que así o queiran facilitar, podendo establecerse como medio de comunicación preferente.

Agradecendo de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución do Valedor do Pobo, recordámoslle a necesidade de que no prazo de un mes de conta a esta institución da aceptación da recomendación formulada, no seu caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén no seu caso.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

Un atento saúdo

Milagros María Otero Parga
Valedora do Pobo