

Falta de información útil respecto de su proceso asistencial

Expediente: I.5.Q/8016/21

Santiago de Compostela, 22 de octubre de 2021

Sr. conselleiro:

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de referente a la lista de espera para una consulta de oftalmología.

ANTECEDENTES

En su escrito, esencialmente, nos indican que el día 29 de abril de 2021 acudió al centro de salud correspondiente en calidad de desplazado de otra comunidad autónoma para solicitar una valoración oftalmológica, el facultativo le facilitó el documento de interconsulta correspondiente para formalizar su petición de cita, de manera que el enfermo se dirigió al Servicio de Cita previa del Hospital Público de donde se le dio registro a su petición.

El día 7 de septiembre se registra en esta institución escrito de queja por no haber recibido hasta dicha fecha ninguna noticia al respecto de este asunto.

Ante eso requerimos informe a esa Consellería. Con fecha de 1 de octubre de 2021, se recibe la siguiente información:

“En relación a su solicitud de informe recibida en este centro el 14 de septiembre de 2021 para dar respuesta al escrito remitido por la Valedora do Pobo en relación con el asunto de referencia, y después del procedimiento habitual de investigación de casos de reclamación, le informamos de lo siguiente:

El reclamante que compareció ante la Valedora do Pobo respecto a una queja sobre la lista de espera para una cita en la consulta de Oftalmología, acudió al Centro de Salud el pasado 23/04/2021 donde la doctora que lo atendió consideró derivación al servicio de Oftalmología.

Se trata de un paciente con tarjeta sanitaria de la Comunidad Autónoma de, que no tiene cupo de desplazado y por lo tanto solo tiene derecho a la asistencia urgente; por este

hecho el médico de Atención Primaria no tuvo la posibilidad de hacer una petición de consulta especializada por el procedimiento informático habitual; se adjunta comentario en historia clínica del médico de Atención Primaria (documento n.º 1) e interconsulta en formato antiguo de papel (documento n.º 2).



Paciente:		Fecha Nac:	Sexo:
NHC:	CIP:	Régimen: Reximen Xeral	NSS:
Dirección:			Teléfono:

23/04/2021 10:09:03 -
(Versionado 23/04/2021)

v.2

Nota

- Tf: Paciente desplazado (refeire pasa aquí largas temporadas); refiere antecedente de catarata bilateral;
ic oftalmología. (se hace volante manual)

Episodios Asociados **F92-Catarata**

SERVIZO DE URXENCIAS HOSPITAL

Consulta Normal de Enfermidade Consulta Preferente de Enfermidade

Consulta Normal de Saúde Consulta a Domicilio de Patoloxía

DIRIXIDO A: OTALMOLOGÍA

NHC:

-NAS:

F.Nac:

Dr./a

Data

24-04-21

Centro

Tel.

EA:
Paciente displaxico; refire antecedentes de
catarata bilateral (valorado en consult. oftalmol.).
Demo por valoración.

INFORME ESPECIALISTA

Dr./a

Data

Centro

Tel.

Desde el centro de salud no se puede tramitar esta petición, por lo que el paciente acude al Servicio de Cita previa del Hospital Público de , donde por un error en el procedimiento se le da registro a una petición que no procedía (por no tener cupo de desplazado corresponde ser tramitado en el hospital de referencia de su Servicio de Salud en).

Aun así, figura registrado cómo cualquier ciudadano del Servizo Galego de Saúde, a la espera de asignación de cita según corresponda.

En el Hospital Público de las citas para consultas externas se gestionan de la siguiente manera:

- Asignación de cita directa: después de la solicitud de asistencia especializada por el médico de Atención Primaria o por otro facultativo del hospital, se le asigna de forma inmediata al paciente una cita en su centro de salud o a través de la ventanilla de Cita Previa de este centro hospitalario. Para la citación se tiene siempre en cuenta la fecha idónea de la atención solicitada y la prioridad asignada por los propios facultativos (normal o preferente). El paciente recibe su citación conforme al estado de disponibilidad de las agendas.

- En aras a una mejor gestión de las prioridades en la atención sanitaria, para algunas especialidades existen unas agendas dinámicas clasificadoras donde los pacientes son registrados y se les comunica que recibirán cita en días próximos, tanto por correo postal o por teléfono para que el paciente acuda la consulta. Se trata de un registro de pacientes en espera de atención programada para consultas externas. Estas solicitudes pasan a ser revisadas por personal facultativo para asignar la mejor fecha de consulta en función de los datos clínicos disponibles; de este modo, las citas se van asignando teniendo en cuenta la prioridad y la orden de antigüedad de fecha de inclusión en esta agenda, respetando estrictamente ambos criterios, según la normativa vigente.

El servicio de Oftalmología es gestionado por una agenda dinámica clasificadora; en el caso del reclamante, una vez revisada la solicitud de consulta por dicho servicio, establecieron la fecha idónea de cita a partir del 01/08/2021. En base a esa fecha, el paciente recibirá notificación de su cita siguiendo los criterios de prioridad y antigüedad mencionados en el punto anterior.

El 24/09/2021, se contacta con el reclamante por teléfono desde el Servicio de Atención al Paciente para indicarle que en la actualidad no ha asignado un cupo de desplazado y no es posible facilitarle una cita en la consulta de Oftalmología, salvo que realice dicha gestión; el paciente comenta que en este momento ya no necesita la cita por encontrarse en su Comunidad de origen y procedemos a anular la solicitud pendiente con la aprobación del reclamante.

Lamentamos profundamente, no cumprir con el plazo de demora y tener presente nuestro compromiso de corregir y mejorar la asistencia sanitaria prestada a nuestros pacientes “.

ANÁLISIS

A la vista del contenido del escrito de queja, de la documentación aportada por la persona que promovió este expediente y de lo que se manifiesta en el informe de la administración, resulta conveniente realizar las siguientes consideraciones:

Estamos ante un enfermo desplazado de otra Comunidad Autónoma que acude a un centro de salud especificando que es un enfermo desplazado, no obstante, ningún profesional del centro sanitario le comunica que por su condición de desplazado si no tiene asignado un cupo a tal efecto solo tiene derecho a recibir asistencia sanitaria de carácter urgente, como nos traslada la administración en su informe. El facultativo correspondiente le facilita un documento de interconsulta para el servicio de oftalmología, y el servicio de gestión de citas del hospital le da registro a la petición, dando apariencia en todo el momento de que el procedimiento es el correcto. Casi 5 meses después de que el facultativo del centro de salud indicara la hoja de interconsulta y de que el servicio de citaciones del hospital registrara la petición, el día 24 de septiembre de 2021, se le traslada la información útil para poder llevar a cabo a atención sanitaria requerida.

Estamos por lo tanto ante un caso de falta de información eficaz sobre el procedimiento que el enfermo tiene que observar para conseguir una cita en el servicio deseado, de manera que dicha información se le traslada casi 5 meses después de iniciar sus gestiones.

Conviene señalar aquí que, el derecho a recibir información útil que facilite el acceso a la asistencia sanitaria que necesita el enfermo, constituye uno de los pilares en los que se sustenta el derecho a la protección de la salud consagrado en el artículo 43 CE, pues si el paciente desconoce la forma de proceder para conseguir una determinada asistencia sanitaria, difícilmente se puede hacer efectiva.

El derecho a la información ya viene enunciado en el artículo 9 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad cuando establece que los poderes públicos deberán informar a los usuarios de los servicios del sistema sanitario público o vinculados a él y de sus derechos y deber. En el artículo 10.2 del mismo texto legal al respecto de los derechos de los enfermos se especifica que tienen derecho “ A la información sobre los servicios sanitarios a los que pueden acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso...”

CONCLUSIÓN

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, de la Valedora do Pobo, trasladar a esa consellería el siguiente recordatorio de deberes legales:

“Que se transmita un recordatorio de información a los profesionales implicados en la gestión de las listas de espera al respecto de los requisitos necesarios para tramitar una citación en las consultas de atención especializada en el caso de los enfermos desplazados de otras Comunidades Autónomas”.

Le agradezco de antemano la acogida al manifestado en esta resolución de la Valedora do Pobo, y le recuerdo la necesidad de que en el plazo de un mes (art. 32.2), dé cuenta a esta Institución de la aceptación de la recomendación formulada, de ser el caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también si es el caso.

Además, le hacemos saber que, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó la presente resolución, esta se incluirá en la página web de la institución.

Debo recordarle también que, al amparo de la ley reguladora de esta institución, su artículo 33 prevé que, si formuladas sus recomendaciones, no obtuviera respuesta o, en un plazo razonable, no se produjera una medida adecuada a lo sugerido, la Valedora do Pobo podrá poner los antecedentes del escrito y las recomendaciones efectuadas en conocimiento del conselleiro del departamento afectado o de la máxima autoridad de la Administración Pública gallega.

Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en aquella actitud, especialmente en los casos en que, considerando la Valedora do Pobo que era posible una solución positiva, esta no se consiguiera.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que el Valedor do Pobo, en su informe anual al Parlamento de Galicia, dará cuenta del número y tipos de queja presentadas; de aquellas que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la administración pública gallega. En este sentido, en el informe anual al Parlamento de Galicia se dará cuenta de las quejas que fueron solucionadas o resueltas positivamente en el curso de las actuaciones de esta institución.



Le saluda atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo