

Atención telefónica na unidade de saúde mental de Lerez

Expediente: I.5.Q/8847/21

Santiago de Compostela, 17 de Marzo de 2022

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de XXX referente ao desacordo coa atención recibida no servizo de saúde mental de Lerez-Pontevedra.

#### **ANTECEDENTES**

No seu escrito, indícanos de xeito literal:

“Me dirijo a usted a través de este escrito, para pedirle su ayuda su información, asesoramiento y orientación sobre algunos acontecimientos que a mí me han sucedido. Soy una persona de 47 años de edad, que tengo problemas de visibilidad y que uso un bastón que utilizan los invidentes para poder moverme y no tropezar con los obstáculos. Además desde el año 2015, que acudo a la unidad de Salud Mental del centro médico de (Lerez) Pontevedra, donde me han diagnosticado una enfermedad ansioso depresivo con rasgos paranoides de principio de Esquizofrenia, lo que me impide hacer una vida normal, al estar incapacitado y no estar en condiciones ni apto para afrontar cualquier otro tipo de trabajo, el único trabajo que he tenido a lo largo de mi vida desde los 21 años de edad fue de agente vendedor en la empresa ONCE, de lo cual a consecuencia de esta enfermedad y después de varios informes médicos, me consideraron que no estoy apto para desempeñar dicho trabajo con total normalidad, por lo cual me dieron el finiquito y la incapacidad laboral, por lo cual ahora estoy cobrando una prestación por incapacidad laboral total permanente. Desde el día 26 de Febrero del año 2015, acudo con regularidad, a las consultas médicas de Psiquiatría, a lo largo de estos seis años, me han cambiado de médico Psiquiatra, en infinidad de veces sin avisarme previamente, de esta forma no se puede llevar un seguimiento y un control adecuado en ningún paciente, pues si estoy con un médico, que me está llevando un seguimiento y un tratamiento adecuado y de repente me cambian de médico, es como volver a empezar de nuevo, pues incluso, a veces me cambian la medicación y a si continuamente, de este modo no hay forma de que un paciente este bien medicado y bien atendido, con un seguimiento correcto y adecuado a dicha enfermedad, le quiero dar los datos de todos los Psiquiatras, que me han atendido hasta la fecha, para que vea, que no son solo palabras, sino que son hechos probados, la primera

Psiquiatra que me atendió su nombre era XXX con fecha 16/10/2016. La segunda Psiquiatra fue XXX con fecha 21/11/2017. La tercera Psiquiatra fue la XXX con fecha 9/7/2019. La cuarta Psiquiatra fue la XXX con fecha 19/12/2019. La quinta Psiquiatra, que me atiende actualmente es la XXX. Como puede ver de esta manera no hay forma humana de que un paciente este bien medicado y atendido con tantos cambios de médicos es imposible que un paciente este bien atendido, deseo y espero que todo esto que le informo, por favor lo tenga en cuenta. Pues ya es bastante duro para una persona sufrir una enfermedad tan mala e incapacitante, para que aun por encima no te atiendan adecuadamente en tu centro de Salud. Ya bastante difícil y complicado es poder desplazarte desde mi domicilio a un centro médico de salud mental que esta tan alejado, en el quinto pino, pues yo por cuestiones de visión, no tengo vehículo ni puedo conducir y cada vez que tengo que desplazarme a Lérez me supone un gasto extra en taxis, pues también para ir andando desde donde yo resido que es en Poio, me queda muy alejado, además teniendo en cuenta las inclemencias del tiempo y que no es un paseo para tomar el aire, sino que es una visita al Psiquiatra de una persona enferma, que, a veces no se encuentra con ánimos ni fuerzas para ir caminando hasta el Centro médico, bien sobre el centro de Salud Mental de (LÉREZ) Pontevedra, también tengo que decir que desgraciadamente la atención al paciente no es buena, tardan mucho en darte cita para la siguiente consulta, si al principio eran dos o tres meses de espera ahora ya se convierte en cuatro o cinco meses y eso no me parece de recibo, pues un paciente con una enfermedad mental, necesita una atención más constante, más seguida y más corta en el tiempo de espera. En cuestión del trato médico paciente también deja mucho que desear, a veces tienes que estar, toda una mañana llamando por Tlf, para que te contesten y te atiendan y basta para cualquier mínimo requisito, te hacen ir al centro médico, personalmente, por todo ello le ruego, que tenga todo esto en consideración, como le decía en este escrito, ya es bastante duro tener esta enfermedad, que además para más inri, está muy estigmatizada, pues a veces da la impresión de que somos, apestados y nos quieren arrinconar lejos de la sociedad. Yo fui varias veces al departamento de Atención al paciente del Hospital Provincial de Pontevedra a poner varias reclamaciones, no haciéndome ningún caso, respondiéndome por escrito, que eso era así y que ellos no pueden cambiarlo. Bajo mi punto de vista, creo que sería más lógico, más sensato y más justo que centralizaran el centro de salud mental en Pontevedra, sobre todo para los pacientes que venimos de fuera de los alrededores de Pontevedra, por lo menos para las consultas externas sería mucho más cómodo, más práctico y más adecuado. Teniendo todo esto en cuenta aquí no se está pidiendo la Luna ni nada imposible, simplemente se trata de facilitarles la vida a todas las personas enfermas, que como yo padecen de salud mental, igualmente en un escrito que hice de reclamación al departamento de atención al paciente, le pedí, que por favor me cambiaran de Dra. Psiquiatra por no estar contento con ella, ni con su atención hacia mí, la respuesta fue decirme que no se podía y eso no es correcto además es mentira, igual que yo o cualquier paciente va al médico de cabecera y no está a gusto con él, puede cambiar de médico, sin ningún problema incluso también de centro médico si fuera necesario, por lo cual quiero

manifestar aquí mi denuncia sobre este hecho y reivindicar mis derechos como paciente, le pido por favor que tome medidas al respecto en todo lo que este en sus manos, yo sé que la Seguridad Social no es perfecta y también se cometen errores, también sé que a veces hay muchos pacientes y muy pocos médicos para atender a todos, pero a pesar de todo yo aquí solamente trato de ejercer mis derechos como ciudadano, como cualquier otra persona lo haría. Bien en el caso que me ocupa, al no estar a gusto con la Dra. Psiquiatra XXX, tengo todo el derecho a que me concedan poder cambiar de Psiquiatra y eso no se me puede negar, sería absurdo y no tendría ningún sentido seguir con un Dr. que no me atiende bien ni me siento a gusto, dicha Dra. Le pedí que me hiciera un informe médico donde indicase toda mi patología que padezco incluido la medicación que prescribe, pues dicho informe lo necesito, la XXX a pesar que en el informe médico que me entrega hace mención a la medicación que me prescribe: Sertralina de 100 mg para la depresión y Olanzapina de 10 mg para la Esquizofrenia, siendo consciente de que la medicación Olanzapina es para la patología de Esquizofrenia, dicha enfermedad no me la quiere mencionar en el informe médico, diciéndome siempre lo mismo, que esto es un informe médico que las anteriores Psiquiatras ya me lo habían hecho anteriormente y que ella no puede cambiarlo, me parece algo absurdo y sin sentido, pues por esa regla de tres, hace varios años, también tenía un grano en el culo y ahora no lo tengo, creo que en este caso se equivoca, pues la Dra, tiene que ceñirse al presente a la patología presente del paciente y no a lo que le haya ocurrido o a lo que otros médicos le hayan dicho anteriormente, pues yo no soy médico ni pretendo dar clases a nadie, pero las enfermedades como todas las cosas en la vida evolucionan y cambian y nada permanece estático e inmóvil, espero que como defensora del pueblo, tenga en cuenta todo esto que aquí le redacto y tome todas las medidas que considere oportunas, en este asunto, pues creo de justicia, que como ciudadano, a parte de mis deberes, también tengo mis derechos y deseo que esos derechos se cumplan, así lo espero”.

A queixa foi admitida a trámite e requirimos informe desa administración sobre as cuestións promovidas polo interesado.

En dito informe indícase esencialmente o seguinte:

“...El usuario presentó una queja que se resolvió el 1 de marzo - se adjunta repuesta-:

“Estimado usuario. En lo que respecta a los cambios de facultativos, aunque en efecto es un hándicap para la atención, no es un defecto en el funcionamiento del servicio. El servicio público de salud está sujeto a la movilidad del personal y los facultativos ejercen su derecho de movilidad y traslado. En lo que respecta al informe al que se refiere, le indico que no es misión de la jefatura de servicio imponer a un facultativo lo que debe figurar o los diagnósticos a formular en un informe, que son criterio médico; no obstante, revisando la situación le diré que estimamos que la actuación de la facultativa es correcta y le recordamos que es un deber del usuario según la Ley 8/2008 de Salud de Galicia "manter o debido respecto ao persoal que presta os seus servizos no ámbito do sistema público”.

No se solicitó entonces cambio facultativo, que actualmente es innecesario porque la facultativa señalada ya no presta servicios en la USM de referencia del usuario. La esencia de la queja actual es similar a la previa, salvo en esta petición añadida de cambio facultativo y/o de Centro de Salud.

Tiene razón en que la ubicación de la Unidad de Salud Mental de Lárez no es afortunada, pero no entra en las competencias de la jefatura de servicio. En lo que respecta al uso de Olanzapina, esta molécula se usa en una gran variedad de condiciones, no implicando un diagnóstico específico. El informe es correcto, y aunque no se formule un diagnóstico específico sí se hace referencia a las características psicopatológicas centrales y se indica estar a la espera de la evaluación por Psicología Clínica. Vuelve a tener razón en lo referente a las dificultades para el acceso telefónico: la dotación de personal administrativo / líneas telefónicas y su labor no son realmente compatibles con una demanda de atención telefónica que se ha multiplicado; tampoco los facultativos disponen de tiempo reservado en sus agendas para la atención telefónica sobrevenida”.

## ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe desa administración, cómpre facer as seguintes consideracións:

A persoa promotora da queixa refírese a 5 cuestións no seu escrito:

- 1-Continuos cambios no persoal facultativo que o sigue na unidade de Saúde Mental
- 2-Mala ubicación da unidade en cuestión, sita en Lárez-Pontevedra
- 3-Tempo de espera excesivo para as consultas de seguimento na devandita unidade
- 4- Solicitude de cambio de facultativo
- 5- Mala atención telefónica

Ao respecto da primeira cuestión cabe indicar que, como apunta esa administración en resposta á reclamación efectuada, “...los facultativos ejercen su derecho de movilidad y traslado...”, polo que os cambios de facultativo aos que se fai referencia non son un obxectivo da administración sanitaria senón unha consecuencia do dereito dos profesionais á solicitar a súa mobilidade de acordo cos seus intereses, en calquera caso os traballadores sanitarios posúen a formación necesaria para mitigar os efectos que estes cambios poidan ocasionar na relación médico paciente.

Ao respecto da segunda cuestión, o xefe de servizo comparte co promotor deste expediente o criterio de que a ubicación do centro de Saúde Mental, non é afortunada, non obstante esta cuestión atinxe á capacidade de auto organización que posúe a administración, que é quen

decide como organizar os seus recursos humanos e materiais, quedando fóra da esfera competencial de esta institución valorar a ubicación das diferentes unidades de atención sanitaria, sempre que os doentes poidan acceder ás instalacións sen limitacións, de xeito que non se comprometa o seu dereito ao acceso á atención sanitaria.

Ao respecto do terceiro punto, nada se nos traslada no informe recibido, pero para poder avaliar esta cuestión sería preciso que o promotor da queixa facilitase os motivos que o levan a soste esa afirmación, de xeito que, se poida indicar cando non se fixo efectiva unha citación no tempo indicado polo seu médico. Neste sentido se trasladará á persoa que iniciou esta investigación esta consideración.

Ao respecto do cambio de facultativo que o doente solicita, cómpre indicar que tal e como se reflicte no informe remitido non está contemplada no SERGAS a libre elección da especialista, inda que como a doutora á que fai referencia, segundo o informe remitido, xa non presta servizo da devandita unidade de Saúde mental, se pode dicir que a petición do doente foi estimada formalmente.

Ao respecto da mala atención telefónica e dado que o xefe do servizo en cuestión nos traslada que: "...la dotación de personal administrativo / líneas telefónicas y su labor no son realmente compatibles con una demanda de atención telefónica que se ha multiplicado; tampoco los facultativos disponen de tiempo reservado en sus agendas para la atención telefónica sobrevenida..." podemos concluír que se está afirmando que se multiplicou a demanda de atención telefónica e que sen embargo non se adaptaron as estruturas materiais, en definitiva as liñas telefónicas dispoñibles, nin os recursos humanos, é dicir aumento do persoal administrativo, e o que é máis importante, non se contempla este tipo de atención nas axendas dos profesionais sanitarios, polo que o convinte será que a administración sanitaria teña presente estes datos que aporta o seu traballador e que se adapten os recursos ás necesidades asistencias ás que fai referencia o facultativo.

## CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, facer chegar a ese órgano a seguinte **recomendación**:

**"Que se dispoñan os recursos humanos e materiais suficientes para proporcionar unha atención telefónica de calidade na Unidade de Saúde Mental de Lérez, tendo en conta a constatación da insuficiencia dos mesmos trasladada no informe remitido"**.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da

aceptación da recomendación formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o 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.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo