



Dereito a unha información útil

Expediente: I.5.Q/11314/22

Santiago de Compostela, 27 de febreiro de 2023

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de dona XXX respecto da atención recibida por parte de distintos traballadores do Centro de Saúde de Porriño.

ANTECEDENTES

No seu escrito indicaba, esencialmente, que:

“Que, por el presente Escrito, presenta QUEJA Y RECLAMACIÓN contra los trabajadores del Centro de Salud de O Porriño, con núms. de Identificación XXX y XXX, y todo ello en base a los siguientes HECHOS:

PRIMERO: El día 15 de noviembre de 2022, me presenté en el Centro de Salud de O Porriño para solicitar una cita de pediatría para mis nietos, los cuales se encontraban enfermos, y que suelo tener por las tardes de manera habitual a mi cuidado.

SEGUNDO: Que, solicitando una cita ordinaria para que pudieran ser examinados por su pediatra, me informan que no hay citas disponibles hasta el próximo año 2023, que la agenda está "CERRADA". Ante mi sorpresa, les indico que no puedo esperar a 2023.

Cabe resaltar aquí que soy una mujer de 66 años con una salud bastante delicada. Me encuentro bajo tratamiento de varias dolencias gestionadas en la unidad del dolor, y que son bastante evidentes por el uso de bastón, y por la máquina que es visible colgada de mi cuello.

TERCERO: Les indico que no puedo esperar a esa fecha, y que necesito alguna cita, pues para poder venir a solicitarla he tenido que dejar a mis nietos al cuidado de un vecino. Ante ello la trabajadora XXX me indica que vuelva más tarde o que llame por teléfono.

En ese momento, les indico que he venido presencialmente a solicitar la cita dado que, tras tres días intentando contactar por teléfono, nadie contesta a las llamadas en el servicio del Centro de Salud.



Ante esta reclamación, la citada funcionaria me dice que lo único que puedo hacer, elevando el tono de voz, es: "Pues venga usted por urgencias".

Armándome de paciencia, le indico que la última vez que vine por urgencias, recibí una reprimenda por parte del médico que nos atendió, por usar este servicio, y por no ir directamente al Hospital Cunqueiro, dado que el servicio de urgencias de O Porriño no es de pediatría.

En este momento, se une a la conversación el trabajador del centro XXX, quien, de muy malos modos, apuntándome con el dedo, vociferó "Es lo que hay, y punto. Haga lo que quiera".

En ese momento solicito a ambos trabajadores que me traten con respeto y educación, dado que yo en ningún momento les he elevado el tono de voz, ni actuado de manera tan poco cortés con ellos.

Cabe destacar que algunos usuarios del Centro se dedicaron a animarme a poner quejas en la Xunta, indicando que allí no tenían sentido las quejas. Si bien no dudo que el servicio y su organización no dependen de estos trabajadores, la calidad de atención al usuario, y la falta de educación reflejada en sus maneras son contrarias a la Ley 39/2015 art. 13.e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Por ello, es ese momento solicito la identificación de ambos trabajadores, al efecto de interponer la correspondiente reclamación.

La trabajadora XXX inicialmente me indicó que no tiene obligación de darme su nombre y apellidos. Entonces le pido su número de identificación profesional como trabajadora de una administración pública.

En ese momento, de malas maneras nuevamente, me responde que "no la recuerdo". En ese instante, y con un gran sentimiento de impotencia, les indico que permaneceré allí hasta que me faciliten los números de identificación de ambos. Tras unos minutos, volvió con el número que ahora les facilito, desconociendo si realmente es el de la indicada trabajadora, dado que no portó ningún tipo de identificación oficial.

Así mismo, me veo nuevamente obligada a pedir nuevamente el número del trabajador XXX, el cual se había parapetado en el fondo del espacio de oficinas del centro. Tras repetir mi derecho a tener su identificación, recita el número arriba referido para él, en tono bajo, ante lo que tengo que solicitar que repita en tono audible.

CUARTO: Desconozco si la falta de atención telefónica del Centro se debe a una instrucción del SERGAS o a una dejadez de funciones. Lo que sí considero inaceptable es la falta de respeto recibido, así como la falta de cooperación en el ejercicio del derecho que como usuario me asiste.

No entiendo en algunos trabajadores del SERGAS un ánimo de saturar otros servicios, o de interpongamos quejas por deficiencias de atención, cuando son ellos precisamente los que pueden facilitar un mejor servicio con los medios que disponen, y desde luego, una sensación de respeto y de ser tratados de manera más humana, en lugar de hacernos sentir como ganado".

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

Acusamos recibo do seu informe, no que se fai constar o seguinte:

Ante iso requirimos, como vostede sabe, información á Consellería de Sanidade. No informe achegado por dito órgano indícase o seguinte:

1.-As persoas procederon a identificarse co seu CNP, dito número persoal permite coñecer a persoa e así fixéronllo en Recursos Humanos, correspondendo o número ca persoa que así identificouse.

2.- A Xefa de Servizo do centro de saúde de O Porriño infórmanos que:

(...) Primeiro, que efectivamente, solicitó una cita para pediatría en el mostrador del centro de salud, y la persona que le atendió le explicó que en ese momento no se la podía dar porque estaban las agendas cerradas (punto segundo de la reclamación), que sólo disponía de citas para enero. El motivo es que en esos momentos se estaban implantando las agendas de calidad de pediatría, y se estaban pasando todos los citados en las agendas previas a las nuevas agendas, por eso el PSX que estaba haciéndolo le dijo que en media hora podría darle la cita, (tercer motivo de la queja).

En cuanto al problema de la demanda, la sobrecarga de llamadas, o varios días intentando llamar, creo que nuestro centro tiene un dispositivo CRM 100 que funciona perfectamente y permite llamar a aquellas personas que no han podido contactar inicialmente con el centro de salud, de manera que se les devuelve la llamada.

Ninguno de los dos trabajadores contestaron de malas formas a la reclamante, y se identificaron con su número de CNP, que es como deben identificarse, es cierto que uno de ellos no se sabía su número y lo tuvo que mirar.

El trabajador PSX al que hace referencia, no se parapetó en ningún momento en el fondo del espacio, en nuestro centro no existe una oficina aparte para trabajos administrativos que no son cara al público, como es el hecho de cambiar todas las citas de pediatría.

Los usuarios a los que hace referencia la reclamante, fue otro paciente que solicitó una cita para pediatría y a la que se le explicó lo mismo que a ella y se le dio una cita para enero, la reclamante lo increpó y este usuario lo único que le dijo es que estos

trabajadores no tenían culpa de la sobrecarga y que, si la reclamante quería hacer una queja la hiciese en un estamento superior, no contra ellos; versión que no coincide con lo redactado.

Sentimos o malestar da Señora XXX e o que parece ser un problema de entendemento entre as partes“.

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 da administración, cómpre facer as seguintes consideracións:

PRIMEIRA. Ao respecto da identificación das persoas que atenderon á interesada no Centro de Saúde de Porriño, a Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas; O artigo 53 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, sinala que os cidadáns, nas súas relacións coas Administracións Públicas, teñen dereito a identificar as autoridades e ao persoal ao servizo das Administracións Públicas baixo cuxa responsabilidade se tramiten os procedementos. En definitiva, o desempeño do labor do persoal público é debedor dos principios que sustentan o labor público: transparencia e control democrático.

Expón o informe da Administración que as persoas traballadoras *“identificáronse co seu CNP”* e sinala que *“es cierto que uno de ellos no se sabía su número y lo tuvo que mirar”*. En todo caso, a Administración debe facilitar ás persoas usuarias unha identificación rápida e comprensible do persoal que as atende.

SEGUNDA. Ao respecto do feito de que non se lle asigne unha cita para pediatría informa a Administración *“(..) la persona que le atendió le explicó que en ese momento no se la podía dar porque estaban las agendas cerradas (punto segundo de la reclamación), que sólo disponía de citas para enero (..)”* e que *“(..) se estaban implantando las agendas de calidad de pediatría, y se estaban pasando todos los citados en las agendas previas a las nuevas agendas, por eso el PSX que estaba haciéndolo le dijo que en media hora podría darle la cita (..)”*.

Dedúcese da redacción do informe que o “peche de axendas” limitábase a un espazo breve de tempo durante o cal o persoal administrativo procedía a implantar a “axenda de calidade” e que en trinta minutos podería dárselle cita. Evidentemente a persoa interesada non comprendeu a información da que se lle deu traslado dado que é unha persoa maior preocupada pola saúde de seus netos e que entendeu que non lle ían dar cita para atendelos e terían que agradar ata xaneiro.

O dereito á información é un Dereito Fundamental para a defensa dos dereitos da cidadanía e o dereito da cidadanía a unha Administración eficaz depende, na maioría dos casos, da adaptación dos medios materiais e humanos ás obrigacións derivadas da Lei.

Partindo pois destas premisas, para aplicar a normativa que necesariamente obriga á cidadanía, a información que dende a Administración se facilite para poder cumprir a mesma, ten que ser comprensible e de acceso fácil, de maneira que o principio de accesibilidade o sexa para todos.

Non se trata con cumprir formalmente con informar, senón, que a información cumpra coa finalidade perseguida e, evidentemente, coa eficacia, sendo este o elemento crave a ter en conta por calquera Administración. A seguridade xurídica para a cidadanía depende, en todo caso, dunha resposta concreta, eficaz e áxil de calquera Administración, o que poderíamos resumir como unha “ información útil”.

Na Estratexia de Humanización da Asistencia Sanitaria inclúense distintas accións formativas para mellorar a capacidade de comunicación e relación do persoal sanitario coas persoas usuarias do Sistema Público de Saúde.

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 o seguinte **recordatorio de deberes legais:**

A administración ten a obriga de informar dun xeito claro e útil as persoas que acoden a ela evitando situacións como a que motivaron esta queixa.

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 resolución 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