

Lista de espera y grado de prioridad asignado por el profesional sanitario

Expediente: I.5.Q/11526/23

Santiago de Compostela, 23 de Junio de 2023

Sr. conselleiro:

En esta institución se inició expediente de queja a raíz del escrito de una ciudadana referente a la demora en la citación para realizar un bloqueo epidural lumbar en el servicio de anestesia y reanimación del Complejo Hospitalario de Ferrol.

#### ANTECEDENTES

En su escrito, esencialmente, expone el siguiente:

“Él motivo de la queja es la contestación que me comunica el SERGAS de que tengo que esperar un año para que se me realice un 2º bloqueo epidural lumbar con anestésico local corticoide, en el servicio de anestesia y reanimación del CHUS de Ferrol”.

La queja fue admitida a trámite y requerimos informe de esa administración sobre las cuestiones promovidas por la interesada.

En dicho informe, esencialmente, se indica lo siguiente:

“Doña XXX, presentó una queja a través de la aplicación Contacte con fecha 8 de mayo del 2023, a la que se le contesta que la llamarán en cuanto sea posible y que, en el día de respuesta, a demora para los bloqueos era de un año.

La gestión de las citas se realiza teniendo en cuenta la situación clínica de los/las pacientes y los criterios de prioridad consignados en la solicitud, estando trabajando desde el área sanitaria para disminuir los tiempos de espera para el acceso de los/las pacientes a los servicios prestados.

Lamentamos no poder ofrecerle una fecha concreta en este momento, por lo que, en cuanto sea posible, desde el servicio de admisión se pondrán en contacto con Doña XXX, por las vías habituales para comunicarle la fecha y hora de realización del procedimiento”.

#### 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 esa administración, resulta conveniente trasladar las siguientes consideraciones:

De conformidad con el artículo 5.2 de la Ley gallega 12/2013, de 9 de diciembre, de garantías de prestaciones sanitarias el Servizo Galego de Saúde con el objeto de fijar tiempos máximos de acceso a sus prestaciones, establecerá un sistema de clasificación en prioridades basado en aspectos clínicos, funcionales y sociales del paciente, este sistema de prioridades condicionará el tiempo de espera para las diferentes consultas y procedimientos en el ámbito de la salud.

Esa administración traslada, en el informe remitido, que “La gestión de las citas se realiza teniendo en cuenta la situación clínica de los/las pacientes y los criterios de prioridad consignados en la solicitud,...” no obstante no traslada, en dicho informe, la prioridad asignada por el profesional sanitario a este procedimiento concreto, motivo por el que no se puede valorar si el tiempo de espera se adecúa a los tiempos que orientan las listas de espera para las diferentes prioridades.

En este sentido conviene señalar que con motivo del expediente de queja 103/23, este organismo trasladó a esa administración sanitaria la siguiente recomendación:

*“Resulta conveniente facilitar información sobre la prioridad asignada por los profesionales sanitarios a las intervenciones requeridas”.*

En respuesta a dicha resolución esa administración trasladó que:

*“Por parte de esta área sanitaria aceptamos la recomendación expuesta por la Valedora do Pobo comprometiéndonos a partir de esta fecha, a indicar en nuestros informes la prioridad establecida por los profesionales sanitarios a las intervenciones requeridas...”*

Conviene subrayar que dicha resolución se refería a procedimientos quirúrgicos, en los que la prioridad asignada puede ser 1,2 o 3, poseyendo cada nivel de prioridad un tiempo de respuesta diferente.

En el caso de la lista de espera para realizar pruebas diagnósticas, consultas o procedimientos terapéuticos, como es el caso, el Anexo III del Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre listas de espera en el Sistema Nacional de salud, establece dos niveles de prioridades, el nivel 1 que no admite una demora superior a 15 días y el nivel 2, que se corresponde con una solicitud común y no tiene plazo asignado de realización.

Con todo en ocasiones, los profesionales sanitarios siguiendo los criterios referidos “ut supra”, aspectos clínicos, funcionales y sociales del paciente, asignan un período de tiempo en el que debe programarse la prueba, consulta o procedimiento terapéutico en cuestión, constituyendo esta asignación de tiempo un verdadero nivel de prioridad al ser fijada por los responsables de los procesos asistenciales, es por ello que, lo conveniente sería que, esa

administración sanitaria trasladara el nivel de prioridad asignado a las diferentes consultas, pruebas diagnósticas o procedimientos terapéuticos, como sucede en este caso, con el objeto de que la supervisión que el artículo 1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, de la Valedora do pobo encomienda a esta institución pueda llevarse a efecto.

### 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, del 5 de junio, de la Valedora do Pobo, hacer llegar a ese órgano la siguiente **recomendación**:

**“Resulta conveniente que se facilite información sobre la prioridad asignada por los profesionales sanitarios a las distintas consultas, pruebas diagnósticas y procedimientos terapéuticos que precisan los enfermos”.**

Le agradezco de antemano la acogida a lo 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.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que la Valedora 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.

Reciba un atento saludo.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo