

Subsanación de defectos en relación con las prescripciones farmacológicas

Expediente: I.5.Q/9022/21

Santiago de Compostela, 11 de enero de 2023

Sr. conselleiro:

En esta institución se inició expediente de queja a consecuencia del escrito de doña XXX, respecto del trato recibido por su madre en el Centro de Salud de Foz por el personal especialista en odontología.

#### **ANTECEDENTES**

En esa queja exponía el siguiente:

“En nombre de mi madre, XXX, interpongo esta queja. el día 22/09 acudimos derivadas de la dentista de nuestro centro de salud, en Foz, a maxilofacial. servicio prestado por el hospital privado POLUSA. en esa consulta se le receta antibiótico y calmantes. Al día siguiente acude a su centro de salud a solicitar que le receten esta medicación, tras insistir se le da cita telefónica. En dicha llamada la dentista del centro le dice que ella no tiene por qué recetar esa medicación, ya que la paciente, en este caso mi madre ha acudido a un privado para su atención, no obstante, sí que activa el tratamiento. se le explica que ella ha sido derivada, y que en ningún caso hemos acudido al servicio privado por voluntad. sin más explicación y alegando que mi madre estaba muy nerviosa se cuelga el teléfono. Como trabajadora del SERGAS sé que esto no es así, una paciente derivada sigue siendo paciente del SERGAS, por lo tanto, la medicación ha de ser prescrita y activada en su tarjeta sanitaria. Esa facultativa ha mentido, a una persona mayor, que de no haber protestado exigiendo sus derechos no volvería a solicitar tal servicio, pagando así de su bolsillo los gastos farmacológicos”.

Ante esto requerimos, como usted sabe, información a la Consellería de Sanidade. En el informe aportado por dicho órgano, se indica lo siguiente:

“En relación a la queja presentada por D<sup>a</sup> XXX transmitir que se le pidieron explicaciones a la Odontóloga encargada de su atención quien refiere que:

- ✓ El día 14/9/21 presta atención presencial a la paciente doña XXX por su proceso bucal decide derivarla a la consulta de Cirugía Maxilofacial.
- ✓ El día 23/9/21 acuden exigiendo atención urgente para la realización de una receta electrónica. Fuerzan en la agenda una consulta telefónica que atiende a las 10:25 horas del citado día dejando reflejado en la historia clínica: "atención telefónica, acude exigiendo que le hagamos la receta del medicamento que le pauta la cmf, se la hago, pero le explico que eso no me corresponde a mí".

Cabe señalar que cuando se derivan pacientes a servicios concertados, estos están capacitados para emitir las recetas pertinentes y también que realizar una prescripción electrónica no es una atención urgente como tal".

### 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:

PRIMERA. La madre de la interesada acudió a una consulta de cirugía maxilofacial al centro POLUSA, derivada por el Sergas. Allí fue atendida y le fue prescrita una medicación. La interesada solicitó su medicación en el Centro de Salud de Foz para que le activen la medicación en su tarjeta sanitaria. Esta solicitud da lugar al incidente por la negativa primero de la facultativa de odontología en prescribirle la medicación. Se le da cita telefónica para esa misma mañana y finalmente, según indica la Consellería en su informe, en el Centro de salud le activan la medicación en la tarjeta sanitaria.

SEGUNDA. Se expone en el informe de la Administración que la paciente "exige atención urgente para receta electrónica" y que "forzó una cita telefónica". Explica la Consellería que una prescripción electrónica "no es una atención urgente". Conviene recordar que había sido intervenida el día anterior, y que se le había indicado que debía tomar un antibiótico y un analgésico, sea o no una urgencia, la paciente solo pretendía tomar la medicación que le había sido prescrita.

TERCERA. La Consellería expone que los profesionales de los centros concertados están habilitados para prescribir y activar la medicación en la tarjeta sanitaria. Este dato ni era conocido por la paciente ni tenía el deber de conocerlo, dado que pertenece a la gestión del modelo de concertación de servicios sanitarios entre el Sergas y centros privados. En todo caso, si la paciente no tenía la medicación activada en su tarjeta sanitaria la responsable no era ella sino el facultativo de POLUSA.

**CUARTA.** En la Estrategia de Humanización de la Asistencia Sanitaria presentado por esa Consellería se indicaba que *“Humanizar la asistencia sanitaria significa juntar las dos partes inseparables de una buena atención: la capacitación científico-técnica de profesionales y la aproximación humanística a pacientes, cómo personas dignas de respeto y consideración. No existe humanización sin calidad, como no es posible la calidad sin humanización.”*

En esa Estrategia se situaba cómo objetivo, *“(..) además de velar por la salud, constituye igualmente un objetivo fundamental del sistema asistencial, garantizar el bienestar físico y emocional de las personas que lo utilizan, y que para alcanzar esos logros debemos seguir trabajando por una sanidad moderna y avanzada, pero al mismo tiempo próxima, accesible, cómoda, y esencialmente humana.”*

Para trabajar por esos logros, se señalaba como primer eje estratégico el de mejorar la relación entre las personas y para ello, en la línea 2 se proponía un “Plan de Formación para el personal sanitario” cuya necesidad se explicaba así: *“Una de las necesidades explicitadas por profesionales cómo fundamentales es el refuerzo de sus conocimientos y habilidades para comunicar información, formar la persona usuaria en salud, acompañarla en el proceso de su enfermedad, en su toma de decisiones y guiarla por el circuito sanitario.”*

## 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 **sugerencia:**

**Mejorar la formación y las habilidades de comunicación y relación del personal sanitario siguiendo los objetivos enmarcados en la Estrategia de Humanización de la Asistencia Sanitaria.**

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